

Policy per l'accesso ai Servizi di Emergenza

Funzionamento e limiti dell'accesso ai Servizi di Emergenza

Data dell'ultima revisione: 20 Dicembre 2023

Questa politica fa parte ed è regolata dal Contratto con il Cliente e/o dai Termini di Servizio RingCentral, a seconda dei casi. I termini utilizzati nel presente documento ma non altrimenti definiti avranno il significato loro attribuito nel Contratto con il Cliente e/o nei Termini di Servizio.

In caso di emergenza, vogliamo aiutare i soccorritori a trovarvi. Le chiamate di emergenza effettuate dal telefono fisso IP ("Telefono Fisso IP") e dalle applicazioni softphone ("app") sono diverse dalle chiamate di emergenza effettuate dai telefoni tradizionali. La presente policy descrive il funzionamento delle chiamate di emergenza e le responsabilità dell'utente.

Se non vi sentite a vostro agio con una delle limitazioni del servizio o con le vostre responsabilità descritte di seguito, dovete mantenere un mezzo alternativo per chiamare i servizi di emergenza.

Se siete l'Amministratore dell'account, dovete assicurarvi che i vostri utenti conoscano e comprendano queste informazioni.

Si prega di considerare che le chiamate di emergenza non sono disponibili da dispositivi che non consentono di chiamare (direct dialing) altri numeri telefonici del piano di numerazione del paese (ad esempio, servizi BYOC in paesi in cui RingCentral non fornisce servizi voce). **Gli utenti possessori solo di estensioni virtuali, senza numero di telefono (per richiamata diretta), devono disporre di un mezzo alternativo per raggiungere i servizi di emergenza.**

Come funzionano le chiamate ai Servizi di Emergenza

- **L'utente identifica il luogo in cui utilizza principalmente i nostri servizi.**

Subito dopo l'attivazione della linea per le chiamate vocali (sia essa utilizzata con un telefono fisso, un'app o entrambi), l'utente o l'Amministratore dell'account devono registrare con precisione l'indirizzo del luogo fisico in cui la linea verrà utilizzata. L'utente può effettuare questa operazione dall'app, oppure l'Amministratore dell'account può utilizzare il Portale

amministrativo. L'indirizzo registrato deve essere conforme ai requisiti locali in materia di indirizzo elencati nella Tabella 1.

Ci basiamo su questo indirizzo per inoltrare la chiamata ai soccorritori più vicini. Come spiegato di seguito, se si sposta il dispositivo in un altro luogo, è necessario aggiornare immediatamente l'indirizzo per garantire che la chiamata di emergenza venga instradata in modo appropriato. Gli aggiornamenti possono essere effettuati tramite il portale amministrativo direttamente sull'app (se disponibile) o chiamando l'assistenza.

I tempi di risposta del servizio di emergenza possono subire ritardi se non si fornisce un indirizzo fisico preciso e aggiornato. La chiamata non può essere inoltrata al centro di pronto intervento più vicino se non si conosce la posizione attuale dell'utente. La maggior parte dei centri di risposta alle emergenze non può trasferire la chiamata a un centro di un'altra regione.

Aggiornamento della posizione dell'utente (Stati Uniti e Canada)

L'utente è tenuto ad aggiornare il proprio indirizzo ogni volta che sposta il dispositivo in una località diversa e può utilizzare qualsiasi indirizzo all'interno del Paese assegnatogli. L'amministratore dell'account può fornire informazioni sulla funzionalità di aggiornamento automatico dell'indirizzo attiva sul proprio account. I cambiamenti di indirizzo avvengono in tempo reale per gli utenti statunitensi e canadesi.

Aggiornamento della posizione (al di fuori di Stati Uniti e Canada)

In molti Paesi (vedi Tabella 1), le chiamate di emergenza non funzionano al di fuori dell'area locale del numero telefonico (LAC). La LAC è in genere costituita dalle prime 2-5 cifre del numero di telefono (dopo il prefisso internazionale). Ad esempio, le chiamate ai servizi di emergenza di un utente con un numero telefonico di Berlino raggiungeranno solo i servizi di emergenza di Berlino anche se l'utente indica un indirizzo di Francoforte.

Se l'utente si trova in uno di questi Paesi, deve aggiornare l'indirizzo registrato quando si sposta all'interno della LAC del numero. Se ci si trasferisce a un indirizzo al di fuori della LAC, è necessario ottenere un nuovo numero nella nuova LAC. Gli indirizzi al di fuori della LAC possono essere rifiutati.

In altri Paesi (vedere la Tabella 1 qui sotto), le chiamate di emergenza vengono inoltrate al centro di risposta alle emergenze associato all'indirizzo, indipendentemente dal fatto che l'indirizzo si trovi all'interno della LAC del numero di telefono. È necessario aggiornare l'indirizzo ogni volta che ci si trasferisce e si può inserire qualsiasi indirizzo del Paese.

Le modifiche all'indirizzo hanno generalmente effetto entro 24 ore per gli utenti che non sono negli Stati Uniti o in Canada, ma l'aggiornamento degli indirizzi in alcuni Paesi può richiedere fino a dieci (10) giorni. **Le chiamate di emergenza saranno inoltrate in base all'indirizzo precedente inserito fino a quando l'aggiornamento dell'indirizzo non avrà effetto.**

I servizi di chiamata d'emergenza non sono disponibili in tutti i Paesi (vedi tabella 1).

- **Quando si chiamano i servizi di emergenza dal Telefono IP Fisso o dall'Applicazione per computer**

Quando si chiamano i servizi di emergenza dal telefono IP fisso o dall'applicazione per computer, la chiamata viene inoltrata ai soccorritori locali in base all'indirizzo e alle norme del Paese. Noi forniamo la posizione fornita dall'utente al centro emergenze e un numero per richiamare l'utente in caso di caduta della chiamata. L'operatore di emergenza non conoscerà la vostra posizione corretta se non avete aggiornato il vostro indirizzo come richiesto.

Non possiamo garantire e non controlliamo se i centri di emergenza possono vedere la vostra posizione e il numero di chiamata. A causa di limitazioni del servizio presso alcuni centri di emergenza, gli operatori di emergenza potrebbero non avere accesso a queste

informazioni. **Siate pronti a fornire all'operatore di emergenza il vostro numero di telefono e la vostra posizione attuale.** Se non riuscite a parlare, l'operatore di emergenza potrebbe non essere in grado di inviare i soccorsi e/o di richiamarvi in caso di interruzione della chiamata.

In alcuni casi, la chiamata non può essere inoltrata direttamente ai centri di emergenza locali. La chiamata viene invece inviata a un centro di emergenza nazionale. Gli operatori di questi centri chiederanno la vostra posizione attuale in modo da poter instradare la vostra chiamata al centro di risposta alle emergenze locale corretto.

Non interrompere la chiamata finché l'operatore non te lo dice. Se la chiamata cade, è necessario richiamare.

- **Quando si chiamano i servizi di emergenza dall'app dello smartphone**

Quando si chiamano i servizi di emergenza dall'app dello smartphone, la chiamata viene inviata al dialer nativo dello smartphone. L'applicazione per smartphone non sostituisce il servizio cellulare wireless. È necessario chiamare o inviare un messaggio (se disponibile) ai servizi di emergenza tramite il dialer nativo dello smartphone. Se si compone o si invia un messaggio al numero dei servizi di emergenza mentre si utilizza l'app per smartphone, l'app si chiude, viene avviato il dialer nativo o la funzione SMS e la chiamata o il messaggio vengono gestiti dal fornitore di servizi cellulari wireless.

Gli utenti Android che accedono all'applicazione per smartphone da un "profilo" sul proprio dispositivo, devono permettere a tale "profilo" l'accesso al dialer nativo di Android.

La possibilità di chiamare servizi di emergenza tramite wi-fi potrebbe non essere disponibile su tablet o altri dispositivi mobili che non dispongono di un dialer telefonico nativo e di un piano di servizio wireless.

- **Limitazioni del servizio**

Alcuni eventi al di fuori del nostro controllo possono impedirti di raggiungere i servizi di emergenza. Questi eventi includono:

- interruzione della connessione internet o della corrente elettrica.
- i servizi di banda larga, ISP o telefonia IP sospesi o interrotti.
- Se ci si trova in un paese diverso da quello in cui viene fornita la linea digitale. Ad esempio, se avete una linea statunitense e vi recate nel Regno Unito, non sarete in grado di raggiungere il numero di emergenza britannico.
- Se l'utente si trova in un paese in cui RingCentral non è autorizzata o comunque in grado di effettuare chiamate di emergenza.
- In caso di congestione della rete che potrebbe ritardare o impedire il completamento di una chiamata ai servizi di emergenza.

Notifica delle limitazioni del servizio.

Il cliente è tenuto per legge a informare tutte le persone che possono effettuare chiamate utilizzando i nostri servizi o che possono essere presenti nel luogo fisico in cui i nostri servizi possono essere utilizzati, delle limitazioni di raggiungere i servizi di emergenza dal telefono fisso o dall'app. L'utente è tenuto ad apporre l'adesivo di avvertimento fornito in un punto facilmente visibile su ogni apparecchiatura che potrebbe essere utilizzata per accedere o utilizzare i nostri servizi.

Esclusione di responsabilità

L'uso da parte del cliente, dell'utente e dei suoi dipendenti, ospiti e terzi dei nostri servizi di chiamata di emergenza è soggetto alle limitazioni descritte nel presente documento. La disponibilità di alcune funzioni, come la trasmissione della propria posizione o di un numero di richiamata, dipende dal fatto che i centri di risposta alle emergenze locali supportino tali funzioni e da altri fattori al di fuori del nostro controllo. Ci affidiamo a terzi qualificati che ci assistono nell'instradamento delle chiamate di emergenza e dei messaggi di testo. Non abbiamo alcun controllo sui centri di risposta alle emergenze locali, sui centri di chiamata di emergenza, sui soccorritori o su altre terze parti.

Decliniamo ogni responsabilità per la condotta dei centri di pronto intervento e di tutte le terze parti coinvolte nella fornitura di servizi di pronto intervento. Nella misura consentita dalla legge

applicabile, il cliente e l'utente ci esonerano, escludono e tengono indenni da qualsiasi responsabilità relativa a o derivante da atti o omissioni di tali terze parti o di altre terze parti coinvolte nella gestione o nella risposta a qualsiasi emergenza o chiamata di emergenza. Il cliente accetta di indennizzare e tenere indenne noi e qualsiasi nostro fornitore terzo da qualsiasi reclamo, perdita, danno, multa o sanzione di terzi derivante da: (i) fornitura, da parte del cliente o dei suoi utenti, di informazioni non corrette, inclusi indirizzi non corretti, o mancato aggiornamento delle sedi del cliente o dei suoi utenti in conformità con la presente politica e la legge applicabile; (ii) mancata notifica corretta delle limitazioni alle chiamate di emergenza da parte dell'utente a qualsiasi persona che possa effettuare chiamate utilizzando i servizi di chiamata di emergenza; (iii) assenza, guasto o interruzione della composizione di servizi di emergenza utilizzando i Servizi per qualsiasi motivo; e (iv) incapacità di qualsiasi utente di essere in grado di comporre servizi di emergenza o di accedere al personale dei servizi di emergenza per qualsiasi motivo.

Tabella 1

Requisiti di indirizzo e instradamento delle chiamate di emergenza per paese

Paese	Requisiti per l'indirizzo nel paese	Instradamento delle chiamate di emergenza
Argentina	Deve essere all'interno del prefisso locale del numero telefonico (LAC); non può essere aggiornato dopo l'ordine iniziale.	In base all'indirizzo fornito al momento dell'ordine iniziale
Australia	Ovunque nel paese	Al sistema centralizzato di risposta alle chiamate di emergenza
Austria	Deve essere all'interno del prefisso locale del numero telefonico (LAC). Gli indirizzi al di fuori del prefisso locale (LAC) non saranno accettati o utilizzati per l'instradamento delle chiamate di emergenza.	Ai servizi di emergenza nella LAC del numero telefonico

Belgio	Deve essere all'interno del prefisso locale del numero telefonico (LAC). Gli indirizzi al di fuori del prefisso locale non saranno accettati o utilizzati per l'instradamento delle chiamate di emergenza.	Ai servizi di emergenza nella LAC del numero telefonico
Brasile	Deve essere all'interno del prefisso locale del numero telefonico (LAC). Gli indirizzi al di fuori del prefisso locale non saranno accettati o utilizzati per l'instradamento delle chiamate di emergenza.	Ai servizi di emergenza nella LAC del numero telefonico
Canada	Ovunque nel paese	Al sistema centralizzato di risposta alle chiamate di emergenza
Cile	Deve essere all'interno del prefisso locale del numero telefonico (LAC). Gli indirizzi al di fuori del prefisso locale non saranno accettati o utilizzati per l'instradamento delle chiamate di emergenza.	Ai servizi di emergenza nella LAC del numero telefonico
Colombia	Deve essere all'interno del prefisso locale del numero telefonico (LAC). Gli indirizzi al di fuori del prefisso locale non saranno accettati o utilizzati per l'instradamento delle chiamate di emergenza.	Ai servizi di emergenza nella LAC del numero telefonico
Costa Rica	Deve essere all'interno del prefisso locale del numero telefonico (LAC). Gli indirizzi al di fuori del prefisso locale non saranno accettati o utilizzati per l'instradamento delle chiamate di emergenza.	Ai servizi di emergenza nella LAC del numero telefonico
Croazia	Deve essere all'interno del prefisso locale del numero telefonico (LAC). Gli indirizzi al di fuori del prefisso locale non saranno accettati	Ai servizi di emergenza nella LAC del numero telefonico

	o utilizzati per l'instradamento delle chiamate di emergenza.	
Repubblica Ceca	Ovunque nel paese	Al sistema centralizzato di risposta alle chiamate di emergenza
Danimarca	Ovunque nel paese	In base all'indirizzo attuale dell'utente
Estonia	Deve essere all'interno del prefisso locale del numero telefonico (LAC). Gli indirizzi al di fuori del codice locale non saranno accettati o utilizzati per l'instradamento delle chiamate di emergenza.	Ai servizi di emergenza nella LAC del numero telefonico
Finlandia	Ovunque nel paese	Ai servizi di emergenza nella LAC del numero telefonico
Francia	Ovunque nel paese	In base all'indirizzo attuale dell'utente
Germania	Deve essere all'interno del prefisso locale del numero telefonico (LAC). Gli indirizzi al di fuori del prefisso locale non saranno accettati o utilizzati per l'instradamento delle chiamate di emergenza.	In base all'indirizzo attuale dell'utente
Grecia	Deve essere all'interno del prefisso locale del numero telefonico (LAC). Gli indirizzi al di fuori del prefisso locale non saranno accettati o utilizzati per l'instradamento delle chiamate di emergenza.	Ai servizi di emergenza nella LAC del numero telefonico
Hong Kong	Ovunque nel paese	In base all'indirizzo attuale dell'utente

Ungheria	Deve essere all'interno del prefisso locale del numero telefonico (LAC). Gli indirizzi al di fuori del prefisso locale non saranno accettati o utilizzati per l'instradamento delle chiamate di emergenza.	Ai servizi di emergenza nella LAC del numero telefonico
India	Attualmente i servizi di emergenza non sono obbligatori per i servizi di telefonia via Internet.	Chiamata di emergenza non disponibile
Irlanda	Deve essere all'interno del prefisso locale del numero telefonico (LAC). Gli indirizzi al di fuori del prefisso locale non saranno accettati o utilizzati per l'instradamento delle chiamate di emergenza.	Al sistema centralizzato di risposta alle chiamate di emergenza
Israele	Ovunque nel paese	Ai soccorritori vicini all'indirizzo attuale dell'utente
Italia	Deve essere all'interno del prefisso locale del numero telefonico (LAC). Gli indirizzi al di fuori del prefisso locale non saranno accettati o utilizzati per l'instradamento delle chiamate di emergenza.	Ai servizi di emergenza nella LAC del numero telefonico
Giappone	Deve essere all'interno del prefisso locale (RingCentral fornisce solo numeri geografici di Tokyo). Gli indirizzi al di fuori del prefisso locale non saranno accettati per la fornitura di numeri geografici.	Chiamate di emergenza non disponibili
Lituania	Ovunque nel paese	Al sistema centralizzato di risposta alle chiamate di emergenza

Lussemburgo	Ovunque nel paese	Ai sistema centralizzato di risposta alle chiamate di emergenza
Messico	Ovunque nel paese	Ai servizi di emergenza nella LAC del numero telefonico; l'indirizzo non è stato trasmesso
Paesi Bassi	Deve essere all'interno del prefisso locale del numero telefonico (LAC). Gli indirizzi al di fuori del prefisso locale non saranno accettati o utilizzati per l'instradamento delle chiamate di emergenza.	Ai servizi di emergenza nella LAC del numero telefonico
Nuova Zelanda	Ovunque nel paese	Ai sistema centralizzato di risposta alle chiamate di emergenza
Norvegia	Deve essere all'interno del prefisso locale del numero telefonico (LAC). Gli indirizzi al di fuori del prefisso locale (LAC) non saranno accettati o utilizzati per l'instradamento delle chiamate di emergenza.	Ai servizi di emergenza nella LAC del numero telefonico
Perù	Deve essere all'interno del prefisso locale del numero telefonico (LAC). Gli indirizzi al di fuori del prefisso locale (LAC) non saranno accettati o utilizzati per l'instradamento delle chiamate di emergenza.	Ai servizi di emergenza nella LAC del numero telefonico
Polonia	Deve essere all'interno del prefisso locale del numero telefonico (LAC). Gli indirizzi al di fuori del prefisso locale non saranno accettati o utilizzati per l'instradamento delle chiamate di emergenza.	Ai servizi di emergenza nella LAC del numero telefonico

Portogallo	Deve essere all'interno del prefisso locale del numero telefonico (LAC). Gli indirizzi al di fuori del prefisso locale (LAC) non saranno accettati o utilizzati per l'instradamento delle chiamate di emergenza.	Ai servizi di emergenza nella LAC del numero telefonico
Romania	Deve essere all'interno del prefisso locale del numero telefonico (LAC). Gli indirizzi al di fuori del prefisso locale (LAC) non saranno accettati o utilizzati per l'instradamento delle chiamate di emergenza.	Ai servizi di emergenza nella LAC del numero telefonico
Singapore	Ovunque nel paese	In base all'indirizzo attuale
Slovacchia	Deve essere all'interno del prefisso locale del numero telefonico (LAC). Gli indirizzi al di fuori del prefisso locale (LAC) non saranno accettati o utilizzati per l'instradamento delle chiamate di emergenza.	Ai servizi di emergenza nella LAC del numero telefonico
Slovenia	Deve essere all'interno del prefisso locale del numero telefonico (LAC). Gli indirizzi al di fuori del prefisso locale (LAC) non saranno accettati o utilizzati per l'instradamento delle chiamate di emergenza.	Ai servizi di emergenza nella LAC del numero telefonico
Sudafrica	Ovunque nel paese	Al sistema centralizzato di risposta alle chiamate di emergenza
Corea del Sud	Chiamata di emergenza non disponibile	Chiamata di emergenza non disponibile
Spagna	Deve essere all'interno del prefisso locale del numero telefonico (LAC). Gli indirizzi al di fuori del prefisso locale (LAC) non saranno	In base all'indirizzo attuale dell'utente

	accettati o utilizzati per l'instradamento delle chiamate di emergenza.	
Svezia	Deve essere all'interno del prefisso locale del numero di telefono (LAC). Gli indirizzi al di fuori del prefisso locale non saranno accettati o utilizzati per l'instradamento delle chiamate di emergenza.	In base all'indirizzo attuale dell'utente
Svizzera	Ovunque nel paese	In base all'indirizzo attuale dell'utente
Taiwan	Chiamata di emergenza non disponibile	Chiamata di emergenza non disponibile
Regno Unito	Ovunque nel paese	In base all'indirizzo attuale dell'utente
Stati Uniti	Ovunque nel paese	In base all'indirizzo attuale dell'utente oppure al sistema centralizzato di risposta alle chiamate di emergenza.