Politique des services d'urgence

Fonctionnement et limites du service d'urgence

Date de la dernière révision : 20 décembre 2023

La présente politique fait partie, et est régis par le Contrat du Client et/ou des Conditions Générales de Service en Ligne de RingCentral, selon le cas applicable. Les termes utilisés dans le présent document et qui ne sont pas autrement définis ont la signification qui leur est attribuée dans le Contrat su Client et/ou les Conditions Générales de Service en Ligne de RingCentral.

En cas d'urgence, nous voulons aider les services d'urgence à vous trouver. L'appel d'urgence à partir de votre téléphone de bureau IP ("téléphone de bureau") et de vos applications softphone ("applications") est différent de l'appel d'urgence à partir d'un téléphone traditionnel. La présente politique décrit le fonctionnement de nos appels d'urgence et vos responsabilités en tant qu'utilisateur.

Si vous n'êtes pas à l'aise avec l'une des limitations de service ou avec vos responsabilités décrites ci-dessous, vous devez conserver un autre moyen d'appeler les services d'urgence.

Si vous êtes l'administrateur du compte, vous devez vous assurer que vos utilisateurs connaissent et comprennent ces informations.
Veuillez noter que les appels d'urgences ne sont pas disponible à partir d'un appareil qui ne permet pas la numérotation locale directe vers d'autres numéros de téléphone dans votre pays (par exemple, les Services BYOC dans les pays où RingCentral n'a pas de plan de numérotation/dialplan). **Les utilisateurs de postes virtuelles et de lignes sans numéro de rappel direct doivent disposer d'un autre moyen pour joindre les services d'urgence.**

Comment fonctionne l'appel d'urgence ?

- **Vous identifiez le lieu où vous utilisez principalement nos Services.**

Dès l'activation de votre ligne d'appel direct (qu'elle soit utilisée avec un téléphone de bureau, une application ou les deux), vous ou votre Administrateur de Compte devez enregistrer avec précision l'adresse du lieu physique où vous utiliserez votre ligne. Vous pouvez le faire à partir de l'application, ou votre Administrateur de Compte peut utiliser le Portail de gestion des

Comptes. L'adresse enregistrée doit être conforme aux exigences locales en matière d'adresse, qui sont énumérées dans le tableau 1 ci-dessous.
Nous nous appuyons sur cette adresse pour acheminer votre appel vers les services d'urgence les plus proches.
Comme expliqué ci-dessous, si vous déplacez votre téléphone de bureau, vous devez immédiatement mettre à jour votre adresse pour vous assurer que votre appel d'urgence est acheminé de manière appropriée. Les mises à jour peuvent être effectuées via le Portail de gestion des Comptes, directement sur votre application (lorsqu'elle est disponible) ou en appelant le service d'assistance.
Les délais d'intervention des services d'urgence peuvent être retardés si vous ne fournissez pas une adresse physique exacte et actuelle. Votre appel ne peut pas être acheminé vers le centre d'intervention d'urgence le plus proche si nous ne connaissons pas votre adresse actuelle. La plupart des centres d'intervention d'urgence ne peuvent pas transférer votre appel à un centre situé dans une autre région.
Mise à jour de votre localisation (États-Unis et Canada)
Vous êtes tenu de mettre à jour votre adresse chaque fois que vous déplacez votre téléphone de bureau et vous pouvez utiliser n'importe quelle adresse dans le pays qui vous a été attribué. L'Administrateur de votre Compte peut vous fournir des informations sur la fonctionnalité de mise à jour automatique de l'adresse activée sur votre Compte.
Les changements d'adresse sont effectués en temps réel pour les utilisateurs américains et canadiens.
Mise à jour de votre localisation (en dehors des États-Unis et du Canada)
Dans de nombreux pays (voir le tableau 1 ci-dessous), les appels d'urgence ne fonctionnent pas en dehors de la zone locale couverte par l'indicatif local (LAC). L'indicatif local correspond généralement aux 2 à 5 premiers chiffres de votre numéro de téléphone, situés immédiatement après l'indicatif du pays. Par exemple, les appels d'urgence d'un utilisateur disposant d'un numéro à Rome ne pourront atteindre que les services d'urgence de Rome, même si l'utilisateur indique une adresse à Florence. Si vous résidez dans l'un de ces pays, vous devez mettre à jour votre adresse enregistrée lorsque vous déménagez dans le même numéro LAC. Si vous déménagez à une adresse située en dehors du LAC, vous devez obtenir un nouveau numéro dans le nouveau LAC. Notez que les adresses situées en dehors du LAC peuvent être refusées.
Dans d'autres pays (voir le tableau 1 ci-dessous), les appels d'urgence sont acheminés vers le centre d'intervention d'urgence associé à votre adresse, que celle-ci se trouve ou non dans la zone LAC du numéro. Vous devez mettre à jour votre adresse à chaque fois que vous déménagez et vous pouvez saisir n'importe quelle adresse dans le pays.

Les changements d'adresse prennent généralement effet dans les 24 heures pour les utilisateurs non américains et canadiens, mais la mise à jour des adresses peut prendre jusqu'à dix (10) jours dans certains pays. Les appels d'urgence seront acheminés sur la base de l'adresse précédente que vous avez indiquée jusqu'à ce que la mise à jour de l'adresse prenne effet.

Les services d'appel d'urgence ne sont pas disponibles dans tous les pays (voir le tableau 1 ci-dessous).

- **Lorsque vous appelez les services d'urgence à partir de votre téléphone de bureau ou d'une application informatique**

Lorsque vous appelez les services d'urgence à partir de votre téléphone de bureau ou d'une application informatique, nous acheminons l'appel vers les services d'urgence locaux, en fonction de votre adresse et des réglementations en vigueur dans le pays. Nous fournissons au centre d'intervention d'urgence l'emplacement que vous avez indiqué et un numéro pour vous rappeler si l'appel est interrompu. L'opérateur d'urgence ne connaîtra pas votre emplacement exact si vous n'avez pas mis à jour votre adresse comme il se doit.

Nous ne pouvons pas garantir et ne contrôlons pas si les centres d'intervention d'urgence peuvent voir votre emplacement et votre numéro de rappel. En raison des limitations de service de certains centres d'intervention d'urgence, il se peut que les opérateurs d'urgence n'aient pas accès à ces informations. **Soyez prêt à fournir à l'opérateur d'urgence votre numéro de téléphone et votre position actuelle.** Si vous ne pouvez pas parler, l'opérateur d'urgence pourrait ne pas être en mesure d'envoyer de l'aide et/ou de vous rappeler si l'appel est coupé.

Dans certains cas, votre appel ne peut pas être acheminé directement vers les centres d'intervention d'urgence locaux. Il est alors envoyé à un centre national de contact d'urgence. Les opérateurs de ces centres vous demanderont votre position actuelle afin d'acheminer votre appel vers le centre d'intervention d'urgence local approprié.

Ne coupez pas l'appel tant que l'opérateur ne vous l'a pas demandé. Si l'appel est interrompu, vous devez rappeler.

- **Lorsque vous appelez les services d'urgence à partir de l'application de votre smartphone**

Lorsque vous appelez les services d'urgence à partir de l'application de votre smartphone, nous envoyons l'appel au composeur natif du smartphone. L'application pour smartphone ne remplace pas le service cellulaire sans fil. Vous devez appeler les services d'urgence ou leur envoyer un SMS (si disponible) à l'aide de la fonction de numérotation de votre smartphone. Si vous composez ou envoyez un SMS au numéro des services d'urgence alors que vous utilisez l'application pour smartphone, l'application se fermera, la fonction de numérotation native ou

de SMS sera lancée et l'appel ou le SMS sera traité par votre fournisseur de services cellulaires sans fil.

Les utilisateurs d'Android qui accèdent à l'application pour smartphone à partir d'un "profil" sur leur appareil doivent accorder à ce "profil" l'accès au composeur natif d'Android.

La numérotation d'urgence par wi-fi peut ne pas être disponible sur les tablettes ou autres appareils mobiles qui ne disposent pas d'un composeur téléphonique natif et d'un plan de service sans fil.

- **Limites du service**

Certains événements indépendants de notre volonté peuvent vous empêcher de joindre les services d'urgence. Il s'agit notamment:

- Si vous avez une panne d'électricité ou d'Internet.
- Si vos services à large bande, ISP ou de téléphonie IP sont suspendus ou résiliés.
- Si vous vous trouvez dans un pays autre que celui où votre ligne numérique est fournie. Par exemple, si vous disposez d'une ligne américaine et que vous vous rendez au Royaume-Uni, vous ne pourrez pas joindre le numéro des services d'urgence britanniques.
- Si vous vous trouvez dans un pays où RingCentral n'est pas autorisé ou en mesure d'effectuer des appels d'urgence.
- En cas d'encombrement du réseau susceptible de retarder ou d'empêcher l'aboutissement d'un appel aux services d'urgence.

Notification des limitations de service.

Vous êtes tenu par la loi d'informer toutes les personnes susceptibles de passer des appels en utilisant nos Services ou d'être présentes sur le lieu physique où nos Services peuvent être utilisés, des limites de la possibilité de joindre les services d'urgence à partir de votre téléphone de bureau ou de l'application. Vous devez apposer tout autocollant d'avertissement fourni à un endroit facilement visible sur chaque équipement susceptible d'être utilisé pour accéder à nos Services ou les utiliser.

Décharge de responsabilité

Votre utilisation, ainsi que celle de vos employés, invités et autres tiers, de nos services d'appel d'urgence est soumise aux limitations décrites dans le présent document. La disponibilité de certaines fonctions, telles que la transmission de votre localisation ou d'un numéro de rappel, dépend de la prise en charge de ces fonctions par les centres d'intervention d'urgence locaux et d'autres facteurs indépendants de notre volonté. Nous faisons appel à des tiers qualifiés pour nous aider à acheminer les appels d'urgence et les messages textuels. Nous n'avons aucun contrôle sur les centres locaux d'intervention d'urgence, les centres d'appel d'urgence, les intervenants d'urgence ou d'autres tiers.

Nous déclinons toute responsabilité quant à la conduite des centres d'intervention d'urgence et de tous les tiers impliqués dans la fourniture de services d'intervention d'urgence. Dans la

mesure où la loi applicable le permet, vous nous libérez, nous déchargez et dégagez de toute responsabilité liée ou découlant d'actes ou d'omissions de ces tiers ou d'autres tiers impliqués dans la gestion ou la réponse à toute urgence ou à un appel d'urgence.
Vous acceptez de nous indemniser et défendre, ainsi que nos fournisseurs tiers, de toutes réclamations, pertes, dommages, amendes ou pénalités émanant de tiers et résultant de ce qui suit : (i) la fourniture par vous ou vos utilisateurs d'informations incorrectes, y compris d'adresses incorrectes, ou l'absence de mise à jour de votre localisation ou de celle de vos utilisateurs conformément à la présente politique et à la législation applicable ; (ii) votre incapacité à informer correctement toute personne susceptible de passer des appels en utilisant les services d'appel d'urgence des limitations des appels d'urgence ; (iii) l'absence, la défaillance ou la panne des services d'appel d'urgence utilisant les Services pour quelque raison que ce soit ; et (iv) l'incapacité de tout utilisateur à composer des services d'urgence ou à accéder au personnel des services d'urgence, pour quelque raison que ce soit.

Tableau 1

Exigences en matière d'adresses et acheminement des appels d'urgence par pays

Pays	**Exigences en matière d'adresse dans le pays**	**Acheminement des appels d'urgence**
Argentine	Doit se situer dans l'indicatif local ; ne peut être modifié après la commande initiale.	Sur la base de l'adresse indiquée lors de la commande initiale
Australie	N'importe où dans le pays	Vers un centre d'appel d'urgence centralisé
Autriche	L'adresse doit se situer à l'intérieur de l'indicatif local. Les adresses situées en dehors de l'indicatif local ne seront pas acceptées ni utilisées pour l'acheminement des appels d'urgence.	Aux intervenants dans l'indicatif local
Belgique	L'adresse doit se situer à l'intérieur de l'indicatif local. Les adresses situées en dehors de l'indicatif local ne seront pas acceptées ni utilisées pour l'acheminement des appels d'urgence.	Aux intervenants dans l'indicatif local

Brésil	L'adresse doit se situer à l'intérieur de l'indicatif local. Les adresses situées en dehors de l'indicatif local ne seront pas acceptées ni utilisées pour l'acheminement des appels d'urgence.	Aux intervenants dans l'indicatif local
Canada	N'importe où dans le pays	Vers un centre d'appel d'urgence centralisé
Chili	L'adresse doit se situer à l'intérieur de l'indicatif local. Les adresses situées en dehors de l'indicatif local ne seront pas acceptées ni utilisées pour l'acheminement des appels d'urgence.	Aux intervenants dans l'indicatif local
Colombie	L'adresse doit se situer à l'intérieur de l'indicatif local. Les adresses situées en dehors de l'indicatif local ne seront pas acceptées ni utilisées pour l'acheminement des appels d'urgence.	Aux intervenants dans l'indicatif local
Costa Rica	L'adresse doit se situer à l'intérieur de l'indicatif local. Les adresses situées en dehors de l'indicatif local ne seront pas acceptées ni utilisées pour l'acheminement des appels d'urgence.	Aux intervenants dans l'indicatif local
Croatie	L'adresse doit se situer à l'intérieur de l'indicatif local. Les adresses situées en dehors de l'indicatif local ne seront pas acceptées ni utilisées pour l'acheminement des appels d'urgence.	Aux intervenants dans l'indicatif local
République tchèque	N'importe où dans le pays	Vers un centre d'appel d'urgence centralisé
Danemark	N'importe où dans le pays	Basé sur l'adresse actuelle
Estonie	L'adresse doit se situer dans l'indicatif local. Les adresses en dehors de l'indicatif local ne seront pas	Aux intervenants dans l'indicatif local

	acceptées ni utilisées pour l'acheminement des appels d'urgence.	
Finlande	N'importe où dans le pays	Aux intervenants dans l'indicatif local
France	N'importe où dans le pays	Basé sur l'adresse actuelle
Allemagne	L'adresse doit se situer à l'intérieur de l'indicatif local. Les adresses situées en dehors de l'indicatif local ne seront pas acceptées ni utilisées pour l'acheminement des appels d'urgence.	Basé sur l'adresse actuelle
Grèce	L'adresse doit se situer à l'intérieur de l'indicatif local. Les adresses situées en dehors de l'indicatif local ne seront pas acceptées ni utilisées pour l'acheminement des appels d'urgence.	Aux intervenants dans l'indicatif local
Hong Kong	N'importe où dans le pays	Basé sur l'adresse actuelle
Hongrie	L'adresse doit se situer à l'intérieur de l'indicatif local. Les adresses situées en dehors de l'indicatif local ne seront pas acceptées ni utilisées pour l'acheminement des appels d'urgence.	Aux intervenants dans l'indicatif local
Inde	Les services d'urgence ne sont actuellement pas obligatoires pour les services de téléphonie sur internet.	Appel d'urgence indisponible
Irlande	L'adresse doit se situer à l'intérieur de l'indicatif local. Les adresses situées en dehors de l'indicatif local ne seront pas acceptées ni utilisées pour l'acheminement des appels d'urgence.	Vers un centre d'appel d'urgence centralisé

Israël	N'importe où dans le pays	Aux intervenants proches de l'adresse actuelle
Italie	L'adresse doit se situer à l'intérieur de l'indicatif local. Les adresses situées en dehors de l'indicatif local ne seront pas acceptées ni utilisées pour l'acheminement des appels d'urgence.	Aux intervenants dans l'indicatif local
Japon	L'adresse doit se situer dans l'indicatif régional concerné (RingCentral ne fournit que des numéros géographiques à Tokyo). Les adresses situées en dehors de l'indicatif local ne seront pas acceptées pour la fourniture de numéros géographiques.	Appel d'urgence indisponible
Lituanie	N'importe où dans le pays	Vers un centre d'appel d'urgence centralisé
Luxembourg	N'importe où dans le pays	Vers un centre d'appel d'urgence centralisé
Mexique	N'importe où dans le pays	Aux intervenants dans l'indicatif local ; l'adresse n'est pas transmise
Pays-Bas	L'adresse doit se situer à l'intérieur de l'indicatif local. Les adresses situées en dehors de l'indicatif local ne seront pas acceptées ni utilisées pour l'acheminement des appels d'urgence.	Aux intervenants dans l'indicatif local
Nouvelle-Zélande	N'importe où dans le pays	Vers un centre d'appel d'urgence centralisé
Norvège	L'adresse doit se situer à l'intérieur de l'indicatif local. Les adresses situées en dehors de l'indicatif	Aux intervenants dans l'indicatif local

	local ne seront pas acceptées ni utilisées pour l'acheminement des appels d'urgence.	
Pérou	L'adresse doit se situer à l'intérieur de l'indicatif local. Les adresses situées en dehors de l'indicatif local ne seront pas acceptées ni utilisées pour l'acheminement des appels d'urgence.	Aux intervenants dans l'indicatif local
Pologne	L'adresse doit se situer à l'intérieur de l'indicatif local. Les adresses situées en dehors de l'indicatif local ne seront pas acceptées ni utilisées pour l'acheminement des appels d'urgence.	Aux intervenants dans l'indicatif local
Portugal	L'adresse doit se situer à l'intérieur de l'indicatif local. Les adresses situées en dehors de l'indicatif local ne seront pas acceptées ni utilisées pour l'acheminement des appels d'urgence.	Aux intervenants dans l'indicatif local
Roumanie	L'adresse doit se situer à l'intérieur de l'indicatif local. Les adresses situées en dehors de l'indicatif local ne seront pas acceptées ni utilisées pour l'acheminement des appels d'urgence.	Aux intervenants dans l'indicatif local
Singapour	N'importe où dans le pays	Basé sur l'adresse actuelle
Slovaquie	L'adresse doit se situer à l'intérieur de l'indicatif local. Les adresses situées en dehors de l'indicatif local ne seront pas acceptées ni utilisées pour l'acheminement des appels d'urgence.	Aux intervenants dans l'indicatif local
Slovénie	L'adresse doit se situer à l'intérieur de l'indicatif local. Les adresses situées en dehors de l'indicatif local ne seront pas acceptées ni utilisées pour l'acheminement des appels d'urgence.	Aux intervenants dans l'indicatif local

Afrique du Sud	N'importe où dans le pays	Vers un centre d'appel d'urgence centralisé
Corée du Sud	Appel d'urgence indisponible	Appel d'urgence indisponible
Espagne	L'adresse doit se situer à l'intérieur de l'indicatif local. Les adresses situées en dehors de l'indicatif local ne seront pas acceptées ni utilisées pour l'acheminement des appels d'urgence.	Basé sur l'adresse actuelle
Suède	L'adresse doit se situer à l'intérieur de l'indicatif local. Les adresses situées en dehors de l'indicatif local ne seront pas acceptées ni utilisées pour l'acheminement des appels d'urgence.	Basé sur l'adresse actuelle
Suisse	N'importe où dans le pays	Basé sur l'adresse actuelle
Taïwan	Appel d'urgence indisponible	Appel d'urgence indisponible
Royaume-Uni	N'importe où dans le pays	Basé sur l'adresse actuelle
États-Unis	N'importe où dans le pays	Sur la base de l'adresse actuelle ou vers un centre d'appel d'urgence centralisé