ANNEXE DE SERVICE – SERVICES RINGEX

Cette Annexe de service fait partie de l'Entente-cadre (**« Entente »**) qui comprend les termes et conditions convenus par les Parties en vertu desquelles RingCentral fournira au Client les Services RingEX, comme décrit dans le Bon de commande applicable (les « Services »).

Veuillez-noter que RingCentral Office est maintenant RingEX. Toutes références à « RingCentral Office » que ce soit dans les termes et conditions de service, publicités ou descriptions des produits, signifie « RingEX ».

1. **Résumé du Service.** Les Services sont des services de communications unifiées infonuagiques de grade entreprise qui incluent la voix, les télécopies, la gestion des appels, les applications mobiles et la fonctionnalité BYOD, qui s'intègre à une liste croissante d'applications. Les Services comprennent :

   - Services vocaux, y compris les appels de poste à poste et la possibilité d'appeler et de recevoir des appels à destination et en provenance du réseau téléphonique public commuté (RTPC)
   - Service de vidéo et audio conférence, y compris le partage d'écran
   - Outils de collaboration, y compris les conversations à deux et en équipe, le partage de fichiers, la gestion des tâches, de SMS/texto (selon disponibilité), et d'autres outils innovants

   RingEX Services est accessible à partir de divers points de réseau, notamment les téléphones de bureau IP, les Clients de bureau, les Clients web, les Applications mobiles et les Intégrations logicielles.

2. **Plans d'achat RingEX**

   A. **Niveaux de Service.** Les Services sont disponibles en plusieurs gamme de prix, qui sont décrites plus en détail à l'adresse: https://www.ringcentral.ca/office/plansandpricing.html. RingCentral offre des forfaits mensuels illimités pour certains de ses produits et services, les services RingCentral sont destinés à un usage professionnel régulier. L'utilisation **« Illimitée »** ne permet aucunement l'utilisation autrement interdite par la Politique d'utilisation acceptable, disponible à l'adresse : https://www.ringcentral.ca/fr/legal/acceptable-use-policy.html, y compris les services interurbains, la stimulation d'accès, la revente du Services, etc. L'utilisation des fonctionnalités de RingCentral AI Assistant est soumise aux conditions applicables contenues dans la description de service complémentaire AI Assistant disponible à l'adresse https://www.ringcentral.com/legal/add-on-services.html#qlnks-12.

   B. **Forfaits Minutes et Forfaits Crédit d'appel.** Les Forfaits minutes, les Forfaits de minutes sans frais, par exemple, peuvent être achetées en paquets incrémentaux par tranches de minutes, additionnelles aux minutes incluses avec le niveau de service choisi. Les minutes d'Appels sans frais entrants et de la plupart des Appels externes sortants sont déduites des minutes incluses, des Forfaits de minutes achetés ou facturés en dépassement aux tarifs actuellement en vigueur. Chaque plan comprend un nombre de minutes gratuites, par mois, qui sont regroupées pour créer une allocation unique de minutes gratuites disponibles pour l'ensemble du compte. Les plans des niveaux Core/Advanced/Ultra comprennent une allocation mensuelle de 100/1000/10000 minutes sans frais par compte, respectivement. Des frais de dépassement de 3,9 ¢ par minute s'appliquent aux appels effectués au-delà de l'allocation.

   Les Forfaits de crédit d'appel international peuvent être achetés additionnellement à ce qui est inclus dans le niveau de service choisi. Les Appels externes internationaux sont facturés sur les Crédits d'appel sur les Tarifs du compte par destination, ou comme dépassement une fois les Crédits d'appel dépassés. Les Tarifs des appels sortants seront appliqués en fonction du tarif en vigueur au moment de l'utilisation. Les taux actuellement en vigueur sont disponibles à https://www.ringcentral.ca/fr/support/international-rates.html.

   Les Appels de poste à poste dans le Compte client n'entraînent aucun frais d'utilisation et sont illimités, sauf dans la mesure où ces appels sont renvoyés vers un autre numéro qui ne figure pas sur le Compte client. Des Crédits d'appel supplémentaires peuvent être achetés via la fonction d'Achat automatique, qui peut être sélectionnée pour établir des achats automatiques par incréments sur le Portail Administratif. L'Achat automatique est déclenché lorsque l'utilisation combinée de tous les Utilisateurs finaux sur un Compte dépasse le total des Crédits d'appel ou lorsque les Utilisateurs finaux font des appels avec des frais supplémentaires (411, par exemple). Les Forfaits de minutes et les Forfaits de crédits d'appel expirent à la fin du mois et ne peuvent pas être reportés au mois suivant. Les Crédits d'appel achetés automatiquement expirent douze (12) mois à compter de la date d'achat. Les forfaits ne peuvent être vendus, transférés, cédés ou appliqués à un autre client.

   Allocation et tarification des SMS. Chaque plan comprend un nombre de SMS par utilisateur, par mois, qui sont regroupés pour créer une allocation unique de SMS disponible pour l'ensemble du compte. Les plans des niveaux Core/Advanced/Ultra comprennent une allocation mensuelle de 25/100/200 SMS, par utilisateur respectivement. Chaque SMS envoyé ou reçu sera déduit du pool de SMS disponibles sur le compte. Des frais de dépassement s'appliquent aux SMS envoyés ou reçus au-delà du forfait alloué et seront facturés aux tarifs alors en vigueur, disponibles à l'adresse https://www.ringcentral.com/ca/en/support/new-sms-rates.html. Des forfaits SMS supplémentaires sont disponibles à l'achat à des tarifs préférentiels. Pour envoyer des SMS vers des numéros de téléphone aux États-Unis, le Client doit avoir enregistré ces numéros auprès du registraire SMS (TCR) avant de pouvoir utiliser le service SMS.

3. **Appel assisté par l'opérateur, 311, 511 et autre appel N11**. RingCentral ne prend pas en charge les appels 0+ ou les appels assistés par un opérateur (y compris, de manière non-limitative, les appels à frais virés, les appels de facturation tiers, le 900 ou les appels par carte d'appel). Les Services peuvent ne pas prendre en charge les appels 211, 311, 411, 511 et/ou N11 dans une ou plusieurs zones de service. Des frais additionnels peuvent s'appliquer pour ces appels.

4. **Service d'annuaire.** RingCentral offre l'inscription à l'annuaire (**« Service d'annuaire »**). Si Client s'abonne au Service d'annuaire,

RingCentral partagera certaines Données de contact client avec des tiers dans la mesure où cela est raisonnablement nécessaire pour les inclure dans l'annuaire téléphonique (**« Informations de contact »**). Ces informations peuvent inclure, de manière non-limitative, le nom, l'adresse et les numéros de téléphone de l'entreprise du Client. Le Client autorise RingCentral à utiliser et à divulguer les Informations de contact à des fins de publication et de mise à disposition du public via des services de liste d'annuaire tiers, choisis par RingCentral ou des prestataires de services tiers, à leur seule discrétion. Le Client reconnaît et accepte qu'en souscrivant au Service d'annuaire, les Informations de contact du Client peuvent entrer dans le domaine public et que RingCentral ne peut pas contrôler l'utilisation par des tiers de ces informations obtenues via le Service d'annuaire.

A. **Désengagement.** Le Client peut à tout moment se désinscrire du Service d'annuaire, mais RingCentral n'est pas obligé de faire supprimer les Informations de contact du Client des services d'annuaire d'assistance tiers qui ont déjà reçu les Informations du Client.

B. **Aucune responsabilité.** RingCentral décline toute responsabilité quant aux coûts, dommages, responsabilités ou inconvénients causés par les appels passés au numéro de téléphone du Client ; documents envoyés au Client, inexactitudes, erreurs ou omissions des Informations de contact; ou toute autre utilisation de ces Informations. RingCentral ne sera pas responsable envers le Client de toute utilisation par des tiers des Informations de contact du Client obtenues par le biais du Service d'annuaire, y compris, de manière non-limitative, l'utilisation de ces Informations après que le Client se soit désinscrit du Service d'annuaire.

5. **Global RingEX et RingCentral Global Office.** Global RingEX (aussi connu sous le nom de RingCentral Global Office et toutes références dans cette présente Annexe pour Global RingEX inclues aussi à Global Office) fournit un système de communication unique aux entreprises qui ont des bureaux dans le monde entier, offrant un service localisé dans les pays pour lesquels Global RingEX est disponible. Des informations supplémentaires relatives aux services Global RingEX sont disponibles à l'adresse : https://www.ringcentral.ca/fr/office/features/global-office-communications/solutions.html. Cette section définit les conditions générales supplémentaires concernant RingCentral Global RingEX pour les clients abonnés.

   A. **Limites du Service d'urgence pour Global RingEX.** RingCentral fournit un accès aux Services d'appel d'urgence dans plusieurs, mais pas dans tous les pays, où Global RingEX est disponible, permettant aux Utilisateurs finaux dans la plupart des pays d'accéder aux Services d'urgence. Les Services d'urgence ne sont accessibles que dans le pays dans lesquels la Ligne numérique est assignée. Par exemple, un Utilisateur final avec une Ligne numérique assignée en Irlande ne peut composer les Services d'urgence qu'en Irlande. L'accès aux Services d'appels d'urgence dans les pays de Global RingEX, lorsqu'ils sont disponibles, est sujet à la Politique des services d'urgence, disponible à l'adresse: https://www.ringcentral.ca/fr/a/legal/policies/emergency-services.html. Le Client doit mettre à disposition et maintenir en tout temps des services téléphoniques traditionnels sur réseau fixe et/ou mobile qui permettront aux Utilisateurs finaux d'appeler le numéro de Services d'urgence applicable. Le Client ne peut pas utiliser les Services RingCentral dans des environnements de sécurité nécessitant une performance à l'épreuve de pannes ou dans lesquels la défaillance des Services RingCentral pourrait entraîner directement la mort, des blessures corporelles ou de graves dommages physiques ou environnementaux.

   B. **Global RingEX est Fourni Uniquement Avec le Service du Pays d'origine.** RingCentral fournit le Service Global RingEX uniquement en relation avec les Services achetés dans le Pays d'origine. RingCentral peut immédiatement suspendre ou résilier les Services Global RingEX du Client si le Client met fin à ses Lignes numériques dans le Pays d'origine. Toutes les factures pour les Services Global RingEX seront effectuées dans le Pays d'origine sur le Compte du client, avec les autres services achetés en vertu de la présente Entente, en utilisant la devise du Pays d'origine. Le Client doit à tout moment fournir une adresse de facturation située dans le Pays d'origine. RingCentral fournira toute la documentation, les licences et les services liés au Service Global RingEX en anglais; un support linguistique supplémentaire peut être fourni à la seule discrétion de RingCentral.

   C. **Lieu principal d'utilisation du Service Global RingEX.** Le Client déclare et garantit que le lieu principal d'utilisation des Services Global RingEX sera le pays dans lequel la Ligne numérique est attribuée, par exemple, un Utilisateur final ayant une Ligne numérique attribuée en Irlande utilisera principalement cette Ligne numérique en Irlande.

   D. **Relations Avec les Prestataires Locaux.** Dans le cadre de la fourniture des Services Global RingEX, RingCentral fait usage de fournisseurs locaux pour fournir certains services de communication réglementés; par exemple (i) pour la fourniture de numéros de téléphone locaux dans les juridictions locales; (ii) pour vous permettre de passer des appels locaux dans les juridictions locales; et (iii) pour vous permettre de recevoir des appels de numéros qui ne sont pas de RingCentral sur le(s) numéro(s) de téléphone Global RingEX du Client, en vous connectant au réseau téléphonique public commuté local. Le Client désigne par la présente RingCentral en tant que mandataire du Client avec une procuration (et cette désignation est assortie d'un intérêt et est irrévocable pendant la Durée des Services) afin de conclure et de passer des accords avec ces fournisseurs locaux au nom du Client pour obtenir ces Services. Les sociétés affiliées à RingCentral titulaires de licences locales fournissent tous les services de télécommunications proposés au Client dans les pays où lesdites sociétés affiliées sont titulaires d'une licence ; dans certains cas, RingCentral peut obtenir des services auprès de fournisseurs sous licence locale au nom du Client. RingCentral est responsable de l'ensemble des contrats, de la facturation et de la relation client en lien avec ces services. Le Client est responsable de fournir à RingCentral toutes les informations nécessaires pour que RingCentral puisse obtenir les numéros dans les pays Global RingEX.

6. **Services supplémentaires.**
   RingCentral propose des services supplémentaires pour les Services (lorsqu'ils sont disponibles), qui sont décrits à https://www.ringcentral.com/fr/fr/legal/microsoft-teams-services-attachment.html. Des conditions ou des frais supplémentaires peuvent s'appliquer, en fonction des fonctionnalités sélectionnées.

7. **Bring Your Own Carrier (BYOC) Services.** RingCentral offre un logiciel en tant que service (en anglais, software-as-a-service ou SaaS) dans lequel les clients fournissent et maintiennent leurs propres services de télécommunications locales, qui peuvent être connectés au cloud PBX, à la vidéoconférence et aux services de messagerie d'équipe de RingCentral. BYOC et des conditions

supplémentaires sont décrites et disponibles à https://www.ringcentral.fr/legal/BYOC-service-descriptions.

8. **Définitions.** Les termes utilisés ici mais non définis autrement ont le sens qui leur est attribué dans l'Entente. Aux fins de la présente Annexe de service, les termes suivants ont la signification indiquée ci-dessous :

   A. **« Ligne Numérique »** désigne un numéro de téléphone attribué à un Utilisateur final ou à un emplacement spécifiquement désigné (par exemple, une salle de conférence) et le service vocal associé pour les appels entrants et sortants qui permet à l'Utilisateur final d'appeler et de recevoir des appels vers et depuis le réseau téléphonique public commuté ainsi que vers et depuis d'autres postes du même Compte.

   B. **« Postes de Travail »** désigne une application ou un appareil par le biais duquel tout Utilisateur final peut accéder et/ou utiliser l'un des Services, y compris, de manière non-limitative, les téléphones de bureau IP, les Clients de bureau, les Clients web, les Applications mobiles et les Intégrations logicielles.

   C. **« Appels de Poste à Poste »** signifie les appels passés et reçus entre les points de terminaison sur le Compte client avec RingCentral, que les appels soient nationaux ou internationaux.

   D. **« Appels Externes »** désigne les appels passés ou reçus de numéros externes sur le RTPC qui ne sont pas sur le Compte client avec RingCentral.

   E. **« Pays d'origine »** désigne le Canada ou le pays qui est autrement désigné comme Pays principal ou d'origine du Client dans le Bon de commande.