

# Modalités du service d'appels Wi-Fi

**LES PRÉSENTES MODALITÉS DU SERVICE APPELS WI-FI (les « Modalités ») RÉGISSENT VOTRE UTILISATION DU SERVICE APPELS WI-FI (le « Service Appels Wi Fi ») ET COMPRENNENT D'IMPORTANTS RENSEIGNEMENTS, Y COMPRIS LES LIMITES RELATIVES AU SERVICE D'URGENCE 9 1 1 ET DES RENSEIGNEMENTS SUR LES FRAIS DE SERVICE POSSIBLES. LORS DE L'UTILISATION DU SERVICE APPELS WI-FI, LES TARIFS HABITUELS DE VOTRE FORFAIT SANS FIL S'APPLIQUENT, Y COMPRIS LES TARIFS EN VIGUEUR POUR LE TEMPS D'ANTENNE DES APPELS LOCAUX ET INTERURBAINS, LE SERVICE DE MESSAGERIE, L'ITINÉRANCE ET LES TARIFS À L'UTILISATION À LA PIÈCE.**

Consultez la foire aux questions à l'adresse [fido.ca/appelswifiFAQ](http://fido.ca/appelswifiFAQ) pour obtenir d'autres renseignements sur le service Appels Wi Fi. Les présentes Modalités s'ajoutent et s'intègrent aux Modalités de service Fido qui se trouvent à [fido.ca/modalites](http://fido.ca/modalites), et elles font partie de l'entente conclue avec vous. Vous convenez de faire respecter ces Modalités par toutes les personnes qui utilisent le service Appels Wi Fi sur votre appareil.

## 1. Qu'est-ce que le service Appels Wi Fi?

Le service Appels Wi Fi vous permet d'effectuer et de recevoir des appels téléphoniques et d'envoyer et de recevoir des messages texte sur votre appareil au moyen d'une connexion Wi Fi. Dans la plupart des cas, lorsque vous avez accès au service Appels Wi Fi et à un réseau mobile, votre appareil basculera automatiquement au service Appels Wi Fi.

## 2. Est-ce que j'ai besoin d'un appareil ou d'un forfait particulier pour utiliser le service Appels Wi Fi?

Pour utiliser le service Appels Wi Fi, vous devez avoir activé la fonction Appels Wi-Fi dans vos paramètres, sur un appareil Fido compatible équipé d'une carte SIM LTE. Vous devez également être abonné à un forfait sans-fil voix et données LTE postpayé de Fido.

## 3. De quel type de connexion Wi Fi ai-je besoin pour utiliser le service Appels Wi Fi?

Pour utiliser le service Appels Wi Fi, vous devez avoir accès à une connexion Wi Fi publique ou privée. Lors de l'utilisation du service Appels Wi Fi, vous utiliserez des données Internet sur la connexion Wi Fi. Des frais de service Internet et des frais d'utilisation excédentaire s'appliquent selon les modalités de votre forfait Internet de Fido ou d'un tiers fournisseur de service. Des données sans-fil seront utilisées lorsque vous vous servez de votre téléphone comme modem sans fil pendant l'utilisation du service Appels Wi-Fi. Si vous faites appel à un tiers fournisseur de service Internet pour accéder au service Appels Wi Fi, Fido n'est responsable d'aucun problème avec votre service Internet et il vous incombe de régler ces problèmes avec votre fournisseur de service Internet.

## 4. Comment est calculé le service Appels Wi Fi lorsqu'il est utilisé au Canada?

Tous les appels entrants et les messages reçus par l'entremise du service Appels Wi Fi au Canada seront déduits de vos crédits de temps d'antenne et de messagerie compris dans votre forfait sans fil. Tous les appels sortants effectués et tous les messages sortants envoyés au moyen du service Appels Wi Fi au Canada à un numéro canadien seront déduits de vos crédits de temps d'antenne et de messagerie compris dans votre forfait sans fil et aucuns frais d'appels interurbains ne s'appliqueront. Vous devrez payer des frais d'utilisation excédentaire et (ou) un tarif à l'utilisation courant si vous dépassez le lot que comprend votre forfait. Tous les appels et les messages sortants à des numéros non canadiens seront facturés selon les tarifs mentionnés dans votre forfait sans fil ou les tarifs à l'utilisation en vigueur.

**Note :** Vous pourriez encourir des frais d'appels interurbains supplémentaires et(ou) des frais de messagerie internationale si votre VPN, DNS ou fournisseur Internet est situé dans un pays autre que le Canada.

## 5. Comment fonctionne le service Appels Wi Fi lorsque je voyage à l'extérieur du Canada?

**Note :** Lorsque vous recourez à un réseau à l'extérieur du Canada, les renseignements sur le pays où s'effectue la connexion au réseau seront envoyés à Fido pour des questions comme la facturation.

Lorsque vous voyagez à l'extérieur du Canada et utilisez le service Appels Wi Fi, les communications suivantes seront déduites de vos crédits de temps d'antenne et de messagerie compris dans votre forfait sans fil sans que des frais d'appels interurbains ou d'itinérance ne vous soient facturés : (1) tous les appels entrants et les messages entrants reçus de partout dans le monde; et (2) tous les appels et les messages sortants effectués ou envoyés par vous à un numéro canadien.

Lorsque vous voyagez à l'extérieur du Canada et utilisez le service Appels Wi Fi, tous les appels et les messages sortants effectués ou envoyés à un numéro non canadien seront facturés comme s'ils avaient été effectués sur un réseau mobile. Les frais d'interurbains et (ou) d'itinérance varieront selon votre solution d'itinérance (par exemple, Fido Nomade<sub>MC</sub>, Trousse Voyage, tarifs d'itinérance à l'utilisation).

**Fido Nomade<sub>MC</sub>** : Si vous êtes abonné à Fido Nomade<sub>MC</sub>, les appels et messages Wi-Fi sortants effectués ou envoyés à un numéro non canadien déclencheront les frais quotidiens de Fido Nomade<sub>MC</sub>. Si les frais quotidiens de Fido Nomade<sub>MC</sub> ont déjà été déclenchés, tous les appels et messages Wi-Fi sortants effectués ou envoyés dans la période de 24 heures qui suit ce déclenchement seront facturés selon les tarifs de Fido Nomade<sub>MC</sub>.

**Trousse Voyage** : Si vous avez acheté une trousse Voyage ou un autre complément d'itinérance, tous les appels et les messages Wi-Fi sortants effectués ou envoyés à un numéro non canadien seront déduits des minutes ou des messages compris dans votre trousse Voyage ou dans votre complément d'itinérance. Si vous dépassez les crédits de votre trousse Voyage ou de votre complément d'itinérance, les tarifs pour utilisation excédentaire mentionnés dans votre trousse Voyage ou votre complément d'itinérance s'appliqueront.

**Tarifs à l'utilisation** : Si vous n'êtes pas abonné à Fido Nomade<sub>MC</sub> et si vous n'avez pas acheté une trousse Voyage ou un complément d'itinérance, les appels et les messages Wi-Fi sortants à un numéro non canadien seront facturés selon les tarifs standards d'itinérance à l'utilisation.

## 6. Comment fonctionne le service d'urgence 9 1 1 pour le service Appels Wi Fi?

### CETTE SECTION CONTIENT DES RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS AU SUJET DES PARTICULARITÉS ET DES LIMITES PROPRES AU SERVICE D'URGENCE 9 1 1 ASSOCIÉ AU SERVICE APPELS WI-FI. VEUILLEZ LA LIRE ATTENTIVEMENT.

Lorsque vous utilisez le service Appels Wi Fi, vous reconnaissez et acceptez les renseignements qui se trouvent dans la présente section au sujet des limites relatives à l'utilisation du service Appels Wi Fi pour un appel au service d'urgence 9 1 1. Si vous n'êtes pas à l'aise avec ces limites, nous vous recommandons de ne pas utiliser le service Appels Wi Fi ou d'envisager une solution de rechange pour pouvoir accéder aux services d'urgence 9 1 1 traditionnels. Nous vous recommandons de conserver un service téléphonique de rechange pratique afin d'augmenter la fiabilité de votre accès aux services d'urgence au cours de toute interruption de service.

**Note : Le service Appels Wi-Fi ne permet pas les appels d'urgence effectués depuis l'extérieur du Canada ou des États Unis. Veuillez vous assurer d'être bien connecté à un réseau mobile lorsque vous essayez d'effectuer un appel d'urgence depuis l'extérieur du Canada ou des États Unis de sorte que celui-ci puisse être acheminé aux services d'urgence les plus près.** Vous convenez d'informer toutes les personnes qui utilisent le service Appels Wi-Fi sur votre appareil des limites et exigences qui suivent.

- 1. Votre adresse d'urgence pour le service 9 1 1.** Lorsque vous activerez pour la première fois le service Appels Wi Fi sur votre appareil, on vous demandera de fournir l'adresse complète de l'emplacement le plus probable pour votre appareil (votre « **Adresse d'urgence pour le service 9 1 1** »). Vous ne pouvez inscrire qu'une **(1)** seule Adresse d'urgence pour le service 9 1 1 et celle-ci doit être située au Canada ou aux États Unis. Si une adresse aux États Unis est inscrite, elle ne peut être utilisée pour plus de six **(6)** mois au cours d'une année civile donnée. Si vous omettez de vous conformer à cette exigence ou que nous soupçonnons que vous avez donné des renseignements faux, inexacts ou incomplets sur l'emplacement, nous pourrions restreindre votre possibilité actuelle ou future d'accéder au service Appels Wi Fi. Toutefois, Fido ne désactivera pas la possibilité d'effectuer un appel 9 1 1 au cours d'une telle restriction.
- 2. Effectuer des appels au 9 1 1.** Si vous composez le 9 1 1 à partir de votre appareil par l'entremise du réseau mobile (c.-à-d., en n'utilisant pas le service Appels Wi Fi), votre appel est acheminé automatiquement au centre de prise d'appels pour la sécurité du public (« **CPASP** ») approprié en fonction du lieu d'où provient votre appel. Si vous composez le 9 1 1 au moyen du service Appels Wi Fi, votre appel tentera de passer par le réseau cellulaire, s'il est accessible, pour être traité comme un appel mobile au service 9 1 1 évolué, qui est un service d'urgence amélioré. Cependant, si le réseau cellulaire n'est pas accessible, votre appel est acheminé à un centre de prise d'appels d'urgence spécialisé qui transférera votre appel au CPASP approprié en utilisant l'Adresse d'urgence pour le service 9 1 1 que vous avez précisée ou en fonction de l'emplacement que vous avez fourni au répartiteur du service d'urgence 9 1 1. Lorsque vous composez le 9 1 1 au moyen du service Appels Wi Fi, vous devez informer sans tarder le répartiteur du service 9 1 1 de votre emplacement (ou de l'emplacement de l'urgence, s'il est différent) si vous êtes en mesure de le faire. Il est important que vous ne raccrochiez pas à moins que vous ne receviez cette directive, et, si l'appel est interrompu, composez de nouveau le 9 1 1 immédiatement. Vous devez également être prêt à donner au répartiteur du service 9 1 1 le numéro auquel on peut vous joindre. Si vous utilisez le service Appels Wi Fi pour composer le 9 1 1 et que vous perdez la connexion Wi Fi, votre appel 9 1 1 sera interrompu et le centre de prise d'appels d'urgence spécialisé ou le CPASP ne sera pas en mesure de rétablir une connexion avec vous. Dans un tel cas, composez de nouveau le 9 1 1. Si vous désactivez le signal radio cellulaire sur votre appareil mobile, on vous demandera peut-être d'activer le signal cellulaire pour que votre appel 9 1 1 soit effectué. Sélectionnez toujours l'option permettant d'activer le signal radio cellulaire pour qu'un appel 9 1 1 soit traité comme un appel mobile au service 9 1 1 évolué.
- 3. Exactitude des renseignements du 9 1 1.** Vous acceptez de fournir à Fido une Adresse d'urgence pour le service 9 1 1 ainsi que d'autres renseignements véridiques, exacts, actualisés et complets et vous reconnaissez que vous êtes

responsable de la mise à jour de l'Adresse d'urgence pour le service 9 1 1 se rapportant à votre appareil. Si vous ne mettez pas à jour votre Adresse d'urgence pour le service 9 1 1 et ne désignez pas correctement l'emplacement de l'urgence, les appels au service 9 1 1 faits par l'entremise du service Appels Wi-Fi seront acheminés en fonction de votre Adresse d'urgence pour le service 9 1 1 fournie antérieurement et ils peuvent donc être acheminés à un CPASP ne correspondant pas à l'emplacement de l'urgence. Si vous êtes incapable de parler, le répartiteur pourrait ne pas être en mesure de vous localiser si vous avez omis de mettre à jour votre Adresse d'urgence pour le service 9 1 1. Vous pouvez mettre à jour votre Adresse d'urgence pour le service 9 1 1 dans la section des paramètres de votre appareil. Au cours de certaines périodes, les mises à jour à votre Adresse d'urgence pour le service 9 1 1 pourraient ne pas s'actualiser instantanément (par exemple, pendant les périodes de maintenance des TI). Lorsque vous inscrivez pour la première fois ou que vous mettez à jour votre Adresse d'urgence pour le service 9 1 1, l'exactitude de cette adresse sera vérifiée par Postes Canada et le service de validation du CPASP. Si le service de validation ne peut pas reconnaître l'Adresse d'urgence pour le service 9 1 1 que vous avez fournie, on vous recommandera une correction. Si vous choisissez de ne pas tenir compte de la recommandation, sachez que votre Adresse d'urgence pour le service 9 1 1 sera mise à jour manuellement le jour ouvrable suivant. Par conséquent, dans une situation d'urgence, il se pourrait qu'aucune Adresse d'urgence pour le service 9 1 1 ne soit associée à votre numéro dans la base de données jusqu'à la fin du prochain jour ouvrable. Il est fortement recommandé de toujours pouvoir compter sur un autre moyen d'accéder au service d'urgence 9 1 1.

4. **Temps de connexion et difficultés techniques.** Pour des raisons d'ordre technique, il est possible que l'appel au service 9 1 1 produise une tonalité d'occupation ou entraîne un délai de réponse plus long que pour les appels traditionnels au service 9 1 1. L'accès au service d'urgence 9 1 1 ne fonctionnera pas si le point d'accès à Internet et au réseau Wi-Fi sous-jacent n'est pas configuré correctement, n'offre pas la bande passante nécessaire pour acheminer un appel, ou si la fonction du service Appels Wi-Fi ne fonctionne pas pour une raison quelconque, notamment en raison d'une panne de courant, d'une panne ou d'une suspension du service Wi-Fi ou du service de large bande, d'une congestion ou d'une déconnexion du réseau ou d'Internet, d'une panne du réseau mobile ou d'un arrêt de service en raison de problèmes de facturation ou d'un manquement à votre Entente.
5. **Fonctions non disponibles pour les appels au service 9 1 1 effectués avec le service Appels Wi-Fi.** Les fonctions suivantes ne seront pas disponibles pour les appels au service 9 1 1 effectués avec le service Appels Wi-Fi : transfert d'appel (vous ne pouvez pas transférer un appel effectué au service 9 1 1 ou transférer un autre appel au service 9 1 1); conférence téléphonique (un appel au service 9 1 1 ne peut pas faire partie d'une conférence téléphonique); et renvoi d'appel (vous ne pouvez pas renvoyer des appels au service 9 1 1). En outre, vous ne pourrez pas mettre en attente un appel au service d'urgence 9 1 1. Le service T9 1 1 n'est pas disponible pour les appels au service 9 1 1 effectués avec le service Appels Wi-Fi (vous ne pouvez communiquer avec les répartiteurs du service 9 1 1 au moyen d'un message texte pour les sourds, les malentendants ou les personnes souffrant de troubles de l'élocution).
6. **Limite de responsabilité.** Fido et ses fournisseurs de service se dégagent de toute responsabilité relative à la conduite des CPASP et de tous les tiers intervenant dans la prestation des services d'intervention d'urgence et aux difficultés techniques liées au fonctionnement du service 9 1 1. Fido et ses fournisseurs de service n'exercent aucun contrôle sur les CPASP et, par conséquent, ils ne sont pas responsables de toute impossibilité d'obtenir une réponse du service 9 1 1 en utilisant le service Appels Wi-Fi, ni de la manière dont on répond à ces appels ou de la manière dont ces appels sont traités. Fido et ses fournisseurs de service font appel à des tierces parties pour les aider dans la prestation des services d'urgence 9 1 1, et ils se dégagent de toute responsabilité pour les actes de ces tierces parties commis lors de la prestation de ces services 9 1 1 ou pour leur omission d'avoir agi. Ni Fido ni ses fournisseurs de service, ses dirigeants et ses employés ne sauraient être tenus responsables pour une obligation née, un préjudice causé ou une perte subie (notamment les honoraires d'avocat) par suite de l'utilisation par vous ou par un tiers, ou en votre nom ou celui d'un tiers, de la fonction de composition du 9 1 1 de Fido.

## 7. Est-ce que le service Appels Wi-Fi sera toujours disponible?

Le service Appels Wi-Fi est fourni selon les meilleurs efforts commerciaux possible, mais aucune garantie ne peut être donnée quant à la continuité du service et quant à la qualité du service au niveau de la connectivité vocale, puisque celles-ci dépendent des réseaux Internet publics ou privés et(ou) des réseaux de données mobiles.