

Customer Terms of Service	Conditions d'utilisation du client
<p>These Customer Terms of Service (this "Agreement") are between SugarCRM Inc. ("Sugar"), and the entity which has accepted this Agreement through a document that references this Agreement ("Customer"). Capitalized terms not defined elsewhere in this Agreement have the meanings given to them in the Certain Definitions Section herein.</p>	<p>Les présentes Conditions d'utilisation du client (le « Contrat ») sont conclues entre SugarCRM Inc. (« Sugar ») et l'entité qui a accepté le présent Contrat par le biais d'un document faisant référence au présent Contrat (le « Client »). Les termes commençant par une majuscule qui ne sont pas définis ailleurs dans le présent Contrat ont le sens qui leur est donné dans la section Certaines définitions des présentes.</p>
<p>1. Application Services</p>	<p>1. Services d'application</p>
<p>1.1. <u>Application Services and Deployment.</u> Subject to the terms and conditions of this Agreement, Customer will have the non-exclusive, worldwide, limited right to use or have access to Application Services during the Subscription Term (as extended) specified in Customer's Order therefor. Application Services are deployed by means of software-as-a-service hosted by Sugar ("SugarCloud"), or installation by or for Customer on or at its premises or hosted by Customer or by a third party on Customer's behalf ("On-Site") as specified in an Order and may be used solely for Customer's internal business operations except as otherwise specified in an Order. Certain Application Services are also subject to the Product Specific Terms, which are hereby incorporated by reference and are available at https://www.sugarcrm.com/legal/agreements/customers/product-terms/.</p>	<p>1.1. <u>Services d'application et déploiement.</u> Sous réserve des conditions générales du présent Contrat, le Client aura le droit non exclusif, international, limité d'utiliser ou d'accéder aux Services d'application pendant la Durée de souscription (telle que prolongée) spécifiée dans la Commande du Client correspondant. Les Services d'application sont déployés au moyen d'un logiciel sous forme de service hébergé par Sugar (« SugarCloud »), ou de l'installation par ou pour le Client dans ses locaux ou hébergé par le Client ou par un tiers pour le compte du Client (« Sur site ») comme spécifié dans la Commande ; ils ne peuvent être utilisés que dans le cadre des opérations commerciales internes du Client, sauf indication contraire dans la Commande. Certains Services d'application sont également soumis aux Conditions spécifiques du produit qui sont incorporées par renvoi et sont disponibles à la page https://www.sugarcrm.com/legal/agreements/customers/product-terms/.</p>
<p>1.2. <u>Usage Limits.</u> Customer agrees to only allow those Subscription Users Customer paid the applicable fees to access Application Services and to not share usernames, passwords, or log-in information with other persons or entities. Except as otherwise specified in an Order, Customer is not permitted to allow its affiliates, subsidiaries, sister companies or entities, related entities, parent entities (collectively, "Affiliates"), or any other party to use Application Services without Sugar's specific prior written consent. Customer's administrator(s) may reassign a Subscription User account during the Subscription Term if a former Subscription User no longer requires access to or use of Application Services. Customer agrees to notify Sugar in writing immediately upon becoming aware of any unauthorized use of, or access to, Application Services or any Subscription User account or password thereof. Users of external applications accessing functionality or data stored inside Application Services require a subscription for each user who accesses the functionality or data.</p>	<p>1.2. <u>Limites d'utilisation.</u> Le Client accepte d'autoriser uniquement les Utilisateurs abonnés ayant payé les frais applicables à accéder aux Services d'application et de ne pas communiquer les noms d'utilisateur, mots de passe ou informations de connexion à d'autres personnes ou entités. Sauf indication contraire dans une Commande, le Client n'est pas autorisé à permettre à ses sociétés affiliées, filiales, sociétés ou entités sœurs ou apparentées, sociétés mères (collectivement, « Affiliés ») ou à toute autre partie d'utiliser les Services d'application sans le consentement écrit préalable spécifique de Sugar. Les administrateurs du Client peuvent toutefois réaffecter un compte d'Utilisateur abonné au cours de la Durée de souscription si un ancien Utilisateur abonné n'a plus besoin d'accéder aux Services d'application ou de les utiliser. Le Client accepte d'informer Sugar par écrit immédiatement après avoir eu connaissance de toute utilisation non autorisée des Services d'application ou de l'accès non autorisé à ceux-ci, ou de tout compte d'Utilisateur abonné ou mot de passe correspondant. Les Utilisateurs d'applications externes accédant à la fonctionnalité ou aux données stockées dans les Services d'application nécessitent une souscription pour chaque utilisateur accédant à la fonctionnalité ou aux données.</p>
<p>1.3. <u>On-Site Deployment.</u> If Customer procures Application Services for On-Site use, Sugar will electronically deliver or otherwise make available Application Services to Customer and the information necessary for Customer's installation and use thereof during the Subscription Term.</p>	<p>1.3. <u>Déploiement sur site.</u> Si le Client fournit des Services d'application pour une utilisation sur site, Sugar fournira ou mettra autrement à la disposition du Client les Services d'application et les informations nécessaires à l'installation et à l'utilisation de ceux-ci par le Client pendant la Durée de souscription.</p>

1.4. <u>SugarCloud Deployment.</u>	1.4. <u>Déploiement de SugarCloud.</u>
1.4.1. <u>Access.</u> If Customer subscribes to SugarCloud, Sugar will make SugarCloud available to Customer during the Subscription Term in accordance with the Documentation and the terms of this Agreement and subject to the applicable Managed Storage Space Policy.	1.4.1. <u>Accès.</u> Si le Client souscrit à SugarCloud, Sugar mettra SugarCloud à la disposition du Client pendant la Durée de souscription conformément à la Documentation et aux conditions du présent Contrat et sous réserve de la Politique de l'espace de stockage géré concerné.
1.4.2. <u>Customizations.</u> Customer agrees any customization to its SugarCloud environment must be created through Sugar-certified customizations using the Sugar module loader (or other Sugar-approved method and compliant with established industry security standards).	1.4.2. <u>Personnalisations.</u> Le Client convient que toute personnalisation de son environnement SugarCloud devra être créé par des personnalisations certifiées par Sugar au moyen du chargeur de module Sugar (ou par toute autre méthode approuvée par Sugar et conforme aux normes de sécurité d'usage du secteur).
1.4.3. <u>Recoveries and Sandbox.</u> Customer may submit a request to Sugar to receive recoveries of Customer Data from backup (" Recoveries ") and/or duplicates of its hosted environment (data application logic and configuration) (" SandBox ") at any time. Recoveries and SandBoxes may be available free of charge based on the subscription and/or product version subscribed. Additional Recoveries and SandBoxes are available at Sugar's then-current fees.	1.4.3. <u>Récupérations et sandbox.</u> Le Client peut soumettre une demande à Sugar pour recevoir des récupérations de Données client à partir d'une sauvegarde (« Récupérations ») ou des doublons de son environnement hébergé (logique et configuration d'application de données) (« SandBox ») à tout moment. Les Récupérations et SandBoxes peuvent être disponibles gratuitement en fonction de la souscription ou de la version du produit souscrit. Des Récupérations et des SandBoxes supplémentaires sont disponibles aux prix de Sugar alors en vigueur.
2. Customer Responsibilities and Restrictions	2. Responsabilités et restrictions du client
2.1. <u>Responsibilities.</u>	2.1. <u>Responsabilités.</u>
2.1.1. <u>All Services.</u> Customer hereby assumes sole responsibility for: (a) Subscription Users' use of Application Services, Support Services, Professional Services, Sugar Market Services, and/or Sugar Care (collectively, " Services ") in accordance with the Documentation, (b) ensuring only Subscription Users use Services and not share access credentials, (c) determining the suitability of Services for Customer's business, and (d) the acts and omissions of any third-party contractors used by Customer to assist with the installation, implementation, use and modification of Services.	2.1.1. <u>Tous les services.</u> Par les présentes, le Client assume l'entière responsabilité : (a) de l'utilisation des Services d'application, des Services de soutien, des Services professionnels, Sugar Market Services, ou des Sugar Care par les Utilisateurs abonnés (collectivement, « Services ») conformément à la Documentation ; (b) de s'assurer que seuls les Utilisateurs abonnés utilisent les Services et ne partagent pas les informations d'identification d'accès ; (c) de déterminer l'adéquation des Services à l'activité du Client ; et (d) des actes et omissions de tout prestataire tiers employé par le Client pour aider à l'installation, la mise en œuvre, l'utilisation et la modification des Services.
2.1.2. <u>SugarCloud and Hosting-related Services.</u> If Customer subscribes to SugarCloud, or otherwise engages Sugar to process Customer Data, Customer also assumes sole responsibility for: (a) the accuracy, integrity, and legality of Customer Data when using Services and the means by which Customer acquires, uses, and disseminates such Customer Data, (b) complying with any and all regulations and laws applicable to Customer Data and use of Services, (c) complying with all Data Protection Laws, and obtaining and storing records of any and all required consents from each data subject if Customer uses Services to process Personal Data, and (d) all code, video, images, information, data, text, software, music, sound, photographs, graphics, messages or other materials it or its Subscription Users upload, post, publish or display in the use of Services.	2.1.2. <u>SugarCloud et les services liés à l'hébergement.</u> Si le Client souscrit à SugarCloud, ou engage autrement Sugar pour traiter les Données client, le Client assume également l'entière responsabilité : (a) de la précision, de l'intégrité et de la légalité des Données client lors de l'utilisation des Services et des moyens par lesquels le Client acquiert, utilise et diffuse ces Données client ; (b) de se conformer à toutes les réglementations et lois applicables aux Données client et à l'utilisation des Services ; (c) de se conformer à toutes les Lois en matière de protection des données et d'obtenir et de conserver des registres de tous les consentements requis de chaque personne concernée si le Client utilise les Services pour traiter des Données à caractère personnel ; et (d) de tous les codes, vidéos, images, informations, données, textes, logiciels, musiques, sons, photographies, illustrations, messages ou autres documents qu'il ou ses Utilisateurs abonnés téléchargent, postent, publient ou affichent lors de l'utilisation des Services.
2.2. <u>General Restrictions.</u> Customer may not and may not cause or permit others to: (a) use Services to harass any person; cause damage or injury to any person or property; publish any material that is false, defamatory, libelous,	2.2. <u>Restrictions générales.</u> Le Client ne pourra pas lui-même, et ne pourra pas non plus encourager ou permettre à d'autres personnes de : (a) utiliser les Services pour harceler toute personne, causer des dommages ou des préjudices à

harassing or obscene; violate privacy rights; promote bigotry, racism, hatred or harm; send unsolicited bulk e-mail, junk mail, spam or chain letters; infringe property rights; or otherwise violate applicable laws, ordinances or regulations; (b) perform or disclose any benchmarking, availability or performance testing of Services; (c) perform or disclose any performance or vulnerability testing of Services; (d) introduce or subject Services to any viruses, worms, defects, Trojan horses, time bombs, or other harmful or malicious code, files, scripts, agents, or programs, or any items of a destructive nature; (e) cause Services to become subject in whole in or in part to a copyleft license; (f) modify, remove or disable any portion of the Critical Control Software; (g) use Services in any manner that could damage, disable, disrupt, overburden, or impair the integrity or performance of Services; (h) modify, make derivative works of, reproduce, republish, download, or copy any part of Services; (i) except to the extent permitted by applicable law, disassemble, decompile or reverse engineer Services; (j) access or use Services to build or support, directly or indirectly, products or services competitive to Sugar; or (k) license, sell, transfer, assign, distribute, outsource, permit timesharing or service bureau use of, commercially exploit, or make available Services to any third party except as permitted by this Agreement.

toute personne ou à tout bien, publier toute ressource qui est fausse, diffamatoire, relève du harcèlement ou est obscène, violer les droits à la vie privée, promouvoir le sectarisme, le racisme, la haine ou les préjugés, envoyer des e-mails groupés non sollicités, des courriers indésirables, des spams ou des chaînes de courriers, violer des droits de propriété ou violer autrement les lois, décrets ou réglementations en vigueur ; (b) effectuer ou divulguer toute analyse comparative, tests de disponibilité ou de performance des Services ; (c) effectuer ou divulguer tout test de performance ou de vulnérabilité des Services ; (d) introduire ou soumettre des Services à des virus, des vers, des défauts, des chevaux de Troie, des bombes temporelles, ou d'autres codes, fichiers, scripts, représentants, ou programmes nuisibles ou malveillants, ou tout élément de nature destructrice ; (e) faire en sorte que les Services fassent l'objet, en totalité ou en partie d'une licence copyleft ; (f) modifier, supprimer ou désactiver toute partie du Logiciel de contrôle critique ; (g) utiliser les Services d'une manière qui pourrait endommager, désactiver, perturber, surcharger ou nuire à l'intégrité ou à l'exécution des Services ; (h) modifier, faire des œuvres dérivées de, reproduire, republier, télécharger, ou copier toute partie des Services ; (i) sauf dans la mesure autorisée par la loi en vigueur, démonter, décompiler ou faire l'ingénierie inverse des Services ; (j) accéder aux Services ou les utiliser pour construire ou soutenir, directement ou indirectement, des produits ou services concurrents de Sugar ; ou (k) proposer sous licence, vendre, transférer, céder, distribuer, externaliser, permettre le partage de temps ou l'utilisation du bureau de service, exploiter commercialement, ou mettre les Services à la disposition d'un tiers, sauf dans la mesure autorisée par le présent Contrat.

2.3. Regulated Data. Customer acknowledges and agrees that Services are not configured to receive, store, or process (a) technical data controlled by International Traffic in Arms Regulations (ITAR), (b) covered defense information as defined under US Defense Federal Regulation Supplement (DFARS), (c) items and data controlled under the Export Administration Regulations (EAR), (d) Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) protected health information (PHI), (e) Payment Card Industry Data Security Standard (PCI-DSS) cardholder data, (f) Federal Information Modernization Act (FISMA) personal data, or (g) any other form of government sensitive information, including but not limited to, Controlled Unclassified Information (CUI), Federal Contract Information (FCI), and other similar data categories governed by US federal regulations ("**Regulated Data**"). Customer agrees neither Customer nor its Subscription Users will use Services to store Regulated Data or provide access to or submit or transmit any Regulated Data to Sugar when requesting Services or otherwise. Customer also acknowledges and agrees that Services are not configured to receive or store "special categories of data" as such is defined in GDPR, or other similar categories of sensitive information as set forth under Data Protection Laws.

2.3. Données réglementées. Le Client reconnaît et accepte que les Services ne sont pas configurés pour recevoir, stocker ou traiter (a) des données techniques contrôlées par l'International Traffic in Arms Regulations (ITAR), (b) des informations de défense couvertes telles que définies dans le Defense Federal Regulation Supplement (DFARS) des États-Unis, (c) des éléments et des données contrôlés en vertu des réglementations de l'administration des exportations (EAR), (d) des informations de santé protégées (PHI) par la loi HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act), (e) les données des titulaires de cartes conformes à la norme PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard), (f) les données personnelles FISMA (Federal Information Modernization Act), ou (g) toute autre forme d'information gouvernementale sensible, y compris, mais sans s'y limiter, les informations non classifiées contrôlées (CUI), les informations contractuelles fédérales (FCI) et d'autres catégories de données similaires régies par la réglementation fédérale américaine (« **données réglementées** »). Le Client accepte que ni le Client ni ses Utilisateurs d'abonnement n'utiliseront les Services pour stocker des Données réglementées ou fournir un accès à des Données réglementées ou les soumettre ou les transmettre à Sugar lors d'une demande de Services ou autrement. Le Client reconnaît et accepte également que les Services ne sont pas configurés pour recevoir ou stocker des « catégories spéciales de données » telles que définies dans le RGPD, ou d'autres catégories similaires d'informations sensibles telles que définies par les Lois sur la protection des données.

<p>3. Third-Party Applications and Content</p>	<p>3. Applications et contenu tiers</p>
<p>3.1. <u>Third-Party Applications</u>. Third-Party Applications may be available for use in connection with Application Services, or Application Services may contain features designed to interoperate with Third-Party Applications. If Sugar resells Third-Party Applications to Customer pursuant to an Order, Customer's use of the Third-Party Applications is subject to this Agreement except as otherwise set forth in the Product Specific Terms. Customer's use of Third-Party Applications not supplied by Sugar or supplied by Sugar pursuant to its marketplace (except as otherwise provided therein) are subject to the applicable third party's terms and conditions and privacy policies. Sugar does not warrant or guarantee the continued interoperability between Application Services and Third-Party Applications. If Sugar supplies Third-Party Applications for use with Application Services, or as part of Application Services, Sugar may discontinue Customer's subscription to the Third-Party Applications upon no less than 180 days' prior written notice, in which case Customer's subscription fees will be reduced accordingly unless Sugar provides an alternative product with comparable features and functionality.</p>	<p>3.1. <u>Applications tierces</u>. Les Applications tierces peuvent être disponibles pour une utilisation en relation avec les Services d'application, ou les Services d'application peuvent contenir des fonctionnalités conçues pour interagir avec les Applications tierces. Si Sugar revend des Applications tierces au Client en vertu d'une Commande, l'usage que fera le Client desdites Applications tierce sera subordonné au présent Contrat sauf mention contraire dans les Conditions spécifiques au produit. L'usage que fera le Client des Applications tierces non fournies par Sugar ou fournies par Sugar dans le cadre de son espace de vente (sauf mention contraire dans celui-ci) sera subordonné aux conditions et aux politiques de confidentialité applicables de la tierce partie concernée. Sugar ne garantit pas la continuité de l'interopérabilité entre les Services d'application et les Applications tierces. Si Sugar fournit des Applications tierces afin qu'elles soient utilisées avec les Services d'application ou dans le cadre de ceux-ci, Sugar pourra interrompre la souscription du Client aux Applications tierces moyennant un préavis écrit d'au moins 180 jours, auquel cas les frais de souscription du Client seront réduits en conséquence à moins que Sugar ne fournisse un produit alternatif ayant des caractéristiques et des fonctionnalités comparables.</p>
<p>3.2. <u>Content</u>. If Customer subscribes to Application Services that include Content, Sugar reserves the right to replace Content and to provide different Content or cease providing all or certain types of Content at its sole discretion. Customer agrees its use of Content will comply with all applicable laws and regulations including Data Protection Laws. All title and intellectual property rights in and to Content is the property of the third-party content owner and may be protected by applicable copyright or other intellectual property rights. Any Customer use of a third-party web site is subject to the terms and conditions provided by such third party, and no rights to any third-party web site are hereby granted to Customer.</p>	<p>3.2. <u>Contenu</u>. Si le Client souscrit à des Services d'application qui comprennent du Contenu, Sugar se réserve le droit de remplacer ledit Contenu par un Contenu différent ou de cesser de fournir tout ou partie du Contenu, à sa seule discrétion. Le Client convient que son utilisation du Contenu sera conforme à toutes les lois et réglementations en vigueur, y compris les Lois en matière de protection des données. L'ensemble des titres et droits de propriété intellectuelle relatifs au Contenu sont la propriété du propriétaire de contenu tiers concerné et pourront être protégés par les droits d'auteur ou autres droits de propriété intellectuelle applicables. Toute utilisation par le Client du site Internet tiers est soumise aux conditions générales fournies par ledit tiers, et aucun droit sur tout site Internet tiers n'est accordé par les présentes au Client.</p>
<p>4. Support Services and Product Releases</p>	<p>4. Services d'assistance et Versions du produits</p>
<p>4.1. <u>Support Services</u>. Sugar will provide standard-level Support Services to Customer during the Subscription Term in accordance with its then current policies if Customer purchases Application Services directly from Sugar. Enhanced or premium-level Support Services may also be available for an additional fee. If Services are purchased through an authorized reseller or other partner of Sugar, Customer agrees to contact the reseller or partner directly to obtain support-related services.</p>	<p>4.1. <u>Services d'assistance</u>. Sugar fournira des Services d'assistance de niveau standard au Client pendant la Durée de souscription conformément à ses politiques en vigueur si le Client souscrit à des Services d'application directement auprès de Sugar. Des Services d'assistance améliorés ou premium peuvent également être disponibles moyennant des frais supplémentaires. Si les Services sont souscrits auprès d'un revendeur agréé ou d'un autre partenaire de Sugar, le Client accepte de contacter directement le revendeur ou partenaire pour obtenir des services d'assistance.</p>
<p>4.2. <u>Product Releases</u>. Sugar may provide Product Releases to Application Services from time to time during the Subscription Term. Sugar will apply Product Releases to SugarCloud automatically. Customer is responsible for installing Product Releases to its On-Site environment. "Product Releases" may be comprised of "maintenance" releases, which are typically comprised of fixes to known defects and do not typically introduce any new or modified application behavior, or "feature" releases, which typically include both fixes to known defects and introduce new or modified application behavior or changes to the available features or functionality of Application Services.</p>	<p>4.2. <u>Versions du produit</u>. Sugar peut fournir des Versions du produit aux Services d'application de temps à autre pendant la Durée de souscription. Sugar appliquera automatiquement les Versions du produit à SugarCloud. Le Client est responsable de l'installation des Versions du produit dans son environnement sur site. Les « Versions du produit » peuvent être composées de versions de « maintenance », qui sont généralement constituées de correctifs de défauts connus et n'introduisent habituellement pas de comportement d'application nouveau ou modifié, ou de versions de « fonctionnalité », qui incluent généralement des correctifs de défauts connus et introduisent un comportement d'application</p>

	nouveau ou modifié, ou des modifications des caractéristiques ou fonctionnalités disponibles des Services d'application.
4.3. <u>End-of-Life-Policy</u> . Sugar reserves the right to retire older versions of On-Site deployed Application Services in accordance with Sugar's "end of support" policies in effect from time to time. Customer acknowledges it must upgrade to the latest supported On-Site deployed Product Release prior to the scheduled "end of support" date to continue receiving Support Services therefor.	4.3. <u>Politique de fin de vie</u> . Sugar se réserve le droit de retirer les anciennes versions des Services d'application déployés sur site conformément aux politiques de « fin de l'assistance » de Sugar en vigueur à tout moment. Le Client reconnaît qu'il doit exécuter une mise à niveau vers la dernière Version du produit déployée sur site et prise en charge avant la date de « fin de l'assistance » prévue pour continuer à recevoir les Services d'assistance.
5. Professional Services, Sugar Market Services, and Sugar Care	5. Services professionnels, Sugar Market Services, et Sugar Care
5.1. <u>Scope</u> . Customer may obtain Professional Services, Sugar Market Services, and Sugar Care as specified in an Order or SOW. Professional Services, Sugar Market Services, and/or Sugar Care must be utilized within 12 months from the Order or SOW effective date except as otherwise provided therein. Services and Deliverables will be delivered remotely to Customer unless otherwise mutually agreed.	5.1. <u>Champ d'application</u> . Le Client peut obtenir des Services professionnels, Sugar Market Services, et des Sugar Care comme spécifié dans une Commande ou un CdC. Les Services professionnels, Sugar Market Services, ou les Sugar Care doivent être utilisés dans les 12 mois suivant la date de prise d'effet de la Commande ou du CdC, sauf disposition contraire dans les présentes. Les Services et Livrables seront livrés à distance au Client, sauf accord contraire mutuellement convenu.
6. Proprietary Rights	6. Droits de propriété
6.1. <u>Ownership of Services and Deliverables</u> . All rights, title, and interest in and to Services and Deliverables, including without limitation all intellectual property rights therein and all modifications, extensions, customizations, scripts or other derivative works thereto, are owned exclusively by Sugar or its licensors. Customer grants Sugar a royalty free, worldwide, perpetual, irrevocable, transferable right to use, modify, distribute and incorporate into Services and Deliverables (without attribution of any kind) any suggestions, enhancement request, recommendations, proposals, correction or other feedback or information provided by Customer or any Subscription Users related to the operation or functionality of Services or Deliverables. Any rights in Services or Deliverables or Sugar's intellectual property not expressly granted herein by Sugar are reserved by Sugar.	6.1. <u>Propriété des Services et Livrables</u> . Tous les droits, titres et intérêts relatifs aux Services et Livrables, y compris notamment tous les droits de propriété intellectuelle y afférents et toutes les modifications, extensions, personnalisations, scripts ou autres œuvres dérivées y afférentes, sont la propriété exclusive de Sugar ou de ses concédants de licence. Le Client accorde à Sugar un droit libre de redevance, international, perpétuel, irrévocable et transférable d'utiliser, de modifier, de distribuer et d'incorporer dans les Services et Livrables (sans attribution de quelque nature que ce soit) toute suggestion, demande d'amélioration, recommandation, proposition, correction ou autre commentaire ou information fourni par le Client ou tout Utilisateur abonné en lien avec le fonctionnement ou la fonctionnalité des Services ou Livrables. Tous les droits relatifs aux Services ou Livrables ou à la propriété intellectuelle de Sugar non expressément accordés par Sugar sont réservés par Sugar.
7. Customer Data	7. Données client
7.1. <u>Ownership of Customer Data</u> . Customer owns Customer Data and assumes sole responsibility for its use of Customer Data and entering it into Services.	7.1. <u>Propriété des Données client</u> . Le Client est propriétaire des Données client et assume l'entière responsabilité de leur utilisation et de leur saisie dans les Services.
7.2. <u>Security</u> . Sugar will have in place and will maintain throughout the Subscription Term appropriate security measures designed to protect Customer Data from accidental or unlawful destruction, loss, alteration, and unauthorized disclosure of or access to Customer Data.	7.2. <u>Sécurité</u> . Sugar mettra en place et maintiendra, pendant toute la Durée de souscription, des mesures de sécurité appropriées conçues pour protéger les Données client contre toute destruction accidentelle ou illégale, perte, altération et divulgation ou accès non autorisé aux Données client.
7.3. <u>Data Processing Addendum</u> . Sugar will process Customer Data that constitutes Personal Data as instructed in the Data Processing Addendum. Customer may obtain a signed copy of the Data Processing Addendum by following the instructions at https://www.sugarcrm.com/legal/agreements/customers/ or otherwise upon request.	7.3. <u>Addendum sur le traitement des données</u> . Sugar traitera les Données client qui constituent des Données à caractère personnel conformément aux instructions de l'Addendum sur le traitement des données. Le Client pourra obtenir une copie signée de l'Addendum sur le traitement des données en suivant les instructions à la page https://www.sugarcrm.com/legal/agreements/customers/ ou sur demande.

8. Payment	8. Paiement
<p>8.1. <u>Fees and Taxes.</u> Subject to Section 8.2, Customer will pay to Sugar the fees set forth in the applicable Order. Except as otherwise specified herein or in the Order (a) all payment obligations are non-cancellable and fees paid are non-refundable, (b) fees are quoted and payable in United States Dollars, and (c) fees are due 30 days from the invoice date. Fees specified in Orders do not include Taxes. Customer is solely responsible for payment of all Taxes associated with its purchases hereunder, excluding any Taxes based on Sugar's net income or property. Customer may not withhold or retain Taxes except as required by law. If Customer withholds or retains Taxes, it will increase the amount payable as necessary so that after making all required withholdings or retentions Sugar receives and retains (free from any Tax liability) an amount equal to the amount it would have received had no such withholdings or retentions been made. Customer will have no right of set-off against the amounts due to Sugar, nor have any right to withhold or reduce any fees owed regardless of the underlying cause.</p>	<p>8.1. <u>Frais et taxes.</u> Sous réserve de l'article 8.2, le Client paiera à Sugar les frais énoncés dans la Commande applicable. Sauf indication contraire dans les présentes ou dans la Commande : (a) toutes les obligations de paiement sont non-annulables et les frais payés ne sont pas remboursables ; (b) les frais sont indiqués et payables en dollars américains ; et (c) les frais sont exigibles 30 jours à compter de la date de facturation. Les frais indiqués dans les Commandes sont hors taxe. Le Client assume seul la responsabilité du paiement de toutes les Taxes associées à ses achats en vertu des présentes, à l'exclusion de toute Taxe basée sur le revenu net ou les actifs de Sugar. Le Client ne peut pas retenir ou conserver les Taxes, sauf si la loi l'exige. Si le Client refuse d'acquitter ou conserve les montants correspondant aux Taxes, il augmentera le montant payable si nécessaire de sorte qu'après avoir effectué toutes les retenues requises, Sugar reçoit et conserve (exempt de toute obligation fiscale) un montant égal au montant qu'il aurait reçu si lesdites Taxes avaient été acquittées. Le Client n'aura aucun droit de compensation avec les montants dus à Sugar, ni n'aura le droit de retenir ou de réduire les frais dus, quelle qu'en soit la cause sous-jacente.</p>
<p>8.2. <u>Purchases from an Authorized Reseller.</u> If Customer obtains Services from an authorized reseller or other partner of Sugar pursuant to an order made directly with the authorized reseller or partner, then Customer will remit payment directly to the authorized reseller or partner in accordance with the order and resulting invoice. Customer agrees Sugar may deal and communicate with the authorized reseller or other partner in the procurement and management of Services.</p>	<p>8.2. <u>Achats auprès d'un revendeur agréé.</u> Si le Client obtient des Services auprès d'un revendeur agréé ou d'un autre partenaire de Sugar en vertu d'une commande effectuée directement auprès du revendeur ou partenaire agréé, le Client devra alors verser le paiement directement au revendeur ou partenaire agréé conformément à la commande et à la facture en découlant. Le Client accepte que Sugar puisse traiter et communiquer avec le revendeur agréé ou un autre partenaire dans l'approvisionnement et la gestion des Services.</p>
<p>8.3. <u>Additional Subscriptions.</u> Additional Subscription Users or other subscription-based Services may be added during a Subscription Term at the then-current subscription fee, prorated beginning in the initial month in which the subscriptions are added through the remainder of the then-current Subscription Term, such that the Subscription Term runs concurrently for all subscriptions.</p>	<p>8.3. <u>Souscriptions supplémentaires.</u> Des Utilisateurs abonnés ou des Services basés sur une souscription supplémentaires pourront être ajoutés au cours d'une Durée de souscription aux frais alors en vigueur, calculés au prorata à partir du premier mois au cours duquel les souscriptions sont ajoutées et jusqu'à la fin de la Durée de souscription en cours restante, de sorte que tous les Abonnements prennent fin à la même date.</p>
<p>8.4. <u>Renewal.</u> Fees for any renewals of subscription-based Services obtained under this Agreement will be set at Sugar's then-current pricing unless otherwise stated on the applicable Order, or as otherwise agreed to in writing by Sugar. Notwithstanding anything to the contrary, any renewal in which subscription volume or subscription length for any Services has decreased from the prior term will result in re-pricing at list price upon renewal without regard to the prior term's per-unit pricing.</p>	<p>8.4. <u>Renouvellement.</u> Les frais de renouvellement des Services basés sur une souscription obtenus en vertu du présent Contrat seront fixés au prix alors en vigueur de Sugar, sauf indication contraire dans la Commande applicable, ou dans la mesure autrement convenue par écrit par Sugar. Nonobstant toute disposition contraire, tout renouvellement au cours duquel le volume d'abonnement ou la durée de l'abonnement pour un service a diminué par rapport à la période précédente entraînera une révision de la tarification au prix catalogue lors du renouvellement, sans tenir compte de la tarification unitaire de la période précédente.</p>
<p>8.5. <u>Overdue Charges.</u> Overdue amounts will accrue interest at a rate of 1.0% per month, or the rate specified by law, whichever is lower. Sugar may, without limiting its rights and remedies, suspend Customer's use of Services until overdue amounts are paid in full.</p>	<p>8.5. <u>Frais de retard.</u> Les montants en souffrance accumuleront des intérêts à un taux de 1,0 % par mois, ou au taux prévu par la loi, selon le taux le plus bas. Sugar pourra, sans limiter ses droits et recours, suspendre l'utilisation des Services par le Client jusqu'à ce que les montants en souffrance soient payés intégralement.</p>
<p>8.6. <u>Use Reporting.</u> Customer agrees to maintain accurate records sufficient to allow Sugar to verify Customer's use of Services. Upon 30 days' written notice, Customer will provide Sugar with copies of such records. If Customer has more</p>	<p>8.6. <u>Tenue des registres.</u> Le Client accepte de tenir des registres exacts suffisants pour permettre à Sugar de vérifier l'utilisation des Services par le Client. Sur préavis écrit de 30 jours, le Client fournira à Sugar des copies de ces registres.</p>

<p>subscriptions than paid for, Customer agrees to pay the applicable fees for the additional subscriptions within 10 days of receipt of an invoice therefor. Upon payment, the additional subscriptions will continue through the remainder of Customer's Subscription Term.</p>	<p>Si le Client a plus d'abonnements que ceux qu'il a payés, il accepte de payer les frais applicables aux abonnements supplémentaires dans les 10 jours suivant la réception d'une facture à cet effet. Lors du paiement, les abonnements supplémentaires se poursuivront jusqu'à la Durée de souscription restante du Client.</p>
<p>9. Term and Termination; Suspension</p>	<p>9. Durée, résiliation et suspension</p>
<p>9.1. <u>Term</u>. This Agreement is valid for the Order that this Agreement accompanies. The initial subscription term of the subscription-based Services procured by Customer hereunder continue for the Subscription Term specified in the Order. Unless otherwise stated in an Order, this Agreement and the applicable Order will automatically renew and continue to renew for a term equal in duration to the initial Subscription Term and with the subscriptions then in effect. Auto-renewal will not occur if a party notifies the other party in writing at least 30 days prior to the end of any Subscription Term of its intent not to renew.</p>	<p>9.1. <u>Durée</u>. e présent Contrat est valable pour la Commande qui accompagne le présent Contrat. La durée initiale de l'abonnement aux Services par abonnement achetés par le Client en vertu des présentes se poursuit pendant la Durée de l'abonnement spécifiée dans la Commande. Sauf indication contraire dans une Commande, le présent Contrat et la Commande applicable seront automatiquement renouvelés et continueront de se renouveler pour une durée égale à la Durée d'abonnement initiale et aux abonnements alors en vigueur, à moins que l'une ou l'autre des parties ne donne à l'autre partie un préavis écrit d'au moins 30 jours avant l'expiration de la Durée d'abonnement applicable.</p>
<p>9.2. <u>Termination</u>. Either party may terminate this Agreement and any then-current Order prior to the end of a Subscription Term (a) upon written notice if the other party materially breaches its obligations hereunder and, where such breach is curable, such breach remains uncured for 30 days following written notice of the breach, or (b) immediately, without written notice, if the other party becomes the subject of a petition in bankruptcy or any other proceeding relating to insolvency, receivership, liquidation, or assignment for the benefit of creditors.</p>	<p>9.2. <u>Résiliation</u>. Chaque partie peut résilier le présent Contrat et toute Commande en cours avant la fin d'une Durée de souscription (a) après transmission d'un préavis écrit si l'autre partie enfreint substantiellement ses obligations en vertu des présentes et, dans le cas où ladite violation serait réparable, aucune résolution n'est apportée pendant 30 jours après notification écrite de la violation; ou (b) immédiatement, sans préavis écrit, si l'autre partie fait l'objet d'une demande de mise en faillite ou de toute autre procédure relative à l'insolvabilité, la mise sous séquestre, la liquidation ou la cession au profit des créanciers.</p>
<p>9.3. <u>Suspension</u>. If Customer (a) has an outstanding, undisputed balance on its account under this Agreement or any other agreement or Order with Sugar for more than 30 days after the date due; (b) breaches Section 2; or (c) uses the Services in violation of this Agreement or in a way that materially and negatively impacts the Services or others, then Sugar may temporarily suspend Customer's access to the Services with or without notice. However, Sugar will try to inform Customer before suspending Customer's account when practical. Sugar will reinstate access to the Services only if Customer resolves the underlying issue. Any suspension under this Section will not excuse Customer from its obligation to make payments due hereunder. Customer agrees Sugar will not be liable to Customer or any other third party for any suspension pursuant to this Section.</p>	<p>9.3. <u>Suspension</u>. Si le Client (a) a un solde impayé et non contesté sur son compte en vertu du présent Contrat ou de tout autre accord ou Commande avec Sugar pendant plus de 30 jours après la date d'échéance ; b) enfreint l'article 2 ; ou (c) utilise les Services en violation du présent Contrat ou d'une manière qui a un impact matériel et négatif sur les Services ou d'autres personnes, Sugar peut suspendre temporairement l'accès du Client aux Services avec ou sans préavis. Cependant, Sugar essaiera d'informer le client avant de suspendre le compte du client lorsque cela est possible. Sugar rétablira l'accès aux Services uniquement si le Client résout le problème sous-jacent. Toute suspension en vertu de la présente section ne dispensera pas le client de son obligation d'effectuer les paiements dus en vertu des présentes. Le Client accepte que Sugar ne soit pas responsable envers le Client ou tout autre tiers de toute suspension en vertu de la présente Section.</p>
<p>9.4. <u>Suspension for Ongoing Harm</u>. Sugar may suspend Customer's or Subscription Users' access to or use of Services if Sugar believes (a) there is a significant threat to the functionality, security, integrity, or availability of Services or any Content, data, or applications in Services, (b) Customer or Subscription Users are accessing or using Services to commit an illegal act, or (c) Customer or Subscription Users are using Services in violation of Section 2. When reasonably practicable and lawfully permitted, Sugar will provide Customer with advance notice of any suspension. Sugar will use reasonable efforts to re-establish Services promptly after Sugar determines the issue causing the suspension has been resolved. During any suspension period, Sugar will make Customer Data hosted by Sugar via SugarCloud or otherwise available to Customer. Any suspension under this Section will not excuse Customer from its obligation to make payments</p>	<p>9.4. <u>Suspension pour dommage continu</u>. Sugar peut suspendre l'accès ou l'utilisation des Services par le Client ou les Utilisateurs abonnés si Sugar estime : (a) qu'il existe une menace significative pour la fonctionnalité, la sécurité, l'intégrité ou la disponibilité des Services ou tout Contenu, donnée ou application des Services ; (b) que le Client ou les Utilisateurs abonnés accèdent ou utilisent les Services pour commettre un acte illégal ; ou (c) que le Client ou les Utilisateurs abonnés utilisent les Services en violation de l'article 2. Lorsque cela est raisonnablement possible et légalement autorisé, Sugar fournira au Client un préavis de toute suspension. Sugar déploiera des efforts raisonnables pour rétablir les Services rapidement après que Sugar aura déterminé que le problème à l'origine de la suspension a été résolu. Pendant toute période de suspension, Sugar mettra les Données client hébergées par Sugar via SugarCloud ou</p>

<p>due hereunder. Customer agrees Sugar will not be liable to Customer or any other third party for any suspension pursuant to this Section.</p>	<p>autrement à la disposition du Client. Toute suspension en vertu du présent article ne libèrera pas le Client de son obligation d'effectuer les paiements dus en vertu des présentes. Le Client convient que Sugar ne sera pas responsable envers le Client ou tout autre tiers de toute suspension en vertu du présent article.</p>
<p>9.5. <u>Effect of Termination.</u> Except as expressly set forth in this Agreement, no refunds of payments will be made to Customer in the event of termination, unless termination of this Agreement is a result of a material and uncured breach by Sugar pursuant to Section 9.2, in which case Customer will be entitled to a refund of the pro-rated portion of fees associated with such breach from the date of termination to the end of the Subscription Term. If this Agreement is terminated by Sugar pursuant to Section 9.2, Customer will pay any unpaid fees covering the remainder of the applicable Subscription Term(s). Upon expiration or termination of this Agreement, the rights granted to Customer hereunder and in any then-current Orders will be immediately revoked and Sugar may immediately deactivate Customer's account. In no event will any termination relieve Customer of its obligation to pay any fees payable to Sugar for any period prior to the effective date of termination. If Sugar hosts Customer Data as part of SugarCloud or otherwise, Sugar will make Customer Data available to Customer upon Customer's written request received within 120 days following termination or expiration of the Subscription Term. Sugar will delete or destroy all copies of Customer Data following such 120-day period, except as otherwise required by law.</p>	<p>9.5. <u>Effet de la résiliation.</u> Sauf disposition expresse contenue dans le présent Contrat, aucun remboursement des paiements ne sera effectué au Client en cas de résiliation, à moins que la résiliation du présent Contrat ne résulte d'une violation substantielle et non résolue par Sugar conformément à l'article 9.2 auquel cas le Client aura droit à un remboursement de la partie proportionnelle des frais associés à ladite violation, de la date de résiliation à la fin de la Durée de souscription. Si le présent Contrat est résilié par Sugar conformément à la section 9.2, le Client paiera tous les frais impayés couvrant le reste de la/des Durée(s) de souscription applicables. À la résiliation ou expiration du présent Contrat, les droits accordés au Client en vertu des présentes et relatifs à toute Commande en cours seront immédiatement révoqués et Sugar aura le droit de désactiver immédiatement le compte du Client. En aucun cas une telle résiliation ne libèrera le Client de son obligation de payer les frais dus à Sugar pour toute période antérieure à la date de prise d'effet de la résiliation. Si Sugar héberge des Données client dans le cadre de SugarCloud ou autrement, Sugar mettra les Données client à la disposition du Client sur demande écrite du Client reçue dans les 120 jours suivant la résiliation ou l'expiration de la Durée de souscription. Sugar supprimera ou détruira toutes les copies des Données client après cette période de 120 jours, sauf disposition contraire de la loi.</p>
<p>9.6. <u>Surviving Provisions.</u> Sections 6, 8, 9, 10, 11.4, 12, 13, 14, and 15 will survive the termination or expiration of this Agreement.</p>	<p>9.6. <u>Survie des dispositions.</u> Les sections 6, 8, 9, 10, 11.4, 12, 13, 14 et 15 survivront à la résiliation ou à l'expiration du présent Contrat.</p>
<p>10. Confidentiality</p>	<p>10. Confidentialité</p>
<p>10.1. <u>Confidential Information.</u> "Confidential Information" means all private, proprietary, or otherwise confidential information disclosed by a party ("Discloser") to the other party ("Recipient") that should reasonably have been understood by Recipient, because of legends or other markings, or the circumstances of disclosure or the nature of the information itself, to be proprietary and confidential to Discloser or to a third party. Confidential Information does not include information: (a) already known to the Recipient through no wrongful act of Recipient or its agents or the party that disclosed it to Recipient, (b) already in the public domain through no wrongful act of the Recipient or its agents, or (c) that is independently developed by Recipient without reference to any Confidential Information disclosed hereunder.</p>	<p>10.1. <u>Informations confidentielles.</u> « Informations confidentielles » désigne toutes les informations privées, exclusives ou autrement confidentielles divulguées par une partie (« Partie divulgatrice ») à l'autre partie (« Partie destinataire ») qui auraient raisonnablement dû être comprises par la Partie destinataire, en raison de légendes ou d'autres marques, ou des circonstances de la divulgation ou de la nature des informations elles-mêmes, comme étant exclusives et confidentielles pour la Partie divulgatrice ou pour un tiers. Les Informations confidentielles n'incluent pas les informations: (a) déjà connues de la Partie destinataire en l'absence de tout acte illicite de la Partie destinataire ou de ses représentants ou de la partie qui les a divulguées à la Partie destinataire; (b) déjà dans le domaine public en l'absence de tout acte illicite de la Partie destinataire ou de ses représentants; ou (c) qui sont élaborées indépendamment par la Partie destinataire sans référence à toute Information confidentielle divulguée en vertu des présentes.</p>
<p>10.2. <u>Ownership and Non-Disclosure.</u> Confidential Information disclosed under this Agreement is and will remain Discloser's sole property. Recipient will not disclose Discloser's Confidential Information other than in accordance with this Agreement and will use the same degree of care used to protect its own confidential or proprietary information of like importance, but in any case, using no less than a reasonable degree of care.</p>	<p>10.2. <u>Propriété et non-divulgateion.</u> Les Informations confidentielles divulguées en vertu du présent Contrat sont et demeureront la propriété exclusive de la Partie divulgatrice. La Partie destinataire ne divulguera pas les Informations confidentielles de la Partie divulgatrice autrement que conformément au présent Contrat et utilisera le même degré de soin utilisé pour protéger ses propres informations confidentielles ou exclusives d'importance similaire, mais dans tous les cas, en utilisant au moins un degré de soin raisonnable.</p>

<p>10.3. <u>Permitted Disclosures.</u> Recipient may disclose Discloser's Confidential Information hereunder to its Affiliates and their respective Subscription Users, employees, advisors, contractors, and representatives who may need access for purposes consistent with this Agreement but only if the person or entity is bound by confidentiality obligations at least as protective as those in this Section 10 and Recipient remains responsible for everyone's compliance with the terms of this Section 10.</p>	<p>10.3. <u>Divulgations autorisées.</u> Le Destinataire peut divulguer les Informations confidentielles du Divulgateur en vertu des présentes à ses Affiliés et à leurs Utilisateurs d'abonnement, employés, conseillers, sous-traitants et représentants respectifs qui peuvent avoir besoin d'y accéder à des fins conformes au présent Accord, mais uniquement si la personne ou l'entité est liée par des obligations de confidentialité au moins aussi protectrices que celles de la présente Section 10 et que le Destinataire reste responsable du respect par chacun des termes de la présente Section 10.</p>
<p>10.4. <u>Required Disclosures.</u> Recipient may disclose Discloser's Confidential Information to the extent required by Applicable Law if, unless prohibited by Applicable Laws, Recipient provides the Discloser reasonable advance notice of the required disclosure and reasonably cooperates, at the Discloser's expense, with the Discloser's efforts to obtain confidential treatment or the Confidential Information.</p>	<p>10.4. <u>Divulgations requises.</u> Le destinataire peut divulguer les informations confidentielles du divulgateur dans la mesure requise par la loi applicable si, sauf si les lois applicables l'interdisent, le destinataire lui donne un préavis raisonnable de la divulgation requise et coopère raisonnablement, à ses frais, avec les efforts du divulgateur pour obtenir un traitement confidentiel ou les informations confidentielles.</p>
<p>11. Warranties and Disclaimer</p>	<p>11. Garanties et exclusion de responsabilité</p>
<p>11.1. <u>Mutual Warranty.</u> Each party represents it has validly entered into this Agreement and has the power and authority to do so.</p>	<p>11.1. <u>Garantie mutuelle.</u> Chaque partie déclare qu'elle a valablement conclu le présent Contrat et qu'elle a le pouvoir et l'autorité de le faire.</p>
<p>11.2. <u>Sugar Warranties.</u></p>	<p>11.2. <u>Garanties Sugar.</u></p>
<p>11.2.1. <u>Application Services.</u> Sugar warrants (a) SugarCloud deployed Application Services will substantially conform to the applicable Documentation during the Subscription Term and will be furnished using commercially reasonable care and skill in all material respects, and (b) On-Site deployed Application Services will substantially conform to the applicable Documentation for a period of 180 days following the date first delivered via media or otherwise. Customer's sole and exclusive remedy and Sugar's entire liability for breach of the foregoing warranties will be for Sugar to use commercially reasonable efforts to correct such nonconformance. If Sugar cannot correct nonconformance within 90 days following the date Customer notified Sugar of nonconformity, Customer may terminate its subscription for the nonconforming Application Services upon written notice to Sugar within 30 days following expiration of the 90-day period. In the event of termination, Sugar will refund to Customer any then prepaid fees for the nonconforming Application Services for the period following the effective date of termination.</p>	<p>11.2.1. <u>Services d'application.</u> Sugar garantit que (a) les Services d'application déployés sur SugarCloud seront substantiellement conformes à la Documentation applicable pendant la Durée de souscription et seront fournis avec un soin et une compétence commercialement raisonnables à tous égards importants, et (b) les Services d'application déployés sur site seront substantiellement conformes à la Documentation applicable pendant une période de 180 jours suivant la date de livraison initiale via un support ou autrement. Le seul et unique recours du Client et l'entière responsabilité de Sugar en cas de violation des garanties susmentionnées seront de déployer des efforts commercialement raisonnables pour exécuter à nouveau lesdits Services non-conformes ou pour réparer ou remplacer les Livrables non-conformes aux garanties susmentionnées. Si Sugar ne peut pas corriger la non-conformité dans les 90 jours suivant la date à laquelle le Client a notifié la non-conformité à Sugar, le Client pourra résilier son abonnement aux Services d'application non-conformes sur notification écrite à Sugar dans les 30 jours suivant l'expiration du délai de 90 jours. En cas de résiliation, Sugar remboursera au Client tous les frais alors prépayés pour les Services d'application non-conformes pour la période suivant la date de prise d'effet de la résiliation.</p>
<p>11.2.2. <u>Non-Application Services.</u> Sugar warrants (a) Professional Services, Sugar Market Services, Sugar Care, and Support Services performed by Sugar hereunder will be performed in a professional manner consistent with industry standards, and (b) for 30 days following delivery of Professional Services, Sugar Market Services, Sugar Care or Support Services, any Deliverable furnished thereunder will substantially conform with the applicable specifications for that Deliverable. Customer's sole and exclusive remedy and Sugar's entire liability for breach of the foregoing warranties will be for Sugar to use commercially reasonable efforts to re-perform any such nonconforming Services and/or to repair or replace any such nonconforming Deliverables in conformity with the foregoing warranties.</p>	<p>11.2.2. <u>Services hors application.</u> Sugar garantit que (a) les Services professionnels, Sugar Market Services, les Sugar Care et les Services d'assistance fournis par Sugar en vertu des présentes seront exécutés de manière professionnelle conformément aux normes du secteur, et (b) pendant les 30 jours suivant la livraison des Services professionnels, des Sugar Market Services, des Sugar Care ou des Services d'assistance, tout Livrable fourni en vertu des présentes sera substantiellement conforme aux spécifications applicables pour ledit Livrable. Le seul et unique recours du Client et l'entière responsabilité de Sugar en cas de violation des garanties précédentes seront de déployer des efforts commercialement raisonnables pour exécuter à nouveau lesdits Services non-conformes ou pour réparer ou remplacer lesdits Livrables non-conformes aux garanties susmentionnées.</p>

<p>11.3. <u>Requirements and Exclusions.</u> To exercise its rights under this Section 11, Customer must promptly notify Sugar of any warranty nonconformity upon becoming aware of it and within any applicable warranty period and furnish Sugar with a precise description of the problem and all relevant information reasonably necessary for Sugar to rectify the nonconformity. Sugar does not warrant (a) Services will be performed error-free or uninterrupted, (b) Sugar will correct all Services errors, or Services will meet Customer's requirements or expectations, or (c) Sugar Care will resolve or remedy technical issues or challenges Customer may encounter. Sugar is not responsible for nonconforming Services resulting from any of the following: (i) Customer Data, (ii) modification to Services made other than by or at the direction of Sugar, (iii) Third-Party Applications, Content or hardware or with applications not furnished by Sugar, (iv) failure by Customer to use Services in accordance with the Documentation, or (v) Customer's breach of this Agreement. Further, except as set forth in the Product Specific Terms, Customer acknowledges all Content and Third-Party Applications furnished by Sugar are provided "as is" without any warranty of any kind and Customer assumes all responsibility and risk for its use of Content and Third-Party Applications.</p>	<p>11.3. <u>Exigences et exclusions.</u> Pour exercer ses droits en vertu du présente article 11, le Client devra informer rapidement Sugar de toute non-conformité de garantie dès qu'il en a connaissance et pendant toute période de garantie applicable, et il devra fournir à Sugar une description précise du problème et toutes les informations pertinentes raisonnablement nécessaires pour que Sugar puisse rectifier la non-conformité. Sugar ne garantit pas que (a) les Services seront exécutés sans erreur ou sans interruption, (b) Sugar corrigera toutes les erreurs de Services, ou les Services répondront aux exigences ou attentes du Client, ou (c) les Sugar Care résoudront ou corrigeront les problèmes ou les difficultés techniques que le Client pourra rencontrer. Sugar n'est pas responsable des Services non-conformes résultant de l'un quelconque des éléments suivants : (i) Données client ; (ii) modification des Services effectuée autrement que par ou selon les instructions de Sugar ; (iii) applications, contenus ou matériel de tiers ou avec des applications non fournies par Sugar ; (iv) manquement du Client à utiliser les Services conformément à la Documentation ; ou (v) violation du présent Contrat par le Client. Sous réserve de ce qui est indiqué dans les Conditions spécifiques au produit, le Client reconnaît en outre que l'ensemble du Contenu et des Applications tierces mis à disposition par Sugar sont fournis « en l'état », sans garantie d'aucune sorte, et le Client assume toute responsabilité et tout risque au titre de son utilisation du Contenu et des Applications tierces.</p>
<p>11.4. <u>DISCLAIMER TO THE EXTENT NOT PROHIBITED BY LAW, ALL WARRANTIES MADE BY SUGAR ARE EXCLUSIVE AND THERE ARE NO OTHER EXPRESS OR IMPLIED WARRANTIES OR CONDITIONS OF ANY KIND INCLUDING FOR SOFTWARE, HARDWARE, SYSTEMS, NETWORKS OR ENVIRONMENTS OR FOR MERCHANTABILITY, SATISFACTORY QUALITY OR FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE.</u></p>	<p>11.4. <u>EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ.</u> DANS LA MESURE OÙ LA LOI NE L'INTERDIT PAS, TOUTES LES GARANTIES FAITES PAR SUGAR SONT EXCLUSIVES ET IL N'EXISTE AUCUNE AUTRE GARANTIE EXPRESSE OU IMPLICITE DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, Y COMPRIS CONCERNANT LES LOGICIELS, LE MATÉRIEL, LES SYSTÈMES, LES RÉSEAUX OU LES ENVIRONNEMENTS, NI CONCERNANT LA VALEUR MARCHANDE, LA QUALITÉ OU L'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER.</p>
<p>12. Indemnification</p>	<p>12. Indemnisation</p>
<p>12.1. <u>Indemnification by Sugar.</u></p>	<p>12.1. <u>Indemnisation par Sugar.</u></p>
<p>12.1.1. <u>Indemnification.</u> Sugar will defend Customer against third party claims Services infringe a third party's patent, trademark, or copyright, and Sugar will, so long as Customer is not in breach of the Agreement, indemnify Customer against damages and costs (including reasonable attorneys' fees) finally awarded by a court of competent jurisdiction, or paid in a settlement of the claim approved in writing by Sugar. Sugar will have no obligation to defend or indemnify Customer for claims or allegations that arise from or relate to Customer's (a) modification of Services, or use or combination of Services with software, services, hardware, data, or processes not provided by Sugar, if Services would not infringe but for such use, combination, or modification, unless the same was made or done pursuant to Sugar's specific written instruction, (b) Customer's continued use of Services after being notified by Sugar it has taken one or more of the measures set forth in the preceding clause, (c) Customer's use other than in accordance with the Documentation or the terms of this Agreement or in violation of Section 2.2, (d) use of a version no longer supported by Sugar, (e) Customer Data, or any other data or materials provided by Customer or its Subscription Users, or (f) use of Third-Party Applications or Content.</p>	<p>12.1.1. <u>Indemnisation.</u> Sugar défendra le Client contre toute réclamation de la part de tiers selon laquelle les Services enfreindraient tout brevet, marque déposée ou droit d'auteur d'une tierce partie et, aussi longtemps que le Client ne sera pas en violation du Contrat, Sugar indemnifiera le Client contre les dommages et coûts (y compris les frais raisonnables de justice) accordés en dernier ressort par un tribunal compétent, ou payés dans le cadre d'un règlement de la réclamation approuvé par écrit par Sugar. Sugar n'aura aucune obligation de défendre ou d'indemniser le Client pour les réclamations ou allégations qui découlent de ou se rapportent à/aux : (a) la modification des Services du Client, ou l'utilisation ou la combinaison des Services avec un logiciel, des services, du matériel, des données, ou des processus non fournis par Sugar, du moment que les Services n'auraient comporté aucune violation en l'absence d'une telle utilisation, combinaison, ou modification, sauf si ladite utilisation, combinaison, ou modification a été faite sur instructions écrites de Sugar ; (b) le maintien de l'utilisation des Services par le Client après avoir été informé par Sugar que Sugar a pris une ou plusieurs des mesures énoncées dans la clause précédente ; (c) toute utilisation par le Client de manière autre que celle indiquée dans la Documentation ou non conforme aux conditions du présent Contrat ou en violation de l'article 2.2 ; (d) l'utilisation d'une version qui n'est plus prise en charge par Sugar ; (e) Données client, ou toute autre donnée ou</p>

	ressource fournie par le Client ou ses Utilisateurs abonnés ; ou (f) l'utilisation des applications ou du contenu tiers.
<p>12.1.2. <u>Exclusive Remedy</u>. If Sugar believes, or it has been legally determined Services or any part thereof may or do violate third-party intellectual property rights, Sugar may, in its sole discretion: (a) procure the right for Customer to continue using such Services or any applicable part thereof, or (b) modify or replace such Services or the subject part thereof with a non-infringing version (or part thereof). If Sugar determines in its sole discretion clauses (a) or (b) are not commercially feasible, Sugar will have the right to terminate this Agreement upon written notice solely with respect to the infringing Services; in the case of such a termination, Sugar will refund to Customer the pro-rated unused portion of any pre-paid Services fees for the infringing Services. This Section 12.1 states Sugar's entire liability for any actual or alleged infringement of third-party intellectual property rights and Customer's sole and exclusive remedy in relation thereto.</p>	<p>12.1.2. <u>Recours exclusif</u>. Si Sugar estime, ou s'il a été légalement établi, que les Services, ou une partie de ceux-ci, peuvent enfreindre ou enfreignent effectivement des droits de propriété intellectuelle de tiers, Sugar pourra, à sa discrétion exclusive : (a) obtenir le droit pour le Client de continuer à utiliser lesdits Services ou toute partie applicable de ceux-ci ; ou (b) modifier ou remplacer lesdits Services ou la partie concernée par une version (ou une partie de ladite version) qui ne soit pas en infraction. Si Sugar établit, à sa discrétion exclusive, que les clauses (a) ou (b) ne sont pas commercialement réalisables, Sugar aura le droit de résilier le présent Contrat sur notification écrite uniquement en ce qui concerne les Services qui sont en infraction. Dans le cas d'une telle résiliation, Sugar remboursera au Client la partie non utilisée au prorata de tous frais de Services prépayés pour les Services contrefaits. Le présent l'article 12.1 établit l'entière responsabilité de Sugar pour toute violation réelle ou présumée des droits de propriété intellectuelle de tiers et le recours unique et exclusif du Client à cet égard.</p>
<p>12.2. <u>Indemnification by Customer</u>. Customer will defend Sugar against claims or proceedings alleging Customer Data or Sugar's transmission or hosting thereof infringes or violates the rights of a third party or violates Data Protection Laws, and Customer will indemnify Sugar against damages and costs (including reasonable attorneys' fees) finally awarded by a court of competent jurisdiction or in a settlement of the claim approved in writing by Customer.</p>	<p>12.2. <u>Indemnisation par le Client</u>. Le Client défendra Sugar contre toute réclamation ou procédure alléguant que la transmission ou l'hébergement des Données client enfreint ou viole les droits d'un tiers ou enfreint les Lois en matière de protection des données, et le Client indemnifiera Sugar contre les dommages et frais (y compris les frais raisonnables de justice) accordés par voie définitive par un tribunal compétent ou dans le cadre d'un règlement de réclamation approuvé par écrit par le Client.</p>
<p>12.3. <u>Conditions</u>. Neither party will be required to defend or indemnify the other unless the other party seeking a defense or indemnification ("Requestor") (a) promptly notifies the other party of the claim being served on Requestor, (b) gives sole control of the defense and settlement of the claim to the other party, and (c) provides all information and assistance reasonably requested by the other party in defending or settling such claim at Requestor's expense.</p>	<p>12.3. <u>Conditions</u>. Aucune des parties ne sera tenue de défendre ou d'indemniser l'autre à moins que la partie recherchant une défense ou une indemnisation (« Demandeur ») : (a) n'informe rapidement l'autre partie de la réclamation signifiée au Demandeur ; (b) ne donne le contrôle exclusif de la défense et du règlement de la réclamation à l'autre partie ; et (c) ne fournisse toutes les informations et l'assistance raisonnablement demandées par l'autre partie pour défendre ou régler ladite réclamation aux frais du Demandeur.</p>
<p>13. Limitation of Liability</p>	<p>13. Limitation de responsabilité</p>
<p>13.1. <u>Limitation on All Damages; Exclusions</u>. TO THE MAXIMUM EXTENT ALLOWABLE BY LAW, IN NO EVENT WILL EITHER PARTY'S LIABILITY ARISING OUT OF OR RELATED TO THIS AGREEMENT WHETHER IN CONTRACT, TORT OR UNDER ANY OTHER THEORY OF LIABILITY, EXCEED IN AGGREGATE THE TOTAL AMOUNT PAID TO SUGAR IN THE 12 MONTHS IMMEDIATELY PRECEDING THE EVENT GIVING RISE TO SUCH LIABILITY. HOWEVER, THE FOREGOING LIMITATION DOES NOT APPLY TO: (A) A PARTY'S INDEMNIFICATION OBLIGATIONS HEREUNDER, (B) BREACH OF SECTION 2, OR (C) CUSTOMER'S OBLIGATION TO PAY FEES HEREUNDER.</p>	<p>13.1. <u>Limitation de tous les dommages et exclusions</u>. DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LA LOI, EN AUCUN CAS LA RESPONSABILITÉ DE L'UNE OU L'AUTRE DES PARTIES DÉCOULANT DU PRÉSENT CONTRAT OU S'Y RAPPORTANT, QUE CE SOIT EN DROIT CONTRACTUEL, PÉNAL OU EN REGARD DE TOUT AUTRE PRINCIPE DE RESPONSABILITÉ, N'EXCÉDERA DE MANIÈRE CUMULÉE LE MONTANT TOTAL VERSÉ AU SUGAR DANS LES 12 MOIS PRÉCÉDANT IMMÉDIATEMENT L'ÉVÉNEMENT ENGAGEANT LADITE RESPONSABILITÉ. TOUTEFOIS, LA LIMITATION QUI PRÉCÈDE NE S'APPLIQUE PAS : (A) AUX OBLIGATIONS D'INDEMNISATION D'UNE PARTIE EN VERTU DES PRÉSENTES ; (B) À LA VIOLATION DE L'ARTICLE 2 OU (C) À L'OBLIGATION DU CLIENT DE PAYER LES FRAIS EN VERTU DES PRÉSENTES.</p>
<p>13.2. <u>Disclaimer of Certain Damages</u>. TO THE MAXIMUM EXTENT ALLOWABLE BY LAW, IN NO EVENT WILL EITHER PARTY BE LIABLE FOR ANY LOST PROFITS OR LOST REVENUE OR FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, PUNITIVE, INCIDENTAL OR CONSEQUENTIAL DAMAGES ARISING UNDER THIS AGREEMENT, EVEN IF THE PARTY</p>	<p>13.2. <u>Exclusion de certains dommages</u>. DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LA LOI, EN AUCUN CAS L'UNE OU L'AUTRE DES PARTIES NE SAURAIT ÊTRE RESPONSABLE DE TOUTE PERTE DE PROFITS, DE TOUT MANQUE À GAGNER, OU DE TOUT DOMMAGE INDIRECT, SPÉCIAL, PUNITIF, ACCESSOIRE OU CONSÉCUTIF</p>

<p>HAS BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES OCCURRING.</p>	<p>DÉCOULANT DU PRÉSENT CONTRAT, MÊME SI LA PARTIE A ÉTÉ INFORMÉE DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.</p>
<p>13.3. <u>Scope of Limitations on Liability.</u> THE LIMITATIONS SET FORTH IN THIS SECTION 13 WILL APPLY NOTWITHSTANDING THE FAILURE OF THE ESSENTIAL PURPOSE OF ANY REMEDY AND REGARDLESS OF THE LEGAL OR EQUITABLE THEORY ON WHICH CLAIMS ARE BROUGHT.</p>	<p>13.3. <u>Portée des limitations de responsabilité.</u> LES LIMITATIONS ÉNONCÉES DANS LE PRÉSENT ARTICLE 13 S'APPLIQUERONT MÊME SI LE RECOURS INDIQUÉ FAIT DÉFAUT À SA VOCATION ESSENTIELLE ET QUEL QUE SOIT LE PRINCIPE ÉTABLI EN DROIT OU EN ÉQUITÉ SUR LEQUEL LES RÉCLAMATIONS SONT FONDÉES.</p>
<p>14. General</p>	<p>14. Dispositions générales</p>
<p>14.1. <u>Publicity.</u> Customer agrees Sugar may use Customer's name and logo in Sugar's customer lists and promotional materials.</p>	<p>14.1. <u>Publicité.</u> Le Client accepte que Sugar puisse utiliser le nom et le logo du Client dans les listes de clients et les documents promotionnels de Sugar.</p>
<p>14.2. <u>Export Compliance.</u> Services are subject to certain export control laws and regulations, including those of the United States Government. As may be reasonably necessary for Sugar to comply with such laws, Customer agrees to cooperate with Sugar's attempts to secure any legally required export licenses and authorizations. Customer agrees to make Customer records available to Sugar upon reasonable request to permit Sugar to confirm Customer's compliance with its obligations as set forth in this Section. Customer will not permit anyone to use Services who is in any U.S. embargoed country or region or who is on a U.S. government sanctioned or denied party list. Customer represents and warrants it is not named on any U.S. government sanctioned or denied party list.</p>	<p>14.2. <u>Conformité en matière d'exportation.</u> Les Services sont soumis à certaines lois et réglementations sur le contrôle des exportations, y compris celles du gouvernement des États-Unis. Dans la mesure raisonnablement nécessaire pour que Sugar se conforme à ces lois, le Client accepte de coopérer avec les tentatives de Sugar d'obtenir toutes les licences et autorisations d'exportation légalement requises. Le Client mettra ses registres à la disposition de Sugar, sur demande raisonnable, afin que Sugar puisse vérifier le respect par le Client de ses obligations au titre du présent article. Le Client n'autorisera aucune personne se trouvant dans un pays ou une région sous embargo des États-Unis, ou figurant sur une liste de parties sanctionnées ou refusées par le gouvernement américain, à utiliser les Services. Le Client déclare et garantit qu'il n'est inclus dans aucune liste de parties sanctionnées ou refusées par le gouvernement américain.</p>
<p>14.3. <u>US Government Rights.</u> The Application Services are deemed "commercial items" or "commercial computer software" according to FAR section 12.212 and DFAR section 227.7202, and the Documentation is "commercial computer software documentation" according to DFAR section 252.227-7014(a)(1) and (5). Any use, modification, reproduction, release, performance, display, or disclosure of the Application Services by the U.S. Government will be governed solely by the terms of this Agreement and all other use is prohibited.</p>	<p>14.3. <u>Droits du gouvernement américain.</u> Les Services d'application sont considérés comme des « articles commerciaux » ou des « logiciels informatiques commerciaux » conformément à la section 12.212 des FAR et à la section 227.7202 des DFAR, et la Documentation est une « documentation de logiciels informatiques commerciaux » conformément aux sections 252.227-7014(a)(1) et (5) des DFAR. Toute utilisation, modification, reproduction, publication, performance, affichage ou divulgation des Services d'application par le gouvernement des États-Unis sera régie uniquement par les termes du présent Accord et toute autre utilisation est interdite.</p>
<p>14.4 <u>Anti-Bribery.</u> Neither party will take any action that would be a violation of any Applicable Laws that prohibit the offering, giving, promising to offer or give, or receiving, directly or indirectly, money or anything of value to any third party to assist Sugar or Customer in retaining or obtaining business. Examples of these kinds of laws include the U.S. Foreign Corrupt Practices Act and the UK Bribery Act 2010.</p>	<p>14.4 <u>Lutte contre la corruption.</u> Aucune des parties ne prendra de mesures qui constitueraient une violation des lois applicables interdisant d'offrir, de donner, de promettre d'offrir ou de donner, ou de recevoir, directement ou indirectement, de l'argent ou tout ce qui a de la valeur à un tiers pour aider Sugar ou le client à conserver ou à obtenir des affaires. Parmi les exemples de ce type de lois, citons la loi américaine sur les pratiques de corruption à l'étranger et la loi britannique sur la corruption de 2010.</p>
<p>14.5. <u>Assignment.</u> This Agreement will inure to benefit and bind the parties hereto, their successors and assigns; provided neither party may assign any of its rights or obligations under this Agreement without the prior written consent of the other party, except in connection with a merger, acquisition, corporate reorganization, or sale of all or substantially all of the party's assets. In the case of an assignment permitted under this Section, the assigning party agrees to notify the other party hereto in writing and to ensure the assignee agrees in</p>	<p>14.5. <u>Cession.</u> Le présent Contrat s'appliquera au profit des parties aux présentes et sera contraignant pour elles, leurs successeurs et leurs ayants droit, à condition qu'aucune des parties ne puisse céder l'un quelconque de ses droits ou obligations en vertu du présent Contrat sans le consentement écrit préalable de l'autre partie, sauf en lien avec une fusion, une acquisition, une réorganisation d'entreprise ou la vente de la totalité ou de la quasi-totalité des actifs de cette partie. Dans le cas d'une cession autorisée en vertu du présent article, la partie cessionnaire accepte de notifier l'autre partie aux</p>

writing to the terms of this Agreement. Any attempted but non-permitted assignment is void.	présentes par écrit et de s'assurer que le cessionnaire accepte par écrit les conditions du présent Contrat. Toute tentative d'assignation mais non autorisée est nulle.
14.6. <u>Relationship of the parties; Third Party Rights.</u> The parties hereto are independent entities. Nothing in this Agreement or any attachment hereto creates or will create any partnership, joint venture, agency, franchise, sales representative, or employment relationship between the parties. Customer acknowledges that Sugar's third-party suppliers are intended third-party beneficiaries to the Agreement and may benefit from and enforce the terms of the Agreement respecting their Third-Party Applications. This Agreement is not otherwise made for the benefit of any third parties.	14.6. <u>Relation des parties et droits des tiers.</u> Les parties aux présentes sont des entités indépendantes. Aucune disposition contenue dans le présent Contrat ou ses annexes ne crée de relation de partenariat, de co-entreprise, de mandat, de franchise, de représentation commerciale ou d'emploi entre les parties. Le Client reconnaît que les fournisseurs tiers de Sugar sont des bénéficiaires tiers du Contrat et pourront bénéficier des conditions du Contrat et les faire valoir concernant leurs Applications tierces. Le présent Contrat n'est pas autrement conclu au bénéfice de tiers.
14.7. <u>Disputes; Arbitration.</u> Except as set forth below, disputes between the parties will be finally resolved by binding arbitration.	14.7. <u>Litiges et arbitrage.</u> À l'exception de ce qui est indiqué ci-dessous, les litiges entre les parties seront résolus de façon définitive par un arbitrage ayant force exécutoire.
14.7.1. <u>Arbitration in the United States.</u> The parties agree arbitration will be administered under the auspices of the American Arbitration Association or JAMS in Santa Clara County, California USA except as set forth in Section 14.6.2.	14.7.1. <u>Arbitrage aux États-Unis.</u> Les parties conviennent que l'arbitrage sera administré sous les auspices de l'American Arbitration Association ou de JAMS dans le comté de Santa Clara, Californie, États-Unis, sauf disposition contraire contenue dans l'article 14.6.2.
14.7.2. <u>Arbitration outside the United States.</u> If Customer is domiciled outside the United States, arbitration will be administered by the International Court of Arbitration of the International Chamber of Commerce in accordance with the ICC Rules via arbitration in the following locations:	14.7.2. <u>Arbitrage en dehors des États-Unis.</u> Si le Client est domicilié en dehors des États-Unis, l'arbitrage sera administré par la Chambre de commerce internationale de la Cour internationale d'arbitrage conformément au Règlement de la CCI par voie d'arbitrage aux endroits suivants :

<i>If Customer is domiciled in the following region: Si le Client est domicilié dans la région suivante :</i>	<i>Arbitration will be conducted in: L'arbitrage sera mené à :</i>
United Kingdom and Middle East Royaume-Uni et Moyen-Orient	London, UK Londres, Royaume-Uni
Europe (excluding the United Kingdom) Europe (à l'exclusion du Royaume-Uni)	Munich, Germany Munich, Allemagne
Asia Asie	Singapore Singapour
Australia / New Zealand Australie/Nouvelle-Zélande	Sydney, Australia Sydney, Australie
Canada Canada	Ontario, Canada Ontario, Canada
All Other Regions Toutes les autres régions	Santa Clara County, California, USA Comté de Santa Clara, Californie, États-Unis

14.7.3. <u>Additional Arbitration Terms.</u> To the extent permitted by law: (a) arbitration will be conducted by a single arbitrator and in the English language; (b) each party to the arbitration will pay its own costs and expenses (including attorney's fees) in connection with the arbitration; (c) the arbitrator's fees and the administrative expenses of the arbitration will be paid equally by the parties thereto; (d) the arbitrator will not have the power to award punitive damages; and (e) the prevailing party will be entitled to an award of its reasonable attorneys' fees and costs associated with the arbitration. An arbitration award will be enforceable in a court of competent jurisdiction over the parties.	14.7.3. <u>Dispositions d'arbitrage supplémentaires.</u> Dans la mesure autorisée par la loi : (a) l'arbitrage sera mené par un arbitre unique et en langue anglaise ; (b) chaque partie à l'arbitrage paiera ses propres frais et dépenses (y compris les frais de justice) en lien avec l'arbitrage ; (c) les honoraires de l'arbitre et les frais administratifs de l'arbitrage seront payés à parts égales par les parties aux présentes ; (d) l'arbitre n'aura pas le pouvoir d'accorder des dommages-intérêts punitifs ; et (e) la partie ayant eu gain de cause aura droit à la couverture de ses honoraires d'avocat et frais raisonnables associés à l'arbitrage. Une sentence arbitrale sera exécutoire devant un tribunal compétent sur les parties.
14.7.4. <u>Exceptions.</u> Notwithstanding the foregoing, any (a) request by a party for injunctive relief will be brought before a court of competent jurisdiction and not through arbitration, nor will an arbitrator have the authority to issue injunctive relief, (b) legal actions commenced as debt recovery purposes for amounts due hereunder, or actions for	14.7.4. <u>Exceptions.</u> Nonobstant ce qui précède, (a) toute demande d'injonction d'une partie sera portée devant un tribunal compétent, et non par voie d'arbitrage, et un arbitre n'aura pas non plus l'autorité d'émettre une injonction ; (b) les actions en justice engagées à des fins de recouvrement de la dette pour les montants dus en vertu des présentes, ou des

infringement or violation of a party's intellectual property rights, and (c) claim of breach of Section 10 hereof will be separately brought before and decided by a court of competent jurisdiction.	actions pour violation des droits de propriété intellectuelle d'une partie ; et (c) toute réclamation pour violation de l'article 10 des présentes sera présentée séparément et tranchée par un tribunal compétent.
14.8. <u>Choice of Law; Attorney's Fees; Jury Trial Waiver.</u> Except as otherwise set forth in the table below, this Agreement will be governed by and construed in accordance with the laws of the State of California, USA, excluding its conflicts of law provisions. The parties agree the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods does not apply to this Agreement. If Sugar initiates a debt recovery action hereunder Customer will be responsible for reimbursing Sugar for all reasonable attorney's fees and other related costs incurred in such action, which will not be limited by any statutory fee schedule. The parties hereby voluntarily waive a trial by jury.	14.8. <u>Choix de la loi, honoraires d'avocat et renonciation au procès avec jury.</u> Sauf disposition contraire dans le tableau ci-dessous, le présent Contrat sera régi et interprété conformément aux lois de l'État de Californie, États-Unis, à l'exclusion de ses dispositions relatives aux conflits de lois. Les parties conviennent que la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises ne s'applique pas au présent Contrat. Si Sugar engage une action en recouvrement de créances en vertu des présentes, le Client sera responsable du remboursement à Sugar de tous les honoraires d'avocat raisonnables et autres frais connexes engagés dans le cadre d'une telle action, qui ne seront pas limités par un barème d'honoraires légal. Les parties renoncent volontairement par les présentes à un procès avec jury.

<i>If Customer is domiciled in the following region: Si le Client est domicilié dans la région suivante :</i>	<i>This Agreement will be governed by the laws of: Le présent Contrat sera régi par les lois des territoires suivants :</i>
United Kingdom and Middle East Royaume-Uni et Moyen-Orient	England and Wales Angleterre et Pays de Galles
Europe (excluding the United Kingdom) Europe (à l'exclusion du Royaume-Uni)	Switzerland Suisse
Asia Asie	Singapore Singapour
Australia / New Zealand Australie/Nouvelle-Zélande	New South Wales, Australia Nouvelle-Galles du Sud, Australie
Canada Canada	Ontario, Canada Ontario, Canada
All Other Regions Toutes les autres régions	California, USA Californie, États-Unis

14.9. <u>Notices.</u> Notices to Sugar will be made to SugarCRM Inc., 548 Market Street PMB 59423, San Francisco, CA 94104-5401 USA, with an email copy sent to legal@sugarcrm.com . Notices to Customer will be made to the email address or mailing address it provides. All notices hereunder must be made in writing. Any non-renewal notice by Customer under Section 9.1 must be directed to order-desk@sugarcrm.com .	14.9. <u>Avis.</u> Les avis à Sugar seront adressés à SugarCRM Inc., 548 Market Street PMB 59423, San Francisco, CA 94104-5401 États-Unis, et une copie par e-mail sera envoyée à legal@sugarcrm.com . Les avis au client seront envoyés à l'adresse e-mail ou à l'adresse postale qu'il fournit. Tous les avis en vertu des présentes doivent être faits par écrit. Tout avis de non-renouvellement par le Client en vertu de l'article 9.1 doit être adressé à order-desk@sugarcrm.com .
14.10. <u>Force Majeure.</u> Neither party will be liable to the other for any delay or failure to perform hereunder (excluding payment obligations which may be delayed but not excused) due to circumstances beyond such party's reasonable control, including acts of God, acts of government, pandemic, flood, fire, earthquakes, civil unrest, acts of terror, strikes or other labor problems (excluding those involving such party's employees), service disruptions involving hardware, software or power systems not within such party's reasonable control, and denial of service attacks.	14.10. <u>Force majeure.</u> Aucune des parties ne sera tenue responsable par l'autre partie d'un retard ou d'une non-exécution de ses obligations en vertu des présentes (hormis les obligations de paiement qui peuvent subir un retard mais non faire l'objet d'une exemption) en raison de circonstances échappant au contrôle raisonnable de ladite partie, tel qu'un cas de force majeure, un acte des autorités publiques, une pandémie, une inondation, un incendie, un séisme, des troubles civils, des attentats, des grèves et autres conflits du travail (à l'exclusion de ceux impliquant les employés de ladite partie), une interruption de service touchant du matériel, des logiciels ou des réseaux électriques échappant au contrôle raisonnable de ladite partie, et des attaques par déni de service.
14.11. <u>Entire Agreement.</u> This Agreement represents the entire agreement of the parties concerning the subject matter thereof and is intended to be the final expression of the parties' agreement and intent. This Agreement supersedes all prior and contemporaneous agreements, proposals, requests for proposals (RFP's) or responses thereto, and	14.11. <u>Intégralité du Contrat.</u> Le présent Contrat représente l'intégralité de l'accord conclu entre les parties concernant l'objet de celui-ci et est destiné à représenter l'expression finale de l'accord et de l'intention des parties. Le présent Contrat remplace tous les accords, propositions, demandes de propositions (DP) ou réponses à ces dernières antérieurs et

<p>representations, whether written or oral. This Agreement does not operate as an acceptance of any conflicting terms and conditions and will prevail over any conflicting provision of any purchase order or any other instrument of Customer, it being understood that any purchase order issued by Customer will be for Customer's convenience only and any terms and conditions therein are of no force or effect hereunder. No amendment or waiver of any provision of the Agreement will be effective unless in writing and signed by both parties.</p>	<p>contemporains, ainsi que les déclarations, qu'elles soient écrites ou orales. Le présent Contrat ne constitue pas une acceptation des conditions générales contradictoires et prévaudra sur toute disposition contradictoire d'un bon de commande ou de tout autre instrument du Client, étant entendu que tout bon de commande émis par le Client sera uniquement pour la commodité du Client et que toutes les conditions générales qu'il contient sont inopérantes en vertu des présentes. Aucune modification ou renonciation à une disposition de l'Entente ne sera effective si elle n'est pas faite par écrit et signée par les deux parties.</p>
<p>14.12. <u>Severability; Construing.</u> If any provision of this Agreement is held by a court of competent jurisdiction to be contrary to law, such provision will be modified by the court and interpreted so as best to accomplish the objectives of the original provision to the fullest extent permitted by law, and the remaining provisions will remain in effect. The parties expressly agree this Agreement will not be construed against either party as the drafter.</p>	<p>14.12. <u>Indépendance des clauses et interprétation.</u> Si l'une des dispositions du présent Contrat est jugée contraire à la loi par un tribunal compétent, ladite disposition sera modifiée par le tribunal et interprétée de façon à refléter au mieux l'intention de la disposition d'origine dans toute la mesure autorisée par la loi, et les dispositions restantes demeureront applicables. Les parties conviennent expressément que le présent Contrat ne sera pas interprété à l'encontre de l'une ou l'autre partie comme étant le rédacteur.</p>
<p>14.13. <u>Analysis.</u> Sugar may collect, use, process, store, and analyze diagnostic and usage related content from computers, mobile phones or other devices that Subscription Users use to access Services to create and/or compile anonymized and aggregated statistics about Services and how customers use them. Diagnostic and usage related content may include, but is not limited to, log-in information, IP addresses, internet service, location, type of browser, modules and features that are used and/or accessed, and licensing, system, and service performance data.</p>	<p>14.13. <u>Analyse.</u> Sugar pourra collecter, utiliser, traiter, stocker et analyser le contenu lié au diagnostic et à l'utilisation à partir d'ordinateurs, de téléphones mobiles ou d'autres appareils que les Utilisateurs abonnés utilisent pour accéder aux Services afin de créer ou de compiler des statistiques anonymisées et agrégées sur les Services et la façon dont les clients les utilisent. Le contenu lié au diagnostic et à l'utilisation peut inclure notamment les informations de connexion, les adresses IP, le service Internet, l'emplacement, le type de navigateur, les modules et fonctionnalités qui sont utilisés ou accessibles, et les données de licence, de système et de performance du service.</p>
<p>14.14. <u>Official Language.</u> Except as prohibited by law, the only binding version of this Agreement is the English version. Any translations of this Agreement contained herein or otherwise provided by Sugar are for Customer's convenience only.</p>	<p>14.14. <u>Langue officielle.</u> Sauf si la loi l'interdit, la seule version contraignante du présent Contrat est la version anglaise. Toutes les traductions du présent Contrat contenues dans les présentes ou autrement fournies par Sugar sont fournies pour la commodité du Client uniquement.</p>
<p>15. Certain Definitions</p>	<p>15. Certaines définitions</p>
<p>15.1. "Agreement" means these Customer Terms of Service, inclusive of the applicable Product Specific Terms, Order(s) referencing these Customer Terms of Service, the Data Processing Addendum (where applicable), and any other Sugar terms and conditions incorporated by reference in these Customer Terms of Service or the aforementioned materials.</p>	<p>15.1. « Contrat » désigne les présentes Conditions d'utilisation du client, y compris les Conditions spécifiques au produit applicables, la ou les Commandes faisant référence aux présentes Conditions d'utilisation du client, l'Addendum sur le traitement des données (le cas échéant) et toutes les autres conditions générales de Sugar incorporées par référence dans les présentes Conditions d'utilisation du client ou les documents susmentionnés.</p>
<p>15.2. "API" means an application programming interface provided by Sugar or a third party that provides for interoperability with Application Services.</p>	<p>15.2. « API » désigne une interface de programmation d'application (Application Programming Interface) fournie par Sugar ou un tiers qui assure l'interopérabilité avec les Services d'application.</p>
<p>15.3 "Applicable Laws" means the laws, rules, regulations, court orders, and other binding requirements of a relevant government authority that apply to or govern Sugar or Customer.</p>	<p>15.3 « Lois applicables » désigne les lois, règles, règlements, ordonnances judiciaires et autres exigences contraignantes d'une autorité gouvernementale compétente qui s'appliquent ou régissent Sugar ou le Client.</p>
<p>15.4. "Application Services" means the Sugar business application suite(s) (and any optional modules) specified in an Order. Application Services include any Product Releases</p>	<p>15.4. « Services d'application » désigne la ou les suite(s) d'applications commerciales de Sugar (et tous les modules facultatifs) spécifiés dans une Commande. Les Services d'application comprennent toutes les Versions du produit qui y</p>

applied thereto, but exclude Support Services, Professional Services, Sugar Market Services, and Sugar Care.	sont appliquées, mais excluent les Services d'assistance, les Services professionnels, Sugar Market Services, et les Sugar Care.
15.5. "CCPA" means the California Consumer Privacy Act of 2018, its associated regulations and their successors, as may be amended from time to time, including by the California Privacy Rights Act of 2020 (CPRA).	15.5. « CCPA » désigne la Loi californienne de 2018 sur la protection de la vie privée des consommateurs (California Consumer Privacy Act), ses règlements associés et leurs successeurs, tels qu'amendés occasionnellement, y compris par la California Privacy Rights Act de 2020 (CPRA).
15.6. "Content" means content, data, and information licensed to Sugar from third parties and made available to Customer.	15.6. « Contenu » désigne le contenu, les données et les informations concédés sous licence à Sugar par des tiers et mis à la disposition du Client.
15.7. "Critical Control Software" means software with functionality that reports the number of authorized Subscription Users or otherwise provides Sugar (and its authorized reseller or other partners, where applicable) with the ability to monitor certain usage of Services.	15.7. « Logiciel de contrôle critique » désigne les modules rapportant le nombre d'Utilisateurs abonnés autorisés ou donne de toute autre manière à Sugar (et à ses revendeurs et autres partenaires autorisés, le cas échéant) la capacité de surveiller certaines utilisations des Services.
15.8. "Customer Data" means data (including any Personal Data) that Customer or its Subscription Users upload into Services.	15.8. « Données client » désigne les données (y compris les Données à caractère personnel) que le Client ou ses Utilisateurs abonnés téléversent dans les Services.
15.9. "Data Processing Addendum" means the Data Processing Addendum available at: https://www.sugarcrm.com/legal/agreements/customers/ .	15.8. « Addendum sur le traitement des données » désigne l'Addendum sur le traitement des données disponible à l'adresse : https://www.sugarcrm.com/legal/agreements/customers/ .
15.10. "Data Protection Laws" means Applicable Laws governing data protection applicable to the processing of Personal Data, including, where applicable GDPR, CCPA, and laws and regulations of the United States, Australia, Singapore, the European Union, the European Economic Area and their member states, Switzerland, and the United Kingdom.	15.10. « Lois en matière de protection des données » désigne les lois applicables régissant la protection des données applicables au traitement des données personnelles, y compris, le cas échéant, le RGPD, le CCPA et les lois et réglementations des États-Unis, de l'Australie, de Singapour, de l'Union européenne, de l'Espace économique européen et de leurs États membres, de la Suisse et du Royaume-Uni.
15.11. "Deliverables" means any work product produced by or with Sugar including works created for or in cooperation with Customer pursuant to a SOW to assist Customer with the implementation, installation, configuration, optimization, customization, or facilitation of Application Services into or for Customer's unique environment, instance, or workflow. "Deliverable" does not mean Application Services as delivered or in modified form.	15.11. « Livrables » désigne tout produit de travail produit par ou avec Sugar, y compris les travaux créés pour ou en coopération avec le Client conformément à un CdC afin d'aider le Client dans la mise en œuvre, l'installation, la configuration, l'optimisation, la personnalisation ou la facilitation des Services d'application dans ou pour l'environnement, l'instance ou le flux de travail unique du Client. « Livrable » ne désigne pas les Services d'application tels qu'ils sont fournis ou sous une forme modifiée.
15.12. "Documentation" means Sugar's standard online help materials, user documentation and guides, and policies available at https://support.sugarcrm.com/Resources/ , as updated from time to time.	15.12. « Documentation » désigne les documents d'assistance, la documentation et les guides de l'utilisateur en ligne standard de Sugar et les politiques disponibles à la page https://support.sugarcrm.com/Resources/ , tels que mis à jour à l'occasion.
15.13. "GDPR" means Regulation 2016/679 of the European Parliament and of the Council on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation).	15.13. « RGPD » désigne le Règlement 2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la Directive 95/46/CE (Règlement général sur la protection des données).
15.14. "Managed Storage Space Policy" The maximum managed storage space, including any replication(s) of Customer's environment (i.e., sandbox), is determined based on the SugarCloud subscription purchased by Customer as set forth at	15.14. « Politique de l'espace de stockage géré » La taille maximale de l'espace de stockage géré, compte tenu des éventuelles répliques de l'environnement du Client (bac à sable), dépend de la souscription SugarCloud souscrite par le Client comme indiqué sur le site

<p>https://support.sugarcrm.com/Resources/Sugar_Cloud_Disk_Space_Limits/, as updated from time to time. If Customer's managed storage use exceeds the applicable managed storage space limits, Customer will be invoiced for the then-current managed storage fees for the excess use.</p>	<p>https://support.sugarcrm.com/Resources/Sugar_Cloud_Disk_Space_Limits/ qui peut être modifié, le cas échéant. Si l'utilisation du stockage géré par le Client dépasse les limites d'espace de stockage géré applicables, le Client sera facturé pour les frais de stockage gérés alors en vigueur pour l'utilisation excédentaire.</p>
<p>15.15. "Order" means Sugar's standard order documentation used to purchase Services, including via Sugar's e-store website (i.e., order confirmation sent by Sugar). An Order also includes a SOW.</p>	<p>15.15. « Commande » désigne la documentation de commande standard de Sugar utilisée pour souscrire à des Services, y compris via le site Web de la boutique en ligne de Sugar (c.-à-d. une confirmation de commande envoyée par Sugar). Une Commande comprend également un CdC.</p>
<p>15.16. "Personal Data" means any information relating to (a) an identified or identifiable natural person, and (b) an identified or identifiable legal entity (where such information is protected similarly as personal data or personally identifiable information under applicable Data Protection Laws), where for each (a) or (b), such data is Customer Data or has been provided to Sugar to provide Services.</p>	<p>15.16. « Données à caractère personnel » désigne toute information relative à (a) une personne physique identifiée ou identifiable et, (b) une personne morale identifiée ou identifiable (lorsque lesdites informations sont protégées de manière similaire à des données à caractère personnel ou des renseignements permettant d'identifier une personne en vertu des Lois en matière de protection des données) lorsque pour chacun des cas (a) ou (b), lesdites données sont des Données client ou ont été fournies à Sugar afin de fournir des Services.</p>
<p>15.17. "Professional Services" means the general consulting, implementation and/or training services to be provided to Customer by Sugar pursuant to the terms hereof and an SOW or other Order.</p>	<p>15.17. « Services professionnels » désigne les services généraux de conseil, mise en œuvre ou formation qui seront fournis au Client par Sugar conformément aux dispositions des présentes et à un CdC ou autre Commande.</p>
<p>15.18. "Statement of Work" or "SOW" means a statement of work or other ordering document between Sugar and Customer that describes Professional Services, Sugar Market Services, or Sugar Care to be furnished by Sugar.</p>	<p>15.18. « Cahier des Charges » ou « CdC » désigne un cahier des charges ou tout autre document de commande entre Sugar et le Client qui décrit les Services professionnels, Sugar Market Services, ou les Sugar Care devant être fournis par Sugar.</p>
<p>15.19. "Subscription Term" means the length of time Customer may access the applicable Services as set forth in an Order.</p>	<p>15.19. « Durée de souscription » désigne la durée pendant laquelle le Client peut accéder aux Services applicables tels qu'énoncés dans une Commande.</p>
<p>15.20. "Subscription User" means Customer's individual employee, contractor or agent Customer has authorized to use Services and who has been given a user identification and password following Customer payment of Services fees.</p>	<p>15.20. « Utilisateur abonné » désigne l'employé, le prestataire ou le représentant individuel du Client que le Client a autorisé à utiliser les Services et qui a reçu une identification d'utilisateur et un mot de passe suite au paiement par le Client des frais de Services.</p>
<p>15.21. "Sugar Care" means technical advisory services such as implementation and integration assistance, troubleshooting, and best practices guidance provided to Customer by Sugar pursuant to the terms hereof and an SOW or other Order.</p>	<p>15.21. « Sugar Care » désigne les services de conseil technique tels que l'assistance à la mise en œuvre et à l'intégration, le dépannage et les conseils de meilleures pratiques fournis au Client par Sugar conformément aux présentes dispositions et à un CdC ou autre Commande.</p>
<p>15.22. "Sugar Market Services" means the managed service solution for Sugar Market comprised of implementation assistance with ongoing advisory and support services to be provided to Customer by Sugar pursuant to the terms hereof and an SOW or other Order.</p>	<p>15.22. « Sugar Market Services » désigne la solution de services gérés pour Sugar Market comprenant une assistance à la mise en œuvre avec des services de conseil et d'assistance continus à fournir au Client par Sugar conformément aux conditions des présentes et à un SOW ou à une autre Commande.</p>
<p>15.23. "Support Services" means support for the Application Services specified at https://support.sugarcrm.com/.</p>	<p>15.23. « Services d'assistance » désigne l'assistance pour les Services d'application spécifiés à la page https://support.sugarcrm.com/.</p>
<p>15.24. "Tax" or "Taxes" means any direct or indirect local, state, federal or foreign taxes, levies, duties or similar governmental assessments of any nature, including VAT</p>	<p>15.24. « Taxe » ou « Taxes » désignent les taxes, prélèvements, droits directs ou indirects, locaux, d'État, fédéraux ou étrangers ou toute imposition similaire du gouvernement, de quelque nature que ce soit, y compris la</p>

(subject to reverse charge), GST (subject to reverse charge), excise, sales, use or withholding taxes.	TVA (soumise à un mécanisme d'autoliquidation), la TPS (soumise à un mécanisme d'autoliquidation) et les taxes d'accise, de vente, d'utilisation ou les retenues à la source.
15.25. " Third-Party Applications " means applications, software, modules, APIs, or add-ons developed by third parties.	15.25. « Applications tierces » désigne les applications, logiciels, modules, interfaces API ou modules complémentaires développés par des tiers.