RETTUNGSDIENSTPOLITIK

Betrieb und Einschränkungen des Notdienstes

Datum der letzten Überarbeitung: Dezember 20, 2023

Diese Richtlinie unterliegt den Bedingungen und ist Bestandteil des Kundenvertrags und/oder der RingCentral Servicebedingungen, je nach Anwendbarkeit. Begriffe, die hier verwendet, aber nicht anderweitig definiert werden, haben die Bedeutung, die ihnen im Kundenvertrag und/oder in den Servicebedingungen zugewiesen wird.

Wenn ein Notfall eintritt, möchten wir den Rettungskräften helfen, Sie zu finden. Notrufe von Ihrem IP-Tischtelefon ("Tischtelefon") und Softphone-Anwendungen ("Apps") unterscheiden sich von Notrufen von herkömmlichen Telefonen. Diese Richtlinie beschreibt, wie unsere Notrufe funktionieren und welche Pflichten Sie als Nutzer haben.

Wenn Sie mit einer der unten beschriebenen Einschränkungen des Dienstes oder Ihren Pflichtennicht einverstanden sind, sollten Sie einen alternativen Weg vorhalten, um Notfalldienste zu erreichen.

Wenn Sie der Konto-Administrator sind, müssen Sie sicherstellen, dass Ihre Nutzer diese Informationen kennen und verstehen.
Bitte beachten Sie, dass Notrufe nicht von Geräten aus möglich sind, die keine direkte Ortswahl zu anderen Telefonnummern innerhalb Ihres Landes zulassen (z.B. BYOC Services in Ländern, in denen RingCentral keinen Dialplan hat). **Nutzer von virtuellen Nebenstellen und Leitungen ohne direkte Rückrufnummer müssen über eine alternative Möglichkeit verfügen, um Notfalldienste zu erreichen.**

Wie ein Notruf funktioniert

- **Sie geben den Ort an, an dem Sie unsere Dienste in hauptsächlichnutzen**

Unmittelbar nach der Aktivierung Ihrer Direktwahlleitung (unabhängig davon, ob sie mit einem Tischtelefon, einer App oder beidem verwendet wird) müssen Sie oder Ihr Konto-Administrator die Adresse des physischen Standorts, an dem Sie Ihre Leitung nutzen werden, genau registrieren. Sie können dies von der App aus tun, oder Ihr Konto-Administrator kann das

Verwaltungsportal verwenden. Die eingetragene Adresse muss die örtliche Adressanforderungen einhalten, die in Tabelle 1 aufgeführt sind.
Anhand dieser Adresse leiten wir Ihren Anruf an die nächstgelegenen Rettungskräfte weiter. Wie unten erläutert, müssen Sie Ihre Adresse sofort aktualisieren, wenn Sie Ihr Gerät an einen anderen Standort verlegen, um sicherzustellen, dass Ihr Notruf ordnungsgemäß weitergeleitet wird. Aktualisierungen können über das Verwaltungsportal, direkt in Ihrer App (sofern verfügbar) oder durch einen Anruf beim Support vorgenommen werden.
Die Reaktionszeit des Notfalldienstes kann sich verzögern, wenn Sie keine genaue und aktuelle Adresse angeben. Ihr Anruf kann nicht an die nächstgelegene Notrufzentrale weitergeleitet werden, wenn wir Ihren aktuellen Standort nicht kennen. Die meisten Notrufzentralen können Ihren Anruf nicht an eine Zentrale in einer anderen Region weiterleiten.
Aktualisieren Ihres Standorts (USA und Kanada)
Sie müssen Ihre Adresse jedes Mal aktualisieren, wenn Sie Ihr Gerät an einen anderen Standort verlegen, und können jede Adresse innerhalb des Ihnen zugewiesenen Landes verwenden. Ihr Konto-Administrator kann Ihnen Informationen über die automatische Adressaktualisierung in Ihrem Konto mitteilen
Adressänderungen erfolgen in Echtzeit für Nutzer aus den USA und Kanada.
Aktualisieren Ihres Standorts (außerhalb der USA und Kanada)
In vielen Ländern (siehe Tabelle 1 unten) funktionieren Notrufe nur innerhalb des Ortsgebietes, das durch die Ortsnetzkennzahl (“ONKZ”, “Local Area Code” oder “LAC”) gedeckt ist. ONKZ (LAC) ist in der Regel die ersten 2-5 Ziffern Ihrer Telefonnummer, die unmittelbar auf die Ländervorwahl folgen. So können beispielsweise Notrufe von einem Nutzer mit einer Nummer in Rom nur die Notrufzentrale in Rom erreichen, selbst wenn der Nutzer eine Adresse in Florenz eingibt. Wenn Sie sich in einem dieser Länder befinden, müssen Sie Ihre eingetragene Adresse aktualisieren, wenn Sie innerhalb der ONKZ (LAC) der Nummer umziehen. Wenn Sie an eine Adresse außerhalb der ONKZ (LAC) ziehen, müssen Sie eine neue Nummer in der neuen ONKZ (LAC) beantragen. Beachten Sie, dass Adressen außerhalb der ONKZ (LAC) abgelehnt werden können.
In anderen Ländern (siehe Tabelle 1 unten) werden Notrufe an die Notrufzentrale weitergeleitet, die mit Ihrer Adresse verbunden ist, unabhängig davon, ob die Adresse innerhalb der ONKZ (LAC) der Nummer liegt. Sie müssen Ihre Adresse jedes Mal aktualisieren, wenn Sie umziehen, und können jede beliebige Adresse im Land eingeben.
Für Nutzer außerhalb der USA und Kanadas werden Adressänderungen normalerweise innerhalb von 24 Stunden wirksam, aber es kann bis zu zehn (10) Tage dauern, bis die Adressen in bestimmten Ländern aktualisiert werden.

Notrufe werden auf der Grundlage der zuvor eingegebenen Adresse weitergeleitet, bis die Adressaktualisierung wirksam wird.

Notrufdienste sind nicht in allen Ländern verfügbar (siehe Tabelle 1 unten).

- **Wenn Sie den Notfalldienst von Ihrem Tischtelefon oder einer computerbasierten App aus anrufen**

Wenn Sie den Notfalldienst von Ihrem Tischtelefon oder Ihrer computergestützten App aus anrufen, leiten wir den Anruf auf der Grundlage Ihrer Adresse und der landesspezifischen Vorschriften an die örtlichen Notrufzentralen weiter. Wir übermitteln der Notrufzentrale den von Ihnen angegebenen Standort und eine Nummer, unter der Sie zurückgerufen werden können, falls der Anruf abgewiesen wird. Die Notrufzentrale kennt Ihren korrekten Standort nicht, wenn Sie Ihre Adresse nicht wie erforderlich aktualisiert haben.

Wir können nicht garantieren und haben keinen Einfluss darauf, dass Notrufzentralen Ihren Standort und Ihre Rückrufnummer sehen können. Aufgrund von Serviceeinschränkungen bei einigen Notrufzentralen haben die Notrufmitarbeiter möglicherweise keinen Zugriff auf diese Informationen. Seien Sie **darauf vorbereitet, dem Mitarbeiter der Notrufzentrale Ihre Telefonnummer und Ihren aktuellen Standort mitzuteilen.** Wenn Sie nicht sprechen können, kann die Notrufzentrale möglicherweise keine Hilfe schicken und/oder Sie nicht zurückrufen, falls der Anruf unterbrochen wird.

In bestimmten Fällen kann Ihr Anruf nicht direkt an die örtlichen Notrufzentralen weitergeleitet werden. Stattdessen wird er an eine nationale Notrufzentrale weitergeleitet. Die Mitarbeiter dieser Zentren werden Sie nach Ihrem aktuellen Standort fragen, damit sie Ihren Anruf an die richtige lokale Notrufzentrale weiterleiten können.

Beenden Sie den Anruf erst, wenn Sie dazu aufgefordert werden. Wenn der Anruf abgebrochen wird, sollten Sie zurückrufen.

- **Wenn Sie den Notfalldienst über Ihre Smartphone-App anrufen**

Wenn Sie den Notfalldienst über Ihre Smartphone-App anrufen, leiten wir den Anruf an die native Wählfunktion des Smartphones weiter. Die Smartphone-App ist kein Ersatz für einen drahtlosen Mobiltelefondienst. Sie sollten den Notfalldienst über die native Wählfunktion Ihres Smartphones anrufen oder eine SMS senden (sofern verfügbar). Wenn Sie die Notrufnummer während der Verwendung der Smartphone-App wählen oder eine SMS senden, wird die App geschlossen, die native Wählfunktion oder die SMS-Funktion wird gestartet, und der Anruf oder die SMS wird von Ihrem Mobilfunkanbieter bearbeitet.

Android-Benutzer, die über ein "Profil" auf ihrem Gerät auf die Smartphone-App zugreifen, müssen diesem "Profil" Zugriff auf das native Wählprogramm von Android gewähren.

Notrufe über einen Wi-Fi-Zugang sind möglicherweise nicht auf Tablets oder anderen mobilen Geräten verfügbar, die nicht über eine natives Telefonwählfunktion und einen Mobilfunkvertrag verfügen.

- **Einschränkungen des Dienstes**

Bestimmte Ereignisse, auf die wir keinen Einfluss haben, können dazu führen, dass Sie die Notfalldienste nicht erreichen. Dazu gehören

- Wenn Sie einen Internet- oder Stromausfall haben.
- Wenn Ihre Breitband-, ISP- oder IP-Telefonie-dienste ausgesetzt oder beendet werden.
- Wenn Sie sich in einem anderen Land befinden als dem, in dem Ihre Digitale Leitung bereitgestellt wird. Wenn Sie zum Beispiel eine US-Leitung haben und nach Großbritannien reisen, können Sie die britische Notrufnummer nicht erreichen.
- Wenn Sie sich in einem Land befinden, in dem RingCentral keine Notrufe durchführen darf oder anderweitig dazu nicht in der Lage ist.
- Wenn eine Netzüberlastung vorliegt, die den Abschluss eines Anruf bei Notfalldiensten verzögern oder verhindern kann.

Mitteilung über Einschränkungen der Dienste

Sie sind gesetzlich verpflichtet, alle Personen, die über unsere Dienste Anrufe tätigen oder sich an dem Ort aufhalten, an dem unsere Dienste genutzt werden, über die Einschränkungen bei der Erreichbarkeit von Notfalldiensten über Ihr Tischtelefon oder Ihre App zu informieren. Sie müssen jeden bereitgestellten Warnaufkleber gut sichtbar an jedem Gerät anbringen, das für den Zugriff auf unsere Dienste oder deren Nutzung verwendet werden könnte.

Haftungsausschluss

Ihre Nutzung und die Nutzung unserer Notrufdienste durch Ihre Mitarbeiter, Gäste und andere Dritte unterliegt den hierin beschriebenen Einschränkungen. Die Verfügbarkeit bestimmter Funktionen, wie z. B. die Übermittlung Ihres Standorts oder einer Rückrufnummer, hängt davon ab, ob die örtlichen Notrufzentralen diese Funktionen unterstützen, sowie von anderen Faktoren, auf die wir keinen Einfluss haben. Wir verlassen uns auf qualifizierte Dritte, die uns bei der Weiterleitung von Notrufen und Textnachrichten unterstützen. Wir haben keine Kontrolle über die örtlichen Notrufzentralen, Notrufzentralen, Notrufempfänger oder andere Dritte.

Wir lehnen jede Verantwortung für das Verhalten von Notrufzentralen und allen Dritten ab, die an der Bereitstellung von Notrufdiensten beteiligt sind. Soweit dies nach geltendem Recht zulässig ist, entbinden Sie uns hiermit von jeglicher Haftung in Bezug auf Handlungen oder Unterlassungen dieser Dritten oder anderer Dritter, die an der Bearbeitung oder Beantwortung eines Notfalls oder Notrufs beteiligt sind, und halten uns diesbezüglich schadlos.

Sie verpflichten sich, uns und unsere Drittanbieter von allen Ansprüchen Dritter, Verlusten, Schäden, Bußgeldern oder Strafen freizustellen, die aus folgenden Gründen entstehen: (i) die

Angabe falscher Informationen durch Sie oder Ihre Nutzer, einschließlich falscher Adressen, oder das Versäumnis, Ihre Standorte oder die Standorte Ihrer Nutzer in Übereinstimmung mit dieser Richtlinie und geltendem Recht zu aktualisieren; (ii) Ihr Versäumnis, alle Personen, die möglicherweise Anrufe über die Notrufdienste tätigen, ordnungsgemäß über die Beschränkungen für Notrufe zu informieren; (iii) das Fehlen, den Ausfall oder die Unterbrechung der Notrufe über die Dienste aus irgendeinem Grund; und (iv) die Unfähigkeit eines Nutzers, Notrufdienste zu wählen oder Notdienstpersonal zu erreichen, aus jeglichem Grund.

Tabelle 1

Adressanforderungen und Notrufweiterleitung nach Land

Land	**Anforderungen an die Adresse im Land**	**Weiterleitung von Notrufen**
Argentinien	Muss innerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) liegen; kann nach der ersten Bestellformular nicht mehr aktualisiert werden	Basierend auf der bei der ersten Bestellformular angegebenen Adresse
Australien	Überall im Land	Zur zentralen Notrufzentrale
Österreich	Muss innerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) liegen. Adressen außerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) werden nicht akzeptiert oder für die Notrufweiterleitung verwendet.	An Responder in der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code)
Belgien	Muss innerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) liegen. Adressen außerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) werden nicht akzeptiert oder für die Notrufweiterleitung verwendet.	An Responder in der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code)
Brasilien	Muss innerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) liegen. Adressen außerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) werden	An Responder in der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code)

	nicht akzeptiert oder für die Notrufweiterleitung verwendet.	
Kanada	Überall im Land	Zur zentralen Notrufzentrale
Chile	Muss innerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) liegen. Adressen außerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) werden nicht akzeptiert oder für die Notrufweiterleitung verwendet.	An Responder in der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code)
Kolumbien	Muss innerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) liegen. Adressen außerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) werden nicht akzeptiert oder für die Notrufweiterleitung verwendet.	An Responder in der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code)
Costa Rica	Muss innerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) liegen. Adressen außerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) werden nicht akzeptiert oder für die Notrufweiterleitung verwendet.	An Responder in der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code)
Kroatien	Muss innerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) liegen. Adressen außerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) werden nicht akzeptiert oder für die Notrufweiterleitung verwendet.	An Responder in der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code)
Tschechische Republik	Überall im Land	Zur zentralen Notrufzentrale
Dänemark	Überall im Land	Basierend auf der aktuellen Adresse

Estland	Muss innerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) liegen. Adressen außerhalb der Ortsvorwahl werden nicht akzeptiert oder für die Notrufweiterleitung verwendet.	An Responder in der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code)
Finnland	Überall im Land	An Responder in der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code)
Frankreich	Überall im Land	Basierend auf der aktuellen Adresse
Deutschland	Muss innerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) liegen. Adressen außerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) werden nicht akzeptiert oder für die Notrufweiterleitung verwendet.	Basierend auf der aktuellen Adresse
Griechenland	Muss innerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) liegen. Adressen außerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) werden nicht akzeptiert oder für die Notrufweiterleitung verwendet.	An Responder in der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code)
Hongkong	Überall im Land	Basierend auf der aktuellen Adresse
Ungarn	Muss innerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) liegen. Adressen außerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) werden nicht akzeptiert oder für die Notrufweiterleitung verwendet.	An Responder in der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code)
Indien	Notfalldienste sind derzeit nicht für Internet-Telefondienste vorgeschrieben	Notruf ist nicht verfügbar

Irland	Muss innerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) liegen. Adressen außerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) werden nicht akzeptiert oder für die Notrufweiterleitung verwendet.	Zur zentralen Notrufzentrale
Israel	Überall im Land	An Responder in der Nähe der aktuellen Adresse
Italien	Muss innerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) liegen. Adressen außerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) werden nicht akzeptiert oder für die Notrufweiterleitung verwendet.	An Responder in der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code)
Japan	Muss innerhalb der zuständigen Ortsvorwahl liegen (RingCentral bietet nur geografische Nummern für Tokio an). Adressen außerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) werden für die Bereitstellung von geografischen Nummern nicht akzeptiert.	Notruf ist nicht verfügbar
Litauen	Überall im Land	Zur zentralen Notrufzentrale
Luxemburg	Überall im Land	Zur zentralen Notrufzentrale
Mexiko	Überall im Land	An Responder in der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code); Adresse wird nicht übermittelt
Niederlande	Muss innerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) liegen. Adressen außerhalb der Ortsvorwahl werden nicht akzeptiert oder für die Notrufweiterleitung verwendet.	An Responder in der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code)

Neuseeland	Überall im Land	Zur zentralen Notrufzentrale
Norwegen	Muss innerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) liegen. Adressen außerhalb der Ortsvorwahl werden nicht akzeptiert oder für die Notrufweiterleitung verwendet.	An Responder in der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code)
Peru	Muss innerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) liegen. Adressen außerhalb der Ortsvorwahl werden nicht akzeptiert oder für die Notrufweiterleitung verwendet.	An Responder in der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code)
Polen	Muss innerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) liegen. Adressen außerhalb der Ortsvorwahl werden nicht akzeptiert oder für die Notrufweiterleitung verwendet.	An Responder in der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code)
Portugal	Muss innerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) liegen. Adressen außerhalb der Ortsvorwahl werden nicht akzeptiert oder für die Notrufweiterleitung verwendet.	An Responder in der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code)
Rumänien	Muss innerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) liegen. Adressen außerhalb der Ortsvorwahl werden nicht akzeptiert oder für die Notrufweiterleitung verwendet.	An Responder in der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code)
Singapur	Überall im Land	Basierend auf der aktuellen Adresse
Slowakei	Muss innerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) liegen. Adressen außerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) werden nicht akzeptiert oder für die Notrufweiterleitung verwendet.	An Responder in der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code)

Slowenien	Muss innerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) liegen. Adressen außerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) werden nicht akzeptiert oder für die Notrufweiterleitung verwendet.	An Responder in der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code)
Südafrika	Überall im Land	Zur zentralen Notrufzentrale
Südkorea	Notruf ist nicht verfügbar	Notruf ist nicht verfügbar
Spanien	Muss innerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) liegen. Adressen außerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) werden nicht akzeptiert oder für die Notrufweiterleitung verwendet.	Basierend auf der aktuellen Adresse
Schweden	Muss innerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) liegen. Adressen außerhalb der Ortsnetzkennzahl (Local Area Code) werden nicht akzeptiert oder für die Notrufweiterleitung verwendet.	Basierend auf der aktuellen Adresse
Schweiz	Überall im Land	Basierend auf der aktuellen Adresse
Taiwan	Notruf ist nicht verfügbar	Notruf ist nicht verfügbar
Vereinigtes Königreich	Überall im Land	Basierend auf der aktuellen Adresse
Vereinigte Staaten	Überall im Land	Basierend auf der aktuellen Adresse oder zur zentralen Notrufzentrale