

POLÍTICA DE SERVICIOS DE URGENCIA

Funcionamiento y limitaciones del servicio de urgencias

Fecha de la última revisión: 20 de diciembre de 2023

Esta política forma parte y se rige por el Acuerdo con el Cliente y/o las Condiciones de Servicio de RingCentral, según proceda. Los términos utilizados en el presente documento que no se definan de otro modo tendrán el significado que se les atribuye en el Contrato de Cliente y/o en las Condiciones del Servicio.

Si se produce una emergencia, queremos ayudar a los servicios de emergencia a encontrarle. Las llamadas de emergencia desde su teléfono IP de sobremesa ("teléfono de sobremesa") y aplicaciones de softphone ("aplicaciones") son diferentes de las llamadas de emergencia desde teléfonos tradicionales. Esta política describe cómo funcionan nuestras llamadas de emergencia y sus responsabilidades como usuario.

Si no se siente cómodo con alguna de las limitaciones del servicio o sus responsabilidades descritas a continuación, debe mantener un medio alternativo para llamar a los servicios de emergencia.

Si usted es el administrador de la cuenta, debe asegurarse de que sus usuarios conocen y comprenden esta información.

Tenga en cuenta que las llamadas de emergencia no están disponibles desde ningún dispositivo que no permita la marcación local directa a otros números de teléfono dentro de su país (por ejemplo, servicios BYOC en países en los que RingCentral no dispone de un plan de marcación). **Los usuarios de extensiones virtuales y líneas sin número de devolución de llamada directa deben disponer de un medio alternativo para ponerse en contacto con los servicios de emergencia.**

Cómo funcionan las llamadas de emergencia

- **Usted identifica la ubicación en la que utiliza principalmente nuestros servicios.**

Inmediatamente después de la activación de su línea de marcación directa (ya se utilice con un teléfono de escritorio, una aplicación o ambos), usted o su administrador de cuenta deben

registrar con precisión la dirección de la ubicación física en la que utilizará su línea. Puede hacerlo desde la aplicación o a través del portal administrativo. La dirección registrada debe cumplir con los requisitos de dirección locales, que se enumeran en la Tabla 1.

Nos basamos en esta dirección para dirigir su llamada a los servicios de emergencia más cercanos.

Como se explica a continuación, si trasladas tu dispositivo a una ubicación diferente, debes actualizar tu dirección inmediatamente para asegurarte de que tu llamada de emergencia se enruta adecuadamente. Las actualizaciones pueden realizarse a través del Portal Administrativo, directamente en la aplicación (si está disponible) o llamando al servicio de asistencia.

Los tiempos de respuesta del servicio de emergencias pueden retrasarse si no facilita una dirección física exacta y actualizada. Su llamada no puede ser encaminada al centro de respuesta a emergencias más cercano si no conocemos su ubicación actual. La mayoría de los centros de respuesta a emergencias no pueden transferir su llamada a un centro de otra región.

Actualizar su ubicación (EE.UU. y Canadá)

Deberá actualizar su dirección cada vez que traslade su dispositivo a una ubicación diferente y podrá utilizar cualquier dirección dentro del país que se le haya asignado. El administrador de su cuenta puede proporcionarle información sobre cualquier función de actualización automática de direcciones activa en su cuenta.

Los cambios de dirección se producen en tiempo real para los usuarios dentro de EE.UU. y Canadá.

Actualizar su ubicación (fuera de EE.UU. y Canadá)

En muchos países (véase la Tabla 1), las llamadas de emergencia no funcionan fuera del área local cubierta por el Código de Área Local (LAC). El LAC suele ser los primeros 2-5 dígitos de su número de teléfono inmediatamente después del código de país. Por ejemplo, las llamadas de emergencia de un usuario con un número de Roma sólo podrán llegar a los servicios de emergencia de Roma, aunque el usuario introduzca una dirección de Florencia. Si se encuentra en uno de estos países, debe actualizar su dirección registrada cuando se mude dentro del LAC del número. Si se traslada a una dirección fuera del LAC, deberá obtener un nuevo número en el nuevo LAC. Tenga en cuenta que las direcciones fuera del LAC pueden ser rechazadas.

En otros países (véase la Tabla 1), las llamadas de emergencia se dirigirán al centro de respuesta a emergencias asociado a su dirección, independientemente de si la dirección se

encuentra dentro del LAC del número. Debe actualizar su dirección cada vez que se mude y puede introducir cualquier dirección dentro del país.

Los cambios de dirección suelen surtir efecto en 24 horas para los usuarios fuera de EE.UU. y Canadá, pero pueden tardar hasta diez (10) días en actualizarse en determinados países. **Las llamadas de emergencia se realizarán según la dirección que haya introducido hasta que la actualización surta efecto.**

Los servicios de llamadas de emergencia no están disponibles en todos los países (véase la Tabla 1).

- **Cuando llama a los servicios de emergencia desde su teléfono fijo o aplicación informática**

Cuando llamas a los servicios de emergencia desde tu teléfono fijo o aplicación informática, dirigimos la llamada a los servicios de emergencia locales en función de tu dirección y de la normativa del país. Proporcionamos al centro de respuesta de emergencias la ubicación que nos ha facilitado y un número para devolverle la llamada en caso de que se pierda. El operador de emergencias no sabrá su ubicación correcta si usted no actualizó su dirección como es debido.

No podemos garantizar ni controlar si los centros de respuesta a emergencias pueden ver su ubicación y número de devolución de llamada. Debido a limitaciones de servicio en algunos centros de respuesta a emergencias, es posible que los operadores de emergencias no tengan acceso a esta información. **Esté preparado para facilitar al operador de emergencias su número de teléfono y su ubicación actual.** Si no puede hablar, es posible que el operador de emergencias no pueda enviarle ayuda y/o devolverle la llamada en caso de que ésta se desconecte.

En algunos casos, su llamada no puede ser encaminada directamente a los centros locales de respuesta a emergencias. En su lugar, se envía a un centro nacional de contacto para emergencias. Los operadores de estos centros le pedirán su ubicación actual para poder dirigir su llamada al centro local de respuesta a emergencias correcto.

No desconecte la llamada hasta que se lo indique el operador. Si se corta la llamada, debe volver a llamar.

- **Cuando llama a los servicios de emergencia desde la aplicación de su smartphone**

Cuando llama a los servicios de emergencia desde la aplicación de su teléfono inteligente, enviamos la llamada al marcador nativo del teléfono inteligente. La aplicación no sustituye al

servicio de telefonía móvil. Debe llamar o enviar un mensaje de texto (cuando esté disponible) a los servicios de emergencia a través del marcador nativo de su teléfono inteligente. Si marca o envía un mensaje de texto al número de los servicios de emergencia mientras utiliza la aplicación para teléfonos inteligentes, ésta se cerrará, se iniciará la función nativa de marcación o SMS y la llamada o el mensaje de texto será gestionado por su proveedor de servicios móviles inalámbricos.

Los usuarios de Android que accedan a la aplicación para teléfonos inteligentes desde un "perfil" de su dispositivo, deben conceder a ese "perfil" acceso al marcador nativo de Android.

La marcación de emergencia a través de Wi-Fi puede no estar disponible en tabletas u otros dispositivos móviles que no tengan un marcador telefónico nativo y un plan de servicio inalámbrico.

- **Limitaciones del servicio**

Ciertos sucesos fuera de nuestro control pueden impedir que se ponga en contacto con los servicios de emergencia. Por ejemplo:

- Quedarse sin Internet o sin electricidad.
- La suspensión o cancelación de sus servicios de banda ancha, ISP o telefonía IP.
- Encontrarse en un país distinto al de su línea digital. Por ejemplo, si tiene una línea de EE.UU. y viaja al Reino Unido, no podrá llamar al número de los servicios de emergencia británicos.
- Encontrarse en un país en el que RingCentral no puede realizar llamadas de emergencia.
- Si se produce una congestión en la red que pueda retrasar o impedir la realización de cualquier llamada a los servicios de emergencia.

Notificación de limitaciones del servicio

Usted está obligado por ley a notificar a todas las personas que puedan realizar llamadas utilizando nuestros servicios o que puedan estar presentes en la ubicación física donde se puedan utilizar nuestros servicios, de las limitaciones para llegar a los servicios de emergencia desde su teléfono de escritorio o aplicación. Deberá colocar las pegatinas de advertencia suministradas en un lugar fácilmente visible de cada equipo que pueda utilizarse para acceder a nuestros servicios o utilizarlos.

Exención de responsabilidad

Su uso, y el uso por parte de sus empleados, invitados y otros terceros, de nuestros servicios de llamadas de emergencia están sujetos a las limitaciones aquí descritas. La disponibilidad de

determinadas funciones, como la transmisión de su ubicación o un número de devolución de llamada, depende de si los centros locales de respuesta a emergencias admiten dichas funciones y de otros factores que están fuera de nuestro control. Dependemos de terceros cualificados para que nos ayuden a enrutar las llamadas y los mensajes de texto del servicio de emergencias. No tenemos control sobre los centros locales de respuesta a emergencias, los centros de llamadas de emergencia, los servicios de emergencia u otros terceros.

Renunciamos a toda responsabilidad por la conducta de los centros de respuesta a emergencias y de todos los terceros implicados en la prestación de servicios de respuesta a emergencias. En la medida en que lo permita la legislación aplicable, usted nos exime, libera y exonera de toda responsabilidad relacionada o derivada de cualquier acto u omisión de dichos terceros o de otros terceros implicados en la gestión o respuesta a cualquier emergencia o llamada de emergencia.

Usted se compromete a indemnizarnos y a eximirnos a nosotros y a cualquiera de nuestros terceros proveedores de toda reclamación, pérdida, daño, multa o sanción de terceros que se derive de: (i) el hecho de que usted o sus usuarios faciliten información incorrecta, incluidas direcciones, o no actualicen sus ubicaciones o las de sus usuarios de conformidad con esta política y la legislación aplicable; (ii) el hecho de que usted no notifique adecuadamente a cualquier persona que pueda realizar llamadas utilizando los servicios de llamadas de emergencia las limitaciones de las llamadas de emergencia; (iii) la ausencia, el fallo o la interrupción de la marcación de servicios de emergencia utilizando los Servicios por cualquier motivo; y (iv) la incapacidad de cualquier usuario de poder marcar servicios de emergencia o de acceder al personal de los servicios de emergencia por cualquier motivo.

Cuadro 1

Requisitos de dirección y encaminamiento de llamadas de emergencia por países

País	Requisitos de dirección en el país	Enrutamiento de llamadas de emergencia
Argentina	Debe estar dentro del código de área local; no se puede actualizar después del pedido inicial	Según la dirección indicada en el pedido inicial
Australia	En cualquier lugar del país	Al centro de llamadas de emergencia centralizado

Austria	Debe estar dentro del código de área local. No se aceptarán ni utilizarán direcciones fuera del código de área local para el encaminamiento de llamadas de emergencia.	A los intervinientes del indicativo interurbano local
Bélgica	Debe estar dentro del código de área local. No se aceptarán ni utilizarán direcciones fuera del código de área local para el encaminamiento de llamadas de emergencia.	A los intervinientes del indicativo interurbano local
Brasil	Debe estar dentro del código de área local. No se aceptarán ni utilizarán direcciones fuera del código de área local para el encaminamiento de llamadas de emergencia.	A los intervinientes del indicativo interurbano local
Canadá	En cualquier lugar del país	Al centro de llamadas de emergencia centralizado
Chile	Debe estar dentro del código de área local. No se aceptarán ni utilizarán direcciones fuera del código de área local para el encaminamiento de llamadas de emergencia.	A los intervinientes del indicativo interurbano local
Colombia	Debe estar dentro del código de área local. No se aceptarán ni utilizarán direcciones fuera del código de área local para el encaminamiento de llamadas de emergencia.	A los intervinientes del indicativo interurbano local
Costa Rica	Debe estar dentro del código de área local. No se aceptarán ni utilizarán direcciones fuera del código de área local para el encaminamiento de llamadas de emergencia.	A los intervinientes del indicativo interurbano local
Croacia	Debe estar dentro del código de área local. No se aceptarán ni utilizarán direcciones fuera del código de área local para el encaminamiento de llamadas de emergencia.	A los intervinientes del indicativo interurbano local

República Checa	En cualquier lugar del país	Al centro de llamadas de emergencia centralizado
Dinamarca	En cualquier lugar del país	Según la dirección actual
Estonia	Debe estar dentro del código de área local. Las direcciones fuera del código de área local no se aceptarán ni se utilizarán para el encaminamiento de llamadas de emergencia.	A los intervinientes del indicativo interurbano local
Finlandia	En cualquier lugar del país	A los intervinientes del indicativo interurbano local
Francia	En cualquier lugar del país	Según la dirección actual
Alemania	Debe estar dentro del código de área local. No se aceptarán ni utilizarán direcciones fuera del código de área local para el encaminamiento de llamadas de emergencia.	Según la dirección actual
Grecia	Debe estar dentro del código de área local. No se aceptarán ni utilizarán direcciones fuera del código de área local para el encaminamiento de llamadas de emergencia.	A los intervinientes del indicativo interurbano local
Hong Kong	En cualquier lugar del país	Según la dirección actual
Hungría	Debe estar dentro del código de área local. No se aceptarán ni utilizarán direcciones fuera del código de área local para el encaminamiento de llamadas de emergencia.	A los intervinientes del indicativo interurbano local

India	Los Servicios de Emergencia no están actualmente obligados a prestar servicios de telefonía por Internet	Llamada de emergencia no disponible
Irlanda	Debe estar dentro del código de área local. No se aceptarán ni utilizarán direcciones fuera del código de área local para el encaminamiento de llamadas de emergencia.	Al centro de llamadas de emergencia centralizado
Israel	En cualquier lugar del país	A respondedores cercanos a la dirección actual
Italia	Debe estar dentro del código de área local. No se aceptarán ni utilizarán direcciones fuera del código de área local para el encaminamiento de llamadas de emergencia.	A los intervinientes del indicativo interurbano local
Japón	Debe estar dentro del código de área correspondiente (RingCentral sólo proporciona números geográficos de Tokio). No se aceptarán direcciones fuera del código de área local para el suministro de números geográficos.	Llamada de emergencia no disponible
Lituania	En cualquier lugar del país	Al centro de llamadas de emergencia centralizado
Luxemburgo	En cualquier lugar del país	Al centro de llamadas de emergencia centralizado
México	En cualquier lugar del país	A los intervinientes del indicativo interurbano local; no se transmite la dirección

Países Bajos	Debe estar dentro del código de área local. No se aceptarán ni utilizarán direcciones fuera del código de área local para el encaminamiento de llamadas de emergencia.	A los intervinientes del indicativo interurbano local
Nueva Zelanda	En cualquier lugar del país	Al centro de llamadas de emergencia centralizado
Noruega	Debe estar dentro del código de área local. No se aceptarán ni utilizarán direcciones fuera del código de área local para el encaminamiento de llamadas de emergencia.	A los intervinientes del indicativo interurbano local
Perú	Debe estar dentro del código de área local. No se aceptarán ni utilizarán direcciones fuera del código de área local para el encaminamiento de llamadas de emergencia.	A los intervinientes del indicativo interurbano local
Polonia	Debe estar dentro del código de área local. No se aceptarán ni utilizarán direcciones fuera del código de área local para el encaminamiento de llamadas de emergencia.	A los intervinientes del indicativo interurbano local
Portugal	Debe estar dentro del código de área local. No se aceptarán ni utilizarán direcciones fuera del código de área local para el encaminamiento de llamadas de emergencia.	A los intervinientes del indicativo interurbano local
Rumanía	Debe estar dentro del código de área local. No se aceptarán ni utilizarán direcciones fuera del código de área local para el encaminamiento de llamadas de emergencia.	A los intervinientes del indicativo interurbano local
Singapur	En cualquier lugar del país	Según la dirección actual

Eslovaquia	Debe estar dentro del código de área local. No se aceptarán ni utilizarán direcciones fuera del código de área local para el encaminamiento de llamadas de emergencia.	A los intervinientes del indicativo interurbano local
Eslovenia	Debe estar dentro del código de área local. No se aceptarán ni utilizarán direcciones fuera del código de área local para el encaminamiento de llamadas de emergencia.	A los intervinientes del indicativo interurbano local
Sudáfrica	En cualquier lugar del país	Al centro de llamadas de emergencia centralizado
Corea del Sur	Llamada de emergencia no disponible	Llamada de emergencia no disponible
España	Debe estar dentro del código de área local. No se aceptarán ni utilizarán direcciones fuera del código de área local para el encaminamiento de llamadas de emergencia.	Según la dirección actual
Suecia	Debe estar dentro del código de área local. No se aceptarán ni utilizarán direcciones fuera del código de área local para el encaminamiento de llamadas de emergencia.	Según la dirección actual
Suiza	En cualquier lugar del país	Según la dirección actual
Taiwán	Llamada de emergencia no disponible	Llamada de emergencia no disponible
Reino Unido	En cualquier lugar del país	Según la dirección actual
Estados Unidos	En cualquier lugar del país	Según la dirección actual o al centro de llamadas

		de emergencia centralizado
--	--	-------------------------------