ANNEXE DE SERVICE – RINGCX SERVICES

La présente Annexe Service fait partie intégrante du Contrat-cadre de services (ci-après le **« Contrat-cadre »** ou le **« Contrat »**) avec RingCentral, et énonce les conditions générales convenues entre les Parties et en vertu desquelles RingCentral fournira au Client les Services de RingCX, comme décrit dans le Bon de Commande applicable.

En cas de conflit entre les stipulations du Contrat et celles de la présente Annexe, les stipulations de la présente Annexe prévaudront.

1. Présentation du Service

Les "Services RingCX" sont une solution de communication omnichannel et de centre de contact basée sur le cloud, qui comprend des applications de routage de médias entrants et sortants, de mise en attente, et la distribution de médias vocaux entrants et sortants, ainsi que la gestion des canaux numériques, et les services, applications et fonctionnalités associes, inclus dans le cadre d'un Abonnement ou dans des commandes séparées.

2. Facturation et paiement

A. Facturation

À 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 : a) les frais des Services de RingCX pour au moins le nombre de Positions indiquées dans le Bon de Commande RingCX (telle que modifiée comme autorisé ci-dessous) a)**"Position Contractuelle RingCX"**) sur la base du prix par Position indiqué dans le Bon de Commande RingCX (le **"Tarif de Position Contractuelle RingCX"**), tel que modifié de temps à autre, quel que soit le nombre de Positions utilisés ; b) tous les frais d'Usage (par minute) ; c) tous les frais d'Abonnements indiqués dans le Bon de Commande RingCX (p. ex. réponse interactive RingCX, minutes, minutes internationales) ; et d) tous les frais supplémentaires prévus dans le Bon de Commande RingCX.

B. Ajout de Nouvelles Positions contractuelles de Services RingCX

Vous pouvez ajouter des Positions Contractuelles RingCX à tout moment, soit via un nouveau Bon de Commande RingCX, soit par un avenant écrit signée par vous et RingCentral. Le Prix des Services RingCX lié à ces Positions Contractuelles RingCX supplémentaires sera facturé par Position tel qu'indiqué dans le Bon de Commande RingCX.Pour éviter toute ambiguïté, vous serez tenu de payer les frais de services RingCX liés à ces Positions contractuelles RingCX supplémentaires jusqu'à la fin de la Durée contractuelle.

C. Ajout de Positions RingCX à la Demande

À tout moment, vous pouvez utiliser des Positions supplémentaires avec vos Services RingCX selon les besoins (chacun, une **« Position RingCX à la Demande »**). Vous serez facturé pour les Positions RingCX à la Demande au Tarif de Position Contractuelle RingCX plus des frais de dépassement de vingt euros (20 €) par mois et par Position (le **« Tarif RingCX à la Demande »**) jusqu'à ce que vous supprimiez cette Position RingCX à la Demande de votre Abonnement des Services RingCX (que vous pouvez faire à tout moment, à votre discrétion). Le Prix des Services pour toute Position RingCX 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 RingCX à la Demande utilisées au cours de cette période de facturation. Des frais pour d'autres licences Services RingCX peuvent être facturés au prix indiqué dans le Bon de Commande RingCX.

3. Services, réglages et modifications de RingCX

Un Compte RingEX est nécessaire pour utiliser les Services RingCX. Les paramètres et préférences de vos Services RingCX, y compris, mais sans limitation, les droits d'utilisateur, les compétences d'utilisateur et les autorisations, le routage, les scripts, les informations d'enregistrement et l'activation des Positions RingCX à la demande, entre autres, peuvent être définis et modifiés par les personnes que vous autorisez à accéder à la console web (" **Administrateurs de Compte** "). Le Client reconnaît que les actes ou omissions des Administrateurs de Compte peuvent entraîner des frais supplémentaires ou affecter les Services RingCX. Le Client est seul responsable des actes ou omissions et de l'impact sur les montants facturables des Administrateurs de Compte.

4. Utilisation des Services RingCX

Vous reconnaissez et acceptez que toute utilisation des Services RingCX est soumise à la présente Annexe de Service et au Contrat, y compris, mais sans limitation, aux Politiques d'utilisation et de protection des données

décrites dans le Contrat. Vous reconnaissez et acceptez que vous êtes entièrement responsable de toute utilisation des Services RingCX, de tout logiciel ou matériel utilisé en conjonction avec les Services RingCX, et de tous les frais encourus en conséquence de cette utilisation. Nonobstant toute disposition contraire dans le Contrat, l'utilisation des Services RingCX est soumise aux conditions suivantes :

a. ABSENCE DE SERVICES D'URGENCE (PAR EXEMPLE LE 911). VOUS RECONNAISSEZ ET ACCEPTEZ QUE LES APPELS OU MESSAGES D'URGENCE NE PEUVENT PAS ÊTRE EFFECTUÉS OU ENVOYÉS PAR L'INTERMÉDIAIRE DES SERVICES RINGCX, ET QU'AUCUN SERVICE D'APPEL D'URGENCE N'EST OFFERT OU FOURNI PAR L'INTERMÉDIAIRE DES SERVICES RINGCX. VOUS DEVEZ PRENDRE D'AUTRES DISPOSITIONS POUR PASSER DES APPELS AU 911.

b. Obligations de Notification d'urgence (par exemple le 911) du Client. Vous déclarez, garantissez et convenez que : (i) vous veillerez à ce que toute personne susceptible d'utiliser les Services RingCX ou d'être présente sur le site où les Services RingCX pourraient être accédés ou utilisés soit pleinement informée et consciente qu'elle ne sera pas en mesure de passer des appels ou d'envoyer des messages vers les services d ;urgences tel que le 911 ou à d'autres services d'intervention d'urgence par le biais des Services RingCX ; et (ii) vous fournirez à toutes les parties susmentionnées une autre méthode pour passer ces appels et, le cas échéant, pour envoyer ces messages.

c. Données du Titulaire de la Carte. Vous reconnaissez et acceptez que lorsque vous utilisez les Services RingCX, vous n'enregistrez ni ne stockez les données du titulaire de la carte (**"CHD"**) telles que définies par la norme de sécurité des données PCI. Si vous devez recevoir des CHD en utilisant les Services RingCX, vous mettrez en pause tout enregistrement ou veillerez d'une autre manière à ce qu'aucune CHD ne soit enregistrée ou sauvegardée.

5. Conformité et réglementation

Vous refusez de vous fier à tout matériel de marketing relatif aux Services RingCX en ce qui concerne la conformité des Services avec le Telephone Consumer Pratice Act (« **TCPA** ») et/ou les Telemarketing Sales Rule. Toute déclaration concernant le TCPA ou la conformité réglementaire ou juridique n'est qu'une opinion, et il vous incombe en dernier ressort de prendre vos propres décisions concernant les exigences de conformité avec le TCPA ou autre conformité réglementaire ou juridique et l'applicabilité aux Services RingCX.

RingCentral s'interdit de redessiner ou de modifier de quelque manière que ce soit son produit ManualDial, y compris tout matériel ou logiciel pertinent, d'une manière qui lui donnerait la capacité de composer des numéros générés de manière aléatoire ou séquentielle, de fonctionner comme un composeur prédictif ou de composer des numéros d'une manière qui ne nécessite pas d'intervention humaine pour chaque appel.

6. Définitions

Les termes utilisés dans le présente Annexeet qui ne sont pas autrement définis ont la signification qui leur est attribuée dans le Contrat. Aux fins de la présente Annexe, les termes suivants ont la signification indiquée ci-dessous :

A. **Les " Documentation RingCX "** désignent la documentation, électronique ou autre, que RingCentral fournit ou met à la disposition du Client pour décrire les Services RingCX, y compris les composants de chaque formule d'Abonnement, le cas échéant, et toutes les autres caractéristiques et fonctionnalités offertes dans le cadre des Services RingCX. Les Documentation RingCX peuvent inclure, sans limitation, des manuels, des descriptions de produits, des instructions d'utilisation ou d'installation, des diagrammes, des impressions, des listes, des organigrammes et des documents de formation relatifs aux Services RingCX.

B. **Le "Bon de Commande RingCX"** est un bon de commande exécuté par les parties selon les termes du Contrat et de la présente Annexe de Service, qui définit les détails de l'abonnement aux Services RingCX, y compris tout l'Abonnement, et tous les produits, services et fonctionnalités supplémentaires achetés par le Client.

C. **" Interactive Voice Response "** ou **"IVR"** est un module permettant aux Clients de programmer des interactions vocales automatisées, en accédant à des services et à des bases de données de tiers lorsque cela est nécessaire pour servir le Client. Les forfaits IVR uniquement n'incluent pas les services ou les restrictions liés aux Positions.

D. **"Position"** signifie soit : i) une licence nominative basée sur les personnes nommées qui utilisent les Services RingCX, soit ii) une licence concurrente basée sur le nombre de personnes utilisant simultanément les

Services Chaque Position comprend 2 000 minutes gratuites d'IVR par mois et minutes illimitées pour les appels entrants et les appels sortants nationaux composés manuellement. Les minutes gratuites ne s'appliquent pas aux appels internationaux, aux appels automatisés ou aux appels gratuits entrants. Toute utilisation est soumise à la Politique d'utilisation acceptable. Les frais de dépassements sont applicables.

E. **Le "Abonnement"** est un ensemble de fonctions et d'applications des Services RingCX, tel que défini dans la Documentation RingCX, qui peuvent être commandées sous forme d'offre groupée.

F. **"Usage"** désigne tous les frais encourus dans le cadre de l'utilisation de vos Services RingCX, y compris, mais sans limitation, les minutes locales, longue distance, internationales et sans frais, les ports et tous les produits énumérés dans le Bon de Commande RingCX.