ANNEXE DE SERVICE – SERVICES RINGCENTRAL ENGAGE DIGITAL

Cette Annexe de Service fait partie intégrante du Contrat-Cadre de Services (le **« Contrat »**) qui comprend les termes et conditions convenus entre les Parties en vertu desquels RingCentral fournira les Services RingCentral Engage Digital au Client.

En cas de conflit entre les stipulations du Contrat et les stipulations de la présente Annexe de Service, les stipulations de la présente Annexe de Service prévaudront. Les termes en majuscules qui ne sont pas définis dans les présentes ont leur définition incluse dans le Contrat-Cadre de Services.

1. Présentation du Service

Les **« Services RingCentral Engage Digital »** sont une plateforme de communication omnicanal basée dans le cloud et qui reçoit, achemine, répond et affiche les messages entrants et sortants des canaux numériques et comprend suivants :

Une plateforme de gestion des interactions avec les clients qui unifie tous les canaux de communication avec les clients (y compris les communautés, emails, SMS, sites web, applications mobiles, chat et communications sur les réseaux sociaux) à l'aide d'un workflow, archive les questions et réponses, transmet les questions manuellement ou automatiquement aux groupes d'experts adéquats, et supervise le travail d'équipe grâce à des statistiques.

2. Facturation et Paiement

A. Facturation

A partir de la Date de Début indiquée sur le Bon de Commande, et jusqu'à la fin de la Durée contractuelle, Vous acceptez de payer pour: a) les Services RingCentral Engage Digital pour au moins le nombre de Positions indiqué dans le Bon de Commande ED (tel que modifié comme autorisé ci-dessous) (une **« Position Contractuelle ED »**) basé sur le prix par position indiqué dans le Bon de Commande ED (un **« Tarif de Position Contractuelle ED »**), tel que modifié de temps à autre, quel que soit le nombre de Positions utilisées; b) tous les frais d'Usage ; et c) tous les frais supplémentaires indiqués dans le Bon de Commande ED, y compris les frais pour les Positions Contractuelles ED nouvellement ajoutées, tel qu'indiqué ci-dessous.

B. Ajout de Nouvelles Positions Contractuelles ED Engage

Vous pouvez ajouter des Positions Contractuelles ED à tout moment, soit via un nouveau Bon de Commande ED, soit par un avenant écrit signée par Vous et RingCentral. Le Prix des Services RingCentral Engage Digital lié à ces Positions Contractuelles ED supplémentaires sera facturé par Position tel qu'indiqué dans le Bon de Commande ED. Pour lever tout doute, Vous devrez payer le Prix des Services RingCentral Engage Digital lié à ces Positions Contractuelles ED supplémentaires jusqu'à la fin de la Durée contractuelle.

C. Ajout de Positions ED à la Demande

À tout moment, Vous pouvez utiliser des Positions supplémentaires avec vos Services RingCentral Engage Digital selon les besoins (chacun, une **« Position ED à la Demande »**). Vous serez facturé pour les Positions ED à la Demande au tarif du prix de la Position Contractuelle ED plus vingt Canadian Dollars (CA$20) par mois par Position (le **« Tarif ED à la Demande »**) jusqu'à ce que Vous supprimiez cette Position ED à la Demande de Votre abonnement des Services RingCentral Engage Digital (que Vous pouvez faire à tout moment à votre discrétion). Le Prix des Services pour toute Position ED à la Demande sera facturé pour le mois complet, quel que soit le nombre de jours d'utilisation. Pour chaque période de facturation mensuelle, Vous serez facturé pour le plus grand nombre de Positions ED à la Demande utilisées au cours de cette période de facturation. Des frais pour d'autres licences Services RingCentral Engage Digital peuvent être facturés au prix indiqué dans le Bon de Commande ED.

3. Les Services RingCentral Engage Digital, les Paramètres et les Modifications

Les paramètres et préférences de vos Services RingCentral Engage Digital, y compris, sans limitation, les droits d'utilisateur, les compétences utilisateur et les autorisations ; le routage, les points de contact, les scripts ; l'information d'inscription ; et l'activation des Positions ED à la Demande, entre autres, peuvent être définis et modifiés par les personnes que vous autorisez à accéder à la console web (les **« Administrateurs de Compte »**). Le Client reconnaît que les actes ou omissions des Administrateurs de Compte peuvent entraîner des frais supplémentaires ou affecter les Services RingCentral Engage Digital. Le Client sera seul responsable des actes ou omissions et de l'impact sur les montants facturables des Administrateurs de Compte.

4. Utilisation des Services RingCentral Engage Digital

Vous reconnaissez et acceptez que toute utilisation des Services RingCentral Engage Digital sera soumise à la présente Annexe de Service et au Contrat, y compris, sans s'y limiter, aux politiques d'utilisation et aux politiques de confidentialité des données du Contrat. Vous reconnaissez et acceptez que Vous êtes entièrement responsable de toute utilisation des Services RingCentral Engage Digital, de tout logiciel utilisé conjointement avec les Services RingCentral Engage Digital et de tous les frais et charges encourus à la suite d'une telle utilisation. Nonobstant toute stipulation contraire prévue dans le Contrat, l'utilisation des Services RingCentral Engage Digital sera soumise aux conditions suivantes :

A. Utilisation du Service Logiciel

L'utilisation des Services RingCentral Engage Digital est strictement limitée aux éléments suivants : (i) accéder aux messages entrants, les lire et y répondre ; (ii) superviser, analyser et utiliser les messages entrants ; et (iii) collecter, gérer et traiter le Contenu Client.

B. Accès et Codes

Les Utilisateurs Finaux du Client recevront des codes d'accès personnels (nom d'utilisateur et mot de passe) et devront garder ces codes strictement confidentiels. Ces Utilisateurs Finaux sont responsables de la protection de leurs codes d'accès et s'engagent à ne les divulguer à personne. Si un Utilisateur Final du Client prend connaissance d'une violation de la confidentialité (divulgation accidentelle -perte, vol, etc.- ou divulgation délibérée), le Client doit immédiatement envoyer un email à RingCentral à security.paris@ringcentral.com. Si cette violation de la confidentialité entraîne une violation des données personnelles, le Client devra en informer RingCentral sans délai dès qu'il en a eu connaissance. Chaque fois qu'un Utilisateur Final du Client est authentifié en utilisant l'Accès Sécurisé et un mot de passe, le titulaire de l'Accès Sécurisé utilisé sera irréfutablement présumé avoir effectué les transactions effectuées au moyen de l'Accès Sécurisé.

C. Restrictions d'Utilisation

Le Client et les Utilisateurs Finaux du Client ne peuvent pas utiliser les Services RingCentral Engage Digital pour :

i. stocker ou transférer des données illégales ou frauduleuses ou des données portant atteinte aux droits de tiers.

ii. stocker ou transférer des virus ou des logiciels malveillants.

iii. nuire à l'intégrité ou à la performance des données ou des Services RingCentral Engage Digital.

iv. tenter de violer la politique d'accès restreint.

v. contourner une restriction contractuelle d'utilisation.

vi. copier tout ou partie des Services RingCentral Engage Digital, y compris les fonctionnalités et les interfaces.

vii. copier la documentation pour une utilisation non autorisée.

viii. encapsuler ou reproduire tout ou partie des Services RingCentral Engage Digital, sauf autorisation formelle de RingCentral.

ix. accéder ou utiliser les Services RingCentral Engage Digital dans le but de développer un produit concurrent.

ou

x. tenter de faire une ingénierie inverse des Services RingCentral Engage Digital.

5. Exclusion de Garantie

Les Services sont fournis « en l'état » et RingCentral ne garantit aucun des éléments suivants, en aucune circonstance que ce soit : (i) que les Services RingCentral Engage Digital conviennent à un besoin spécifique ou aux opérations commerciales du Client; (ii) que les Services RingCentral Engage Digital sont en mesure d'exécuter les tâches ou d'atteindre les objectifs ou résultats fixés par le Client ; (iii) qu'il n'y a pas de défauts dans les Services RingCentral Engage Digital ; (iv) que les Services RingCentral Engage Digital seront accessibles sans interruption ; (v) que les données générées par les Services Tiers Connectés seront collectées en temps opportun ou qu'elles seront complètes ; (vi) le respect de toute législation autre que la législation expressément énoncée ; (vii) l'existence, l'exactitude, la qualité, l'intégrité, la légalité, la propriété ou la véracité des données générées par les Services Tiers Connectés.

6. Suspension du Service

RingCentral se réserve le droit de suspendre l'accès aux Services RingCentral Engage Digital dans les cas suivants: (i) le non-respect de ces conditions d'utilisation ; (ii) si le Client utilise les Services RingCentral Engage Digital d'une manière contraire à la loi (ou si une telle violation est imminente) ; (iii) si le Client déclenche une pointe de trafic inhabituel, ce qui conduit RingCentral à croire que le trafic est frauduleux ou a un impact sérieux sur les performances des Services RingCentral Engage Digital ; (iv) si le Client fait l'objet d'une loi lui interdisant d'utiliser les Services RingCentral Engage Digital ; ou (v) si le Client ne respecte pas les différentes mises en demeure de payer envoyées suite à un défaut de paiement. La fourniture et l'accès au Service pour ce Client reprendront dès que la violation susmentionnée déclenchant la suspension du Service aura été corrigée.

7. Définitions

Les termes utilisés ici mais non définis autrement ont le sens qui leur est attribué dans le Contrat. Aux fins de la présente Annexe de Service, les termes suivants ont la signification indiquée ci-dessous :

A. **« Service Tiers Connecté »** désigne la communauté, les médias sociaux ou les plateformes de messagerie ou tout autre service de communication indépendant, à partir desquels des données sont collectées par les Services RingCentral Engage Digital.

B. Le **« Bon de Commande ED »** est un bon de commande exécuté par les Parties conformément aux conditions du Contrat et de la présente Annexe de Service, précisant les détails de l'abonnement aux Services RingCentral Engage Digital, y compris tous les produits, services et fonctionnalités supplémentaires achetés par le Client.

C. **« Position »** signifie ou (i) une licence accordée à une personne unique en vue d'utiliser les Services Engage Digital, ou (ii) une licence concomitante basée sur le nombre de personnes utilisant, en même temps, les Services Engage Digital.

D. **« Accès Sécurisé »** désigne une combinaison nom d'utilisateur / mot de passe personnel donnant accès à un Compte Administrateur ou à un compte d'Utilisateur Final.

E. **« Utilisation »** désigne tous les frais encourus en relation avec l'utilisation de Vos Services ED, y compris les frais et les produits énumérés sur le Bon de Commande ED.