CONTRAT CADRE DE SERVICES

Le présent Contrat Cadre de Services (le **« Contrat »**) entre en vigueur à compter de la dernière date de signature du Contrat (la **« Date d'Entrée en Vigueur »**) et est conclu entre :

[PLACEHOLDER FOR SIGNATURE BLOCKS

RingCentral et le Client sont ci-après désignés collectivement les « Parties » et individuellement une « Partie »

LES PARTIES CONVIENNENT DE CE QUI SUIT :

1. Le présent Contrat est constitué des stipulations figurant aux présentes, et toutes Annexes de Service applicables aux Services du Client et de toute autre Annexe convenue entre les Parties, font partie intégrante du présent Contrat.

   Appendice A – Définitions

   Annexe de Service A – TBD

2. **Commande et Durée**

   A. Commande de Services. Le Client peut commander les Services décrits dans les Annexes correspondantes en signant un Bon de Commande dont le format est fourni par RingCentral. Le Client devra envoyer le Bon de Commande soit par écrit sur support papier, soit par voie électronique via le Portail de gestion des comptes. Le Bon de Commande permettra d'identifier les Services commandés par le Client en même temps que : (i) le prix de chaque Service ; (ii) la Date de début planifiée ; (iii) et les produits loués, ou faisant l'objet d'une licence ou vendus au Client, le cas échéant. Un Bon de Commande ne lie les Parties que lorsqu'il est signé par le Client et accepté par RingCentral. RingCentral peut accepter un Bon de Commande en commençant à exécuter les Services commandés. Les Services, ainsi que leur facturation, commenceront à la Date de début, telle qu'identifiée dans le Bon de Commande applicable, ou le cas échéant à la date à laquelle ces Services ont été commandés via le Portail de gestion des comptes. Le Client peut acheter des Services, des logiciels et du matériel supplémentaires via le Portail de gestion des comptes ou en signant des Bons de Commande supplémentaires.

   B. Équipement. Le Client peut acheter ou louer du matériel de RingCentral afin de l'utiliser avec les Services. Les termes et conditions applicables à (i) l'achat sont disponibles à l'adresse suivante :

      i. Achat : https://www.ringcentral.fr/legal/hardware-tos.html.

      ii. Ceux applicables à la location sont disponibles à l'adresse suivante : https://www.ringcentral.fr/legal/lease-rental.html.

   C. Durée du Présent Contrat. La Durée du présent Contrat commence à la Date d'Entrée en Vigueur jusqu'à la résiliation ou le terme du dernier Bon de Commande, sauf résiliation anticipée, conformément à ses stipulations.

   D. Durée des Services. Les Services sont fournis à compter de la Date de début stipulée dans le Bon de Commande initial, pour la durée définie dans ledit Bon de Commande initial (**« Durée Initiale »**). A l'expiration de la Durée Initiale, sauf stipulation contraire dans le Bon de Commande, les Services récurrents seront automatiquement renouvelés pour des périodes successives de même durée que la Durée Initiale indiquée dans le Bon de Commande initial (individuellement, une **«Durée de Renouvellement »**), à moins que l'une des Parties ne notifie sa volonté de non-renouvellement au minimum trente (30) jours avant l'expiration de la Durée Initiale ou de la Durée de Renouvellement applicable. En cas de Services récurrents ajoutés au Compte après la signature du Bon de Commande initial, la durée desdits Services supplémentaires commencera à la Date de début figurant dans le Bon de Commande correspondant et se poursuivra parallèlement à la Durée en cours applicable aux Services préexistants (sauf stipulation contraire dans le Bon de Commande correspondant), et sera facturée selon les mêmes cycles de facturation que lesdits Services préexistants.

3. **Facturation et Paiement**

A. Prix. Tous les prix sont indiqués en francs suisses sur le Portail de gestion des comptes ou dans le Bon de Commande applicable. Toute activation de fonctionnalités supplémentaires, tout dépassement des limites d'utilisation ou tout achat de Services ou d'équipements supplémentaires par le Client pourra faire l'objet d'une facturation supplémentaire par RingCentral. Le Client sera tenu du paiement de toutes les sommes dues découlant de l'utilisation des Services sur son Compte.

Sauf convention contraire entre les Parties, les prix des Services (dont notamment les prix pour les lignes numériques, les licences de produits, les forfaits de minutes d'appel et la location d'équipement) sont ceux indiqués dans le Bon de Commande initial et sont applicables pour toute la Durée Initiale et les Durées de Renouvellement. Cependant, RingCentral pourra transmettre au Client une proposition d'augmentation des prix des Services au plus tard soixante (60) jours avant la fin de la Durée Initiale ou de la Durée de Renouvellement en cours. Le Client pourra refuser cette proposition d'augmentation des prix en notifiant sa volonté de non-renouvellement au minimum trente (30) jours avant l'expiration de la Durée Initiale ou de la Durée de Renouvellement en cours. Les Parties conviennent qu'en l'absence d'une telle notification de non-renouvellement par le Client au minimum trente (30) jours avant l'expiration de la Durée Initiale ou de la Durée de Renouvellement en cours, le consentement tacite du Client à l'augmentation des prix des Services proposée par RingCentral sera réputé définitivement acquis. L'augmentation des prix des Services prendra effet le premier jour de la Durée de Renouvellement suivante.

Les prix des appels sortants seront appliqués sur la base du prix en vigueur au moment de l'utilisation. Le Client peut prendre connaissance des prix en vigueur dans le Portail de gestion des comptes.

B. Facturation et Paiement. Les factures seront émises conformément aux modalités de paiement stipulées dans le Bon de commande applicable. Lorsque le Client choisit de payer par carte de crédit ou de débit, le Client autorise expressément que le montant du prix relatif aux Services et équipements commandés lui soit prélevé sur cette carte de paiement, y compris les paiements récurrents facturés sur une base mensuelle ou annuelle. De plus, la carte de crédit fournie par le Client sera utilisée pour tout achat de services et de produits supplémentaires en cours de mois, ou lorsque le Client a dépassé les limites d'utilisation ou les seuils, pour toute somme due à ce titre. Sauf stipulation contraire dans le Bon de Commande correspondant, les frais récurrents sont facturés à terme à échoir à la fréquence énoncée dans le Bon de commande correspondant, tandis que toute somme due au titre d'une facturation ponctuelle, du dépassement des limites d'utilisation ou des seuils applicables aux Services, seront facturée mensuellement à terme échu. Le Client devra procéder au paiement intégral, sans déduction ni compensation, dans les trente (30) jours suivants la date inscrite sur la facture remise au Client. Tout paiement non effectué à l'échéance peut être soumis à des frais de retard équivalents au moindre de (i) un et demi pour cent (1,5 %) par mois ou (ii) le cas échéant, le taux le plus élevé autorisé par la Loi. En aucun cas un paiement ne pourra être retardé du fait des procédures internes de commande du Client.

C. Taxes. Tous les taux, prix et frais s'entendent hors Taxes, dont le Client est seul responsable. Les Taxes peuvent varier en fonction du territoire et des Services fournis. Si une taxe est retenue sur les paiements, le Client doit alors augmenter les sommes versées à RingCentral, afin que le montant perçu par ce dernier après la déduction des taxes retenues corresponde au montant total que RingCentral aurait perçu en l'absence de déduction ou de retenue. Si le Client est une entité exonérée d'impôt, l'exonération d'impôt prendra effet dès la délivrance et la validation par RingCentral du certificat d'exonération d'impôt.

D. Litiges Liés à la Facturation. Si un Client conteste de manière raisonnable et de bonne foi tout ou partie de la facture de RingCentral, il doit en notifier RingCentral par écrit dans les trente (30) jours suivant la date de la facture, en identifiant le motif de la contestation et le montant contesté. Toute contestation du Client concernant une partie de la facture ne le dispensera pas de son obligation de s'acquitter à l'échéance de la partie non contestée de la facture. Une fois le litige résolu, le Client doit payer tout montant non payé dans un délai de trente (30) jours. Tout trop-perçu dans le cadre d'un paiement effectué par le Client fera l'objet d'un avoir et sera appliqué aux factures suivantes. Le Client sera remboursé de toute somme due au titre d'un avoir au moment de l'expiration ou de la résiliation du présent Contrat.

4. Fourniture du Service

A. Conditions Générales. RingCentral fournira les Services comme indiqué dans l'Annexe Service concernée. RingCentral peut améliorer, remplacer et/ou modifier les caractéristiques des Services, mais ne peut pas en réduire substantiellement les caractéristiques de base, les fonctions, ou la sécurité au cours de la Durée du Contrat sans le consentement du Client.

B. Service Client

i. Le Client doit fournir tout le Service d'Assistance à ses Utilisateurs Finaux. RingCentral peut exiger du personnel du Service d'Assistance du Client de suivre et de compléter une série de cours de formation

portant sur les Services de RingCentral. Cette formation sera dispensée au Client en ligne, en anglais, gratuitement.

ii. RingCentral met un support à distance à la disposition du personnel du Service d'Assistance du Client et/ ou des Administrateurs de Compte via le centre d'appels Service Client, qui est disponible 24/7, afin de tenter de résoudre les problèmes techniques, ainsi que de répondre aux questions relatives à l'utilisation des Services. Sauf accord contraire entre les Parties, le Service Client sera fourni en langue anglaise, étant spécifié que les services sur site et les services d'implémentation ne sont pas inclus dans le support Service Client.

iii. Le Client peut ouvrir un dossier avec le Service Client selon le processus en vigueur à la date de la demande. Tout individu contactant le Service Client au nom du Client doit être autorisé à le faire en vertu du Compte (Client), et il lui sera demandé de respecter le protocole d'authentification applicable.

C. **Services Professionnels.** RingCentral propose un portefeuille varié de services professionnels comprenant des services de mise en œuvre sur site et à distance, des services avancés pour les entreprises, y compris une assistance technique Premium, ainsi que la consultance. Tous ces services sont régis par le présent Contrat, l'Annexe de Services, les modalités des Services professionnels RingCentral, ainsi que tout Cahier des charges (CDC) applicable.

D. **Managed Services**. Le Client peut acheter des Managed Services à RingCentral pour les utiliser avec les Services. Les conditions générales qui régissent les Managed Services se trouvent à l'adresse suivante : https://www.ringcentral.com/legal/managed-services-attachment.html.

E. **Sous-traitance.** RingCentral peut fournir l'un quelconque des Services par le biais de l'une de ses Société(s) affiliée(s) ou l'un de ses sous-traitants, à condition que RingCentral assume le même degré de responsabilité, pour tous les actes et omissions qui auront été commis par ses sous-traitants agissant pour son compte en vertu du présent Contrat, que si de tels actes et omissions avaient été directement commis par RingCentral.

5. Utilisation du Service

A. **Exigences du Service.** Les Services dépendent de la permanence d'un accès à Internet, aux réseaux et à une alimentation suffisants, tel que décrits dans les Critères de suffisance technique de RingCentral, disponibles à l'adresse https://www.ringcentral.fr/legal/technical-sufficiency-criteria.html. RingCentral ne sera nullement tenu responsable en cas de lacunes dans l'exécution des Services si le réseau du Client ne respecte pas les Critères de suffisance technique de RingCentral.

B. **Politiques d'utilisation.** Le Client et ses Utilisateurs finaux peuvent uniquement utiliser les Services dans le respect du présent Contrat, de la Loi applicable et des Politiques d'utilisation mentionnées ci-dessous, qui sont intégrées au présent Contrat et en font partie intégrante. Le Client doit veiller à ce que ses Utilisateurs finaux respectent les Politiques d'utilisation. Toute violation du présent Article 5B (Politiques d'utilisation) sera considérée comme un manquement grave au présent Contrat. RingCentral peut occasionnellement mettre à jour les Politiques d'utilisation et en avertira le Client en cas de mise à jour substantielle via l'adresse e-mail associée au Compte. Toutes ces mises à jour deviendront effectives et feront partie du présent Contrat trente (30) jours après que le Client en ait été averti ou dès que des modifications non substantielles auront été apportées. Le Client peut s'opposer à une modification qui a un impact négatif sur son utilisation du Service en envoyant une notification écrite (**« Notification d'opposition »**) à RingCentral dans les trente (30) jours suivant la date de la notification de modification. Si les Parties ne parviennent pas à un accord, l'une ou l'autre des Parties peut alors mettre fin aux Services concernés sans pénalité en adressant un préavis écrit de trente (30) jours à l'autre Partie.

i. Politique d'utilisation acceptable. Les Services doivent être utilisés dans le respect de la Politique d'utilisation acceptable de RingCentral, disponible à l'adresse suivante: https://www.ringcentral.fr/legal/acceptable-use-policy.html. Nonobstant toute stipulation contraire prévues au présent Contrat, RingCentral peut prendre une mesure immédiate et sans préavis en vue de suspendre ou de limiter les Services en cas de suspicion raisonnable d'une activité illégale ou frauduleuse sur le Compte du Client, d'un manquement grave à la Politique d'utilisation acceptable, ou d'une utilisation des Services susceptible de perturber le fonctionnement du Réseau de RingCentral. Cette suspension ou limitation ne peut avoir lieu que dans les limites considérées comme raisonnablement nécessaires pour garantir une protection contre le manquement, l'activité ou l'utilisation concernée. RingCentral lèvera la suspension ou la limitation dès la résolution et l'atténuation du manquement, de l'activité ou de l'utilisation concernée. Si le Client anticipe une activité légitime mais inhabituelle sur son Compte, il doit contacter Service Client à l'avance afin d'éviter toute interruption du Service.

ii. Services d'urgence. La politique de RingCentral régissant la fourniture des services d'urgence accessibles via les Services est disponible à l'adresse https://www.ringcentral.fr/legal/emergency-services.html.

iii. Politiques relatives aux numéros. La fourniture, l'utilisation et la publication des numéros utilisés conjointement avec les Services sont régies par les Politiques relatives aux numéros de RingCentral, disponibles sur https://www.ringcentral.fr/legal/numbering-policy.html.

6. Résiliation

A. Résiliation Motivée. Nonobstant toute autre clause de résiliation par RingCentral figurant dans le présent Contrat, chaque Partie peut résilier le présent Contrat et tout Service souscrit aux termes des présentes, en intégralité ou en partie, moyennant l'envoi d'une notification écrite à l'autre Partie : i) en cas de manquement grave au présent Contrat par l'autre Partie (y compris les obligations énoncées dans les Sections : 3 (Facturation et paiement), 5 (Utilisation du Service), 7 (Propriété Intellectuelle), 8 (Confidentialité), 9 (Protection des données)) non remédié dans les trente (30) jours suivant la réception de ladite notification; ii) sur la base d'une recommandation écrite d'un organisme gouvernemental ou d'un organisme de régulation à la suite d'une modification apportée à la Loi applicable ou aux Services ; ou iii) à l'ouverture par ou à l'encontre de l'autre Partie d'une procédure d'insolvabilité, de mise sous séquestre ou de faillite ou de toute autre procédure ou d'une cession au profit des créanciers.

B. Effets de la Résiliation

i. Si le Client résilie les Services, une partie des Services, ou le présent Contrat dans son intégralité en raison d'un manquement grave de RingCentral aux termes de l'article 6(A) (Résiliation motivée), le Client ne sera redevable d'aucune somme au titre des Services résiliés pour toute période suivant la date d'entrée en vigueur de cette résiliation (excepté ceux découlant d'une utilisation continue avant l'interruption des Services). Par ailleurs, RingCentral accordera au Client un remboursement au prorata de toutes les sommes déjà payées et non utilisés par le Client pour les Services résiliés.

ii. En cas de résiliation du présent Contrat ou de tout Service pour un motif autre (i) qu'un manquement grave de RingCentral, (ii) qu'un motif autorisé aux termes de l'Article 6(A) ou (iii) qu'un motif défini à l'Article 14(H) (Changements juridiques et réglementaires), le Client doit, dans la mesure autorisée par la Loi applicable, et sans limiter tout autre droit ou recours de RingCentral, s'acquitter dans les trente (30) jours suivant la résiliation de toutes les sommes échues à la date de ladite résiliation ainsi que de la totalité des sommes dues pour les Services concernés jusqu'au terme du Contrat et/ou des Bons de Commande (dont toutes taxes et tous frais applicables).

7. Propriété intellectuelle

A. Licence Limitée

i. Aux termes des stipulations du présent Contrat, sous réserve de l'acceptation par le Client desdites stipulations, RingCentral accorde au Client et à son Utilisateur final une licence limitée, personnelle, révocable, non exclusive, non transférable (sauf lorsque cela est permis par le présent Contrat) et ne donnant pas lieu à l'octroi d'une sous-licence d'utiliser tout logiciel fourni ou mis à disposition du Client par RingCentral dans le cadre des Services (**« Logiciel »**), dans la mesure requise pour utiliser les Services tel qu'autorisé par le présent Contrat, uniquement pour la durée à laquelle le Client est autorisé à utiliser les Services, et à condition que le Client soit à jour de ses obligations de paiement.

ii. Le Client ne peut pas et n'autorisera pas ses Utilisateurs finaux à :

a. accorder une sous-licence, revendre, distribuer ou céder ses droits découlant de la licence accordée aux termes du présent Contrat à toute autre personne ou entité ;

b. modifier, adapter ou créer des produits dérivés du Logiciel ou de toute documentation associée ;

c. procéder à de la rétro-ingénierie, décompiler, décrypter, désassembler ou tenter d'obtenir le code source du Logiciel ;

d. utiliser le Logiciel en vue de réaliser une analyse des infractions, un étalonnage ou à toute autre fin que celles nécessaires pour utiliser les Services et qui sont autorisées au Client ;

e. créer un Logiciel ou des Services concurrents ; ou

f. supprimer tout avis de droit d'auteur, de confidentialité ou de propriété sur un Logiciel ou des Services.

B. Droits de Propriété Intellectuelle

i. **Droits de RingCentral.** Sauf indication expresse dans le présent Contrat, la licence limitée accordée au Client en vertu de la Section 7(A) (Licence limitée) ne transfère aucune propriété ou autres droits ou licences, explicites ou implicites, à l'égard des Services (y compris le Logiciel), de tout matériel connexe ou de toute Propriété intellectuelle ; et aucun Droit de propriété intellectuelle, ou autre droit et licence, ne sont accordés, transférés ou attribués au Client, à un Utilisateur final, ou à une autre partie, à tout autre titre. Tous les droits non expressément précisés dans les présentes sont réservés et conservés par RingCentral et ses concédants de licences. Le Logiciel et les Services peuvent comprendre ou intégrer des services, un logiciel, une technologie ou des produits développés ou fournis par des tiers, y compris du code ou un logiciel open source. Le Client reconnaît que toute utilisation inappropriée des Services de RingCentral est susceptible de violer les Droits de propriété intellectuelle de tiers.

ii. **Droits du Client.** Tel que ce qui est prévu entre RingCentral et le Client, ce dernier conserve tous les Droits de propriété intellectuelle détenus par le Client ou ses fournisseurs. Dans la limite raisonnablement requise ou opportune pour la fourniture des Services, le Client accorde à RingCentral, dans la même mesure, une licence limitée, personnelle, non exclusive et libre de redevances d'utiliser les Droits de propriété intellectuelle du Client. Le Client doit fournir (et sera seul responsable de la fourniture) tous les avis requis et obtenir l'intégralité des licences, des consentements, des autorisations ou autres approbations relatives à l'utilisation, à la reproduction, à la transmission ou à la réception de tout Contenu du Client qui contient des Informations personnelles ou confidentielles, ou qui intègre des Droits de propriété intellectuelle de tiers.

C. **Utilisation de Marques.** Aucune Partie n'est autorisée à utiliser ou à afficher de quelque manière que ce soit les marques commerciales, marques de service ou logos de l'autre Partie sans son consentement écrit préalable.

8. Confidentialité

Restrictions sur l'Utilisation ou les Divulgations par Chaque Partie. Pendant toute la Durée du présent Contrat et pendant une durée minimum de deux (2) ans après son terme, la Partie destinataire devra garder secrètes toutes les Informations confidentielles de la Partie divulgatrice, utilisera uniquement ces Informations confidentielles dans le but de s'acquitter de ses obligations dans le cadre du présent Contrat, et déploiera autant d'efforts pour protéger ces Informations confidentielles que pour protéger les siennes.

Chaque Partie peut divulguer des Informations confidentielles uniquement à ses employés, agents ou sous-traitants qui en ont besoin pour exercer les droits et les obligations de cette Partie conformément au présent Contrat, lesquels sont tenus de les protéger de toute divulgation non autorisée, d'une manière au moins aussi protectrice que ce que prévoit le présent Contrat. Chaque Partie peut divulguer des Informations confidentielles de l'autre Partie dans le cadre d'une procédure judiciaire ou à une entité gouvernementale comme le prévoit la Loi.

Ces restrictions sur l'utilisation ou la divulgation des Informations confidentielles ne s'appliquent pas aux informations élaborées de manière indépendante par la Partie destinataire ou encore reçues de manière licite, libres de toute restriction, de la part d'une source autorisée à les fournir ; après qu'elles ont été rendues publiquement accessibles sans que cela constitue une violation du présent Contrat par la Partie destinataire ; qui étaient déjà connues de la Partie destinataire, sans restriction, comme en témoignent des documents en possession de cette Partie ; ou qui sont exemptes de telles restrictions par confirmation écrite de la Partie divulgatrice.

En cas de résiliation du présent Contrat, la Partie destinataire est tenue de supprimer, de détruire ou, à la demande de la Partie divulgatrice, de restituer immédiatement toutes les Informations confidentielles de la Partie divulgatrice en sa possession, notamment en prenant soin de supprimer ou de rendre inutilisable l'intégralité des fichiers et données électroniques contenant des Informations confidentielles, et à la demande de la Partie divulgatrice, fournira la preuve du respect de la présente sous-section.

9. Protection des Données

A. **Confidentialité des Données.** RingCentral respecte la confidentialité du Client et n'utilisera que les informations que ce dernier lui a fournies ou qu'il a collectées dans le cadre de la fourniture des Services conformément à l'Addendum relatif au traitement des données de RingCentral, disponible à l'adresse suivante : https://www.ringcentral.fr/legal/dpa, ce document faisant partie intégrante du Contrat. RingCentral peut occasionnellement mettre à jour l'Addendum relatif au traitement des données et avertira le Client de toute mise à jour importante conformément aux Lois applicables via l'adresse e-mail associée au Compte. Ces mises à jour prendront effet trente (30) jours après la notification au Client.

B. **Sécurité des Données.** RingCentral prendra toutes les précautions commercialement raisonnables, y compris, sans s'y limiter, des mesures techniques (par exemple, les pare-feu et le chiffrement des données),

organisationnelles, administratives et physiques, afin d'assurer la sécurité du Compte Client, des Données du Compte et du Contenu Client contre toute utilisation, diffusion ou modification non autorisée. Le Client doit protéger tous les Points de terminaison en déployant toutes les mesures de sécurité commercialement raisonnables. Le Client est seul responsable de la protection de l'ensemble des identifiants et des mots de passe. Le Client doit veiller à ce que les Services ne fassent pas l'objet d'une éventuelle utilisation illicite ou frauduleuse. Le Client doit immédiatement avertir RingCentral s'il apprend ou s'il a une raison de penser que les Services sont utilisés de manière frauduleuse ou sans autorisation de la part d'un Utilisateur final ou un tiers. À défaut d'en informer RingCentral, le Client s'expose à l'interruption ou à la résiliation des Services et restera redevable de toutes les sommes découlant de l'utilisation des Services. RingCentral ne pourra être tenu pour responsable des sommes facturées au Client résultant d'une utilisation non autorisée du Compte Client.

C. **Changements de Logiciels.** RingCentral peut ponctuellement déployer directement des mises à jour logicielles et des correctifs de logiciels et les installer directement sur l'appareil ou les appareils du Client, sans que le Client ne puisse s'y opposer. Le Client doit mettre en œuvre rapidement toutes les corrections, mises à jour, mises à niveau et tous les remplacements de logiciels et de logiciels tiers qui peuvent être fournis par RingCentral. RingCentral ne pourra être tenu responsable de tout dysfonctionnement des Services ou de tout autre dysfonctionnement des Services occasionné par l'incapacité du Client à mettre en œuvre les modifications requises en temps opportun.

10. Limitation de Responsabilité

A. **Dommages-intérêts Exclus.** Sauf faute lourde ou dolosive, les Parties ou leurs Société(s) affiliée(s) ou fournisseurs ne peuvent être tenus responsables pour quelque raison que ce soit des dommages indirects, quels qu'ils soient, et notamment (1) de la perte de données; ou (2) du préjudice commercial, de la perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice ou des pertes d'exploitation, de la perte de clientèle, ni de la perte d'une chance ; (3) des coûts d'approvisionnement, ou de substitution des services ou des biens ; peu important que l'un des éléments susmentionnés survienne dans le cadre d'un contrat, d'une garantie, ou de toute autre forme de responsabilité dans la mesure où la loi l'autorise, et même si cette Partie a été informée à l'avance de ces dommages ou aurait pu raisonnablement les prévoir.

B. **Plafonds de Responsabilité.** Sauf stipulations contraires prévues aux présentes, la responsabilité cumulée totale de chacune des parties en vertu du présent Contrat ne dépassera pas les montants payés ou payables en vertu de ce Contrat au cours des six (6) mois précédents. les limitations prévues par cette section 10(B) (Plafonds de responsabilité) ne s'appliqueront pas à toute responsabilité découlant de : i) de l'obligations de paiement du Client en vertu du Contrat; ii) la responsabilité de l'une des Parties concernant la violation des droits de Propriété intellectuelle de l'autre Partie ; iii) la responsabilité de l'une des Parties découlant d'une négligence grave, d'une fraude, d'un dol ou d'un comportement criminel ; iv) la responsabilité du Client résultant de l'utilisation des Services en violation de la Politique d'utilisation acceptable ou de la Politique en matière de Services d'urgence. (v) la responsabilité d'une des Parties pour décès ou dommage corporel par négligence, ou (vi) pour toute autre responsabilité qui ne peut pas être restreinte, limitée ou exclue conformément a la Loi applicable.

11. Indemnisation

A. **Indemnisation par RingCentral**

i. RingCentral s'engage à indemniser, à défendre et à tenir indemne le Client et ses Société(s) affiliée(s), à hauteur des Montants Indemnisables, en cas de réclamation ou de demande en justice émanant d'un tiers (**« Réclamation d'un Tiers »**) dans la mesure où cette Réclamation d'un Tiers est fondée sur ou prétend que les Services tels que fournis par RingCentral détournent ou portent atteinte à un brevet, un droit d'auteur, à la marque commerciale ou au secret de nature commerciale d'un tiers.

ii. RingCentral ne sera soumis à aucune obligation aux termes du sous-article (i) ci-dessus, dans la mesure où une telle Réclamation d'un Tiers se présente comme suit : (a) utilisation des Services conjointement avec des données, un logiciel, du matériel, un équipement ou une technologie non fournis par RingCentral ou n'ayant pas reçu son autorisation écrite à moins que l'un des éléments ci-dessus ne soit nécessaire au bon fonctionnement des Services; (b) modifications apportées aux Services non effectuées par RingCentral ; (c) Contenu du Client ; (d) défaut d'installer rapidement toute mise à jour d'un logiciel ou d'un micrologiciel, ou d'accepter ou utiliser tout élément modifié ou de rechange fourni gratuitement par ou pour le compte de RingCentral, (e) violation du Contrat, ou (f) une Réclamation d'un Tiers apportée par une Société(s) affiliée(s), un successeur ou un cessionnaire du Client.

iii. Si cette Réclamation d'un Tiers est ou semble possible, le Client accepte d'autoriser RingCentral, à l'unique discrétion et aux frais de ce dernier, à (a) modifier ou remplacer les Services, un composant ou une partie de celui-ci afin que l'infraction n'existe plus, ou (b) à obtenir pour le Client le droit de continuer

à utiliser le Service. Si RingCentral détermine qu'aucune alternative n'est commercialement raisonnable, il peut résilier le présent Contrat, dans son intégralité, uniquement en ce qui concerne le Service en question, ou en partie (une "Composante Supprimée"), avec effet immédiat moyennant l'envoi d'un préavis écrit au Client. Dans ce cas, le Client ne sera redevable d'aucune somme concernant la Composante Supprimée pour toute période ultérieure à la date de cette résiliation, et aura droit à un remboursement des éventuelles sommes déjà payées et inutilisées pour la Composante Supprimée pour toute période postérieure à la date de cette résiliation et sera en droit de recevoir un remboursement de tous les frais prépayés mais non utilisés relatifs à la Composante Supprimée. Dans le cas où la suppression de la Composante Supprimée, n'affecte pas de manière substantielle l'utilisation des Services par le Client, le remboursement ou la réduction des sommes conformément à ce qui précède constituera une partie raisonnable du total des sommes dues par le Client pour les Services dans leur ensemble, en fonction de l'importance de la Composante Supprimée, par rapport à la valeur totale des Services dans leur ensemble. Les obligations de RingCentral aux termes du présent Sous-article constituent la seule et unique responsabilité de RingCentral et les seuls et uniques recours du Client en ce qui concerne toute violation réelle ou présumée de la propriété intellectuelle.

B. Indemnisation par le Client. Le Client s'engage à indemniser , à défendre et à tenir indemne RingCentral et ses Sociétés affiliées, à hauteur des Montants Indemnisables, en cas de Réclamation d'un Tiers découlant : i) d'une violation de la loi applicable par le Client, ses Sociétés affiliées ou leurs Utilisateurs finaux respectifs en lien avec à leur utilisation des Services ; ii) de l'utilisation des Services en violation des Politiques d'utilisation ; iii) du défaut d'installer rapidement toute mise à jour d'un logiciel ou d'un micrologiciel, ou d'accepter or utiliser des éléments modifiés ou de rechange fournis gratuitement par ou pour le compte de RingCentral ; ou iv) du Contenu du Client.

C. Défense et Procédures d'indemnisation. Toute Partie cherchant à être défendue ou à obtenir une indemnisation (la **« Partie Indemnisée »**) doit fournir à la Partie à laquelle elle demande une indemnisation ou une protection (la **« Partie Indemnisante »**) : (a) une notification écrite de la Réclamation d'un Tiers, et ce, dans les plus brefs délais, (b) le contrôle exclusif de la défense et du règlement de la Réclamation d'un Tiers et (c) les informations, la coopération et l'aide raisonnables nécessaires à la défense et au règlement de la Réclamation d'un Tiers. Le non-respect des obligations susmentionnées par la Partie Indemnisée ne libère pas la Partie Indemnisante de ses obligations de défense ou d'indemnisation telles que définies dans la présente section (**« Indemnisation »**), sauf dans la mesure où un tel manquement cause un préjudice à la Partie Indemnisante. La Partie Indemnisée a le droit de participer, à ses propres frais, à la défense d'une telle Réclamation d'un Tiers, y compris toute négociation de règlement liée à celle-ci. La Partie Indemnisante ne peut pas régler ou remettre en cause une telle réclamation sans le consentement écrit exprès de la Partie Indemnisée (celui-ci ne pouvant être indûment refusé, retardé ou soumis à conditions), à moins qu'un tel règlement ou compromis n'implique une renonciation totale et complète de toutes les réclamations et actions à l'encontre de la Partie Indemnisée par les Parties à l'origine de cette Réclamation d'un Tiers.

12. Garanties

A. Garanties de RingCentral. RingCentral fournira les Services en appliquant un niveau de compétences et de soins commercialement raisonnable, en conformité avec toutes les Lois applicables ainsi qu'avec les stipulations du présent Contrat. Dans la mesure permise par la Loi, RingCentral doit transmettre au Client toutes les garanties qu'il reçoit en lien avec le matériel fourni au Client

B. Garantie du Client. L'utilisation des Services par le Client et ses Utilisateurs finaux doit toujours respecter les Lois applicables et le présent Contrat**.**

C. Exclusion de Garanties. Le Client reconnaît et accepte qu'aucune garantie autre que ce qui est spécifiquement prévu dans le Contrat n'est accordée par RingCentral aux termes du Contrat et/ou de tout Bon de Commande. RingCentral n'accorde aucune garantie au Client relative à la conformité des Services à un usage particulier souhaité par le Client. RingCentral n'accorde aucune garantie considérée comme usuellement due en application de tout usage du commerce. Dans la limite de ce que permet la loi applicable, toute garantie autre que ce qui est spécifiquement prévu dans le Contrat est expressément exclue. Dans la mesure où certaines garanties ne pourraient être exclues en vertu de la Loi applicable, leur champ et leur durée seront limités conformément à ce qui est permis par cette dernière.

13. Règlement des Litiges

A. Tentative de Régler les Litiges de Bonne Foi. En cas de Litige, chaque partie désignera un représentant dûment autorisé qui fera tout son possible pour résoudre de bonne foi tout Litige dans des délais raisonnables.

B. Loi Applicable et Juridiction. Le présent Contrat, ainsi que tout litige, réclamation ou d'action (qu'elle soit contractuelle ou délictuelle) (**« Litige »**) découlant du présent Contrat ou en relation avec celui-ci, sera régi par, et interprété conformément aux lois suisses, à l'exclusion des principes de conflit de lois. La Convention

des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises ne s'applique pas au présent Contrat ni à l'utilisation des produits ou Services par le Client. Tout Litige entre les Parties sera soumis à la compétence exclusive des Tribunaux de Zurich.

C. **Mesures Conservatoires ou de Remise en État.** Toute violation des droits de Propriété intellectuelle d'une Partie causerait à cette Partie un préjudice irréparable dont la réparation par des dommages-intérêts monétaires serait inadéquate. Dès lors, sans préjudice de toute autre voie d'action, cette Partie serait en droit de demander, notamment par voie de référé, la prescription de toute mesure conservatoire ou de remise en état applicable.

14. Divers

A. **Relation Entre les Parties.** RingCentral et le Client sont des prestataires indépendants et le présent Contrat ne vise pas à établir une quelconque relation de partenariat, de société en participation, d'emploi, de franchise ou d'agence entre RingCentral et le Client.

B. **Cession.** Aucune des Parties ne peut céder le présent Contrat ou une partie de celui-ci sans l'accord écrit préalable de l'autre Partie (qui ne peut pas être déraisonnablement refusé ou retardé). Cependant, chaque Partie peut céder ou transférer le Contrat et l'ensemble de ses droits et obligations y afférents, sans consentement de l'autre Partie, à (a) une Société(s) affiliée(s) ou (b) en cas d'opération de restructuration affectant une Partie, telle que notamment fusion, scission, apport partiel d'actifs, vente ou transfert de la totalité ou de la quasi-totalité de ses actifs utilisés dans le cadre de la fourniture des Services en vertu du présent Contrat ; ou (c) dans le cadre du transfert ou de la cession de plus de cinquante pour cent (50 %) des droits de vote ou des actifs d'une Partie. Ce Contrat lie et engage les Parties, leurs cessionnaires autorisés et leurs ayants cause.

C. **Notification.** Sauf stipulations expresse contraires du présent Contrat, toutes les notifications ou autres communications doivent être rédigées en anglais ou en français et sont réputées avoir été dûment remises lorsqu'elles sont faites par écrit et remises en personne, envoyées par e-mail par télécopie avec confirmation ou cinq jours après le dépôt auprès d'un service de livraison réputé à l'adresse indiquée en haut du présent Contrat avec une copie envoyée à l'adresse suivante : legal@ringcentral.com et au Client à l'adresse physique ou e-mail associée sur son Compte Client. Le Client reconnaît et accepte que toutes les notifications électroniques ont la même force et le même effet que les notifications papier.

Les adresses auxquelles les notifications peuvent être adressées par l'une des Parties peuvent être modifiées (a) par RingCentral via une notification écrite envoyée à l'autre Partie conformément à la présente Section 14C (Notifications) ou (b) par le Client sur le Portail de gestion des comptes.

D. **Force Majeure.** À l'exception des obligations de paiement de chaque Partie prévues au présent Contrat, aucune Partie ne pourra être tenue responsable en cas d'absence ou de retard d'exécution de ses obligations du fait d'un événement ou de circonstances échappant au contrôle raisonnable de cette Partie, et notamment en cas d'état d'urgence, de tout évènement affectant les réseaux de télécommunications de tiers, d'émeutes, de guerre, d'actes de terrorisme, de changement de lois ou d'actes pris par un gouvernement, de coupures de fibres, de câbles ou de fils, de pannes ou de limitations de courant, de rébellion, de révolution, d'insurrection, de tremblements de terre, de tempêtes, d'ouragans, d'inondations, d'incendies ou d'autres catastrophes naturelles, de grèves ou de conflits du travail.

E. **Titres, Interprétation.** Les titres, titre de section et légendes du présent sont uniquement mentionnés en tant que référence et n'auront aucun effet juridique. Tous les termes définis comprennent des formes grammaticales et, chaque fois que le contexte le nécessite, la forme singulière des noms et pronoms comprend le pluriel, et inversement. Les Parties conviennent que le présent Contrat sera considéré comme ayant été rédigé conjointement et en toute égalité, et que les stipulations du présent Contrat ne doivent donc pas être interprétées à l'encontre d'une Partie ou des Parties, sous prétexte que la Partie ou les Parties ont rédigé le Contrat ou étaient davantage responsables de la rédaction de la ou des stipulations.

F. **Anticorruption.** Chaque Partie déclare qu'en signant le présent Contrat et qu'en vue d'assumer ses obligations aux termes du présent Contrat, elle s'est conformée et se conformera aux lois et règlements anticorruption applicables, y compris, sans s'y limiter, la loi (i) Sapin II n°2016-1691 du 9 décembre 2016 et son décret d'application n°2017-660 du 25 avril 2017, (ii) américaine sur les pratiques de corruption à l'étranger (the U.S. Foreign Corrupt Practices Act), (iii) la loi britannique sur la corruption (the UK Bribery Act), et (iv) les lois applicables similaires.

G. **Contrôle des Exportations.** Tout service, produit, logiciel et toute information technique (y compris, sans limitation, les services et la formation) fournis aux termes du présent Contrat peuvent être sujets à la réglementation en vigueur en matière d'exportation aux États-Unis, au Royaume-Uni, en France, et en Europe (y compris la Suisse). Le Client évitera d'utiliser, de distribuer, de transférer ou de transmettre les services,

produits, logiciels ou informations techniques (même en cas d'intégration dans d'autres produits), excepté dans le respect des réglementations en vigueur en matière d'exportation aux États-Unis, au Royaume-Uni, en France, et en Europe (y compris la Suisse) ainsi que les autres réglementations applicables.

H. Changements Juridiques et Réglementaires. En cas de changement apporté à la Loi, à une réglementation ou au secteur susceptible d'empêcher ou d'entraver substantiellement la capacité de RingCentral à fournir des Services aux termes du présent Contrat, RingCentral peut résilier les Services concernés ou le présent Contrat, voire modifier les modalités des présentes.

I. Intégralité du Contrat. Les annexes du Contrat, les Bons de Commande, les Politiques d'utilisation et l'Addendum relatif au traitement des données font partie intégrante du Contrat, celui-ci constituant ainsi l'accord intégral conclu entre les Parties. Le Contrat annule et remplace l'intégralité des engagements, ententes, propositions, matériels de marketing, déclarations ou accords, écrits, oraux ou autres, relatifs à ce sujet.

J. Imprévision. Les Parties ont mesuré les risques liés à l'exécution du Contrat, qu'elles acceptent et assument, et renoncent en conséquence à en renégocier les termes quelles que soient les circonstances. Il est donc expressément agréé entre les Parties que l'application de l'article 1195 du Code civil est écartée.

K. Ordre de Préséance. En cas de litige entre les documents comprenant le présent Contrat, la préséance sera accordée aux documents selon l'ordre de priorité suivant : (i) le Bon de Commande applicable (et tout lien hypertexte qui s'y trouve) ; (ii) l'Annexe applicable; (iii) le présent Contrat; (iv) les Politiques d'utilisation et l'Addendum relatif au traitement des données ; et (v) tout autre document auquel il est fait expressément référence dans le présent Contrat et régissant les Services.

L. Avenants. Sauf disposition contraire, le présent Contrat peut uniquement être modifié sur la base d'un avenant écrit signé par des représentants agréés des deux Parties. En aucun cas des modifications manuscrites apportées à des modalités ou conditions, y compris dans le Bon de Commande applicable, ne seront effectives.

M. Divisibilité et Renonciation. Dans le cas où l'une des stipulations du présent Contrat est considérée comme invalide, nulle ou inapplicable par un tribunal d'une juridiction compétente, elle sera retirée et le reste du présent Contrat restera légal, valide et contraignant. Le défaut par l'une ou l'autre Partie d'exercer ou de faire appliquer tout droit conféré par le présent Contrat ne doit pas être considéré comme une renonciation à ces droits ou à tout autre droit en toute occasion ultérieure. Sauf stipulation contraire expresse du présent Contrat, tous les droits et recours énoncés dans le Contrat sont cumulatifs et s'ajoutent aux autres droits et recours disponibles, en droit ou en équité, en vertu du présent Contrat.

N. Tiers Bénéficiaires. RingCentral et le Client conviennent qu'il n'y aura pas de tiers bénéficiaires du présent Contrat en vertu de la loi de 1999 sur les contrats (droits des tiers) ou autrement.

O. Exécution. Chaque Partie déclare et garantit : i) qu'elle possède le droit et la capacité juridique de conclure le présent Contrat et de s'acquitter de toutes les obligations qui en découlent ; (ii) que la personne habilitée à signer le Contrat au nom de cette Partie détient les pleins pouvoirs et l'autorité nécessaire pour s'acquitter de celles-ci ; et (C) que le présent Contrat constitue une obligation contraignante pour cette Partie. Chaque partie accepte qu'une Signature électronique, qu'elle soit numérique ou chiffrée, vise à authentifier le présent Contrat et a la même force et le même effet que des signatures manuscrites.

P. Exemplaires. Le présent Contrat peut être signé électroniquement et en plusieurs exemplaires, l'ensemble constituant un seul et même document.

Q. Survie. Les droits et obligations de chaque Partie qui, de par leur nature, se poursuivraient au-delà de l'expiration ou de la résiliation du présent Contrat ou d'un Bon de Commande survivront à l'expiration ou à la résiliation du présent Contrat ou d'un Bon de Commande, y compris, sans s'y limiter, les obligations de paiement, les exclusions de la garantie, les indemnités, les limitations de responsabilité, les définitions et les obligations diverses.

APPENDICE A - DÉFINITIONS

Définitions. Les termes commençant par une majuscule dans le présent Contrat, mais non définis autrement, ont les significations suivantes :

1. **« Administrateur de Compte »** désigne la personne qui a été autorisée par le Client pour définir, modifier ou contrôler les paramètres et/ou d'effectuer des achats supplémentaires pour le Compte via le Portail de gestion des comptes. Les Administrateurs de compte peuvent disposer de différents niveaux de droits, de compétences ou d'autorisations liées au Compte.
2. **« Annexe(s) »** signifie les documents joints au Contrat et contenant des modalités supplémentaires pour les produits et les Services. Les Annexes et les termes et conditions qui y sont contenus font partie intégrante du présent Contrat.
3. **« Bon (s) de Commande »** signifie une demande de Service qui décrit le type et la quantité de Services requis par le Client, envoyée et acceptée par les Parties conformément à l'Article 2(A) (Commande de Services). Le Bon de commande peut être présenté et signé via le Portail de gestion des comptes.
4. **« Compte »** désigne le compte numéroté établi auprès de RingCentral et associé au Client et aux Services fournis au Client dans le cadre du présent Contrat. À des fins pratiques et de facturation, plusieurs services, lignes numériques ou Utilisateurs finaux peuvent être inclus dans un seul compte de facturation, et/ou un seul Client peut posséder plusieurs comptes de facturation comprenant différentes positions géographiques, unités commerciales ou autres désignations, tels que demandé par le Client et accepté par RingCentral.
5. **« Contenu du Client »** signifie le contenu des appels, télécopies, messages SMS, messages vocaux, enregistrements vocaux, fichiers partagés, conférences ou autres communications transmis(e)s ou stocké(e)s via les Services.
6. **« Date de Début »** désigne la date telle qu'identifiée dans le Bon de Commande concerné ou la date à laquelle le Client commande des Services via le Portail de gestion des comptes.
7. **« Données du Compte »** désigne toute information de contact professionnelle fournie avec le Compte ; les journaux d'appels générés par RingCentral ou d'autres métadonnées développées ou collectées lors de la fourniture des Services ; les données de configuration ; ainsi que les dossiers de Lignes numériques et tous les Services souscrits dans le cadre du présent Contrat.
8. **« Durée de Renouvellement »** a la signification définie dans l'Article 2(D) (Durée des Services).
9. **« Durée Initiale »** a la signification définie dans l'Article 2(D) (Durée des Services).
10. **« Durée »** désigne la Durée initiale plus les éventuelles Durées de Renouvellement.
11. **« Informations Confidentielles »** désigne toute information divulguée par ou pour le compte de la Partie divulgatrice à la Partie destinataire qui devrait être raisonnablement considérée comme confidentielle en raison de la nature de l'information et des circonstances entourant sa divulgation.
12. **« Ligne Numérique »** désigne un numéro de téléphone attribué à un Utilisateur final ou à un lieu spécifiquement désigné (tel qu'une salle de conférence), ainsi que le service de téléphonie vocale associé pour les appels entrants et sortants, qui permettent généralement à un Utilisateur final d'émettre et de recevoir des appels vers et depuis le réseau téléphonique public commuté, ainsi que vers et depuis d'autres postes téléphoniques regroupés sous le même Compte.
13. **« Litige »** a la même signification que celle définie dans l'Article 13(A).
14. **« Loi »** signifie toute loi, acte, règlement, règle, injonction, orientation administrative, traité ou convention, ou ordonnance ou jugement administratif ou d'un tribunal de tout organisme dirigeant fédéral, national, local qui exerce sa compétence sur les Services.
15. **« Montants Indemnisables »** désigne tous les (X) montants accordés à la Partie Indemnisée par un tribunal compétent en vertu d'un jugement définitif ou d'une sentence finale d'un organe arbitral en rapport avec cette Réclamation d'un Tiers; (Y) tous les montants dus par la Partie Indemnisée ou ses Sociétés affiliés en vertu d'un accord écrit juridiquement valable, réglant la Réclamation d'un Tiers, à condition que cet accord soit approuvé au préalable par écrit par la Partie Indemnisante ; et (Z) tous les coûts et dépenses raisonnables payés à des tiers par la Partie Indemnisée ou ses Société(s) affilié(s) en relation avec les honoraires d'avocats de la Partie Indemnisée ou de ses Sociétés affiliés et les frais et débours connexes).
16. **« Partie Destinataire »** signifie la Partie ou ses agents, y compris, sans limitation, ses Sociétés affiliées, dirigeants, cadres, collaborateurs et avocats qui reçoivent des Informations confidentielles.

17. **« Partie Divulgatrice »** signifie la Partie qui divulgue des Informations confidentielles ou pour le compte de qui des Informations confidentielles sont divulguées par les agents de cette Partie, y compris, sans limitation, ses Sociétés affiliées, dirigeants, cadres, collaborateurs et avocats.

18. **« Partie Indemnisante » et « Partie Indemnisée »** ont les significations définies dans l'Article 11(C) (Défense et procédures d'indemnisation).

19. **« Point de Terminaison »** désigne une application ou un dispositif permettant à tout Utilisateur final d'accéder à aux Services et/ou de les utiliser, y compris et sans s'y limiter, les téléphones de bureau IP, clients bureautiques, clients Web, applications mobiles et intégrations de logiciels.

20. **« Politique d'utilisation »** fait référence à l'une des politiques identifiées à l'Article 5(B) (Politiques d'utilisation).

21. **« Portail de Gestion des Comptes »** désigne le portail administratif en ligne via lequel les Administrateurs de compte contrôlent les paramètres et/ou effectuent des achats supplémentaires pour le Compte.

22. **« Propriété Intellectuelle »** ou **« Droits de PI » ou « Droit(s) de Propriété Intellectuelle** » désigne l'ensemble des droits en common law ou statutaires (enregistrés ou non par quelque méthode que ce soit) résultant ou associés à : (a) des brevets et demandes de brevet, des inventions, des dessins industriels, des découvertes, des méthodes commerciales et des processus ; (b) des droits d'auteur, des enregistrements de droits d'auteur et des droits « moraux » ; (c) la protection de secrets industriels et commerciaux ainsi que d'informations confidentielles ; (d) d'autres droits de propriété sur des biens immatériels ; (e) des marques commerciales, des noms commerciaux et des marques de service ; (f) un nom, une ressemblance, une voix, une image, une photo ou une signature de personne, ce qui inclut, sans toutefois s'y limiter, les droits de la personnalité, de respect de la vie privée et de publicité ; (g) des droits analogues à ceux énoncés ci-dessus, ou (h) des divisions, continuations (totales ou partielles), renouvellements ,nouvelles délivrances et extensions des éléments qui précèdent (selon les cas).

23. **« Réclamation de Tierce Partie »** a la même signification que celle définie dans l'Article 11(A) (Indemnisation par RingCentral).

24. **« Réseau de RingCentral »** désigne le réseau et les installations de prise en charge reliant les Points de présence de RingCentral (**« PdP »**), jusqu'au point d'interconnexion entre le réseau et les installations de RingCentral et l'Internet public, et le Réseau téléphonique public commuté (RTPC). Le Réseau de RingCentral n'inclut pas l'Internet public, le propre réseau privé d'un Client, ni le RTPC.

25. **« Service d'Assistance »** correspond à l'exécution des tâches suivantes :

    - Gestion Standard de l'Interface Admin pour le produit.
    - Support des transferts, ajouts, changements et suppressions d'employés.
    - Un support Standard caractéristique/ fonctionnalité (« comment faire ») aux Utilisateurs Finaux (par exemple, le renvoi des appels, mise en place de boîte vocale, etc.).

26. **« Service(s) »** désigne tous les services fournis aux termes du présent Contrat et définis dans un ou plusieurs Bon de Commande.

27. **« Service Client »** signifie les opérations de support Client fournies par RingCentral et/ou ses sous-traitants.

28. **« Signature Électronique »** signifie un son, symbole ou processus électronique, y compris le clic sur un bouton numérique en vue d'accepter, de joindre ou de s'associer logiquement à un contrat ou à un autre dossier, et exécuté ou adopté par une personne dans l'intention de signer le dossier.

29. **« Société(s) Affiliée(s) »** signifie une personne ou une entité qui est contrôlée par une Partie ci-référencée, qui contrôle une Partie ci-référencée, ou qui est sous le contrôle commun avec une Partie ci-référencée. Le terme « **Contrôle** » désigne la propriété effective de plus de cinquante pour cent (50 %) des titres avec droit de vote ou parts des capitaux propres alors en circulation d'une entité.

30. **« Taxes »** signifie les taxes, prélèvements, impôts, droits, frais, redevances, déductions ou retenues présents ou futurs, dans chaque cas de nature fiscale, imposés, perçus, retenus ou évalués par tout organisme gouvernemental (y compris, sans s'y limiter, les taxes sur la valeur ajoutée, les ventes ou le chiffre d'affaires), en plus de tout intérêt, pénalité ou supplément imposé à cet égard.

31. **« Utilisateur Final »** signifie un utilisateur spécifique à qui le Client donne accès aux Services. Il peut s'agir d'une personne physique et inclure, sans limitation, les employés, consultants, clients, utilisateurs externes, invités, sous-traitants et agents du Client.