

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## 1. OBJET ET DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes conditions générales de vente et de prestation de services (ci-après les « **Conditions Générales** ») ont pour objet de définir les clauses applicables à l'ensemble des matériels, logiciels et services fournis par CENTREON Software Systems SARL Luxembourg, société à responsabilité limitée, au capital de 50 000 EUR immatriculée sous le numéro B224590, dont le siège social est 26 Bd Royal I-2449 Luxembourg, dont le numéro de matricule est 2018 2428 753 et dont le numéro de TVA intracommunautaire est LU30590411 (ci-après « **CENTREON** ») au client contractant pour ses besoins professionnels (ci-après le « **Client** »).

Les Conditions Générales s'appliquent par référence à tout bon de commande, devis, proposition commerciale et facture émis en application des présentes.

Le Client et CENTREON sont ci-après individuellement dénommés une « **Partie** » et ensemble les « **Parties** ».

Le contrat (ci-après le « **Contrat** ») est matérialisé par la signature du bon de commande ou lors de la conclusion de la commande en ligne sur le portail web Centreon faisant référence aux présentes Conditions Générales et valant acceptation du Contrat. L'acceptation du Contrat par voie électronique ou en ligne a entre les Parties la même valeur probante que l'accord sur support papier.

Le Contrat est composé des documents suivants qui prévalent en cas de contradiction dans l'ordre de priorité suivant :

- le(s) bon(s) de commande ;
- le(s) contrat(s) d'utilisation de licence et/ou de support et d'accès aux mises à jour, le cas échéant ;
- les Conditions Générales ;
- la proposition commerciale de CENTREON, le cas échéant.

Le présent Contrat n'inclut pas de matériels, logiciels ou services autres que ceux spécifiquement identifiés dans le(s) bon(s) de commande.

Le Contrat exprime l'intégralité des droits et obligations des Parties. Il annule et remplace tout document préalablement échangé entre les Parties.

CENTREON se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales. En cas de modification, les Conditions Générales en vigueur au jour de la signature du Contrat s'appliquent.

Les Parties conviennent expressément que les données enregistrées par CENTREON relatives au Contrat constituent la preuve de l'ensemble des opérations commerciales conclues entre elles. L'archivage des documents contractuels est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

## 2. COMMANDE

Les commandes peuvent être effectuées en ligne sur le portail web Centreon ou directement auprès de CENTREON.

Toute commande emporte l'acceptation expresse et sans réserve par le Client des présentes Conditions Générales. Les matériels, logiciels et services fournis par CENTREON sont décrits dans chaque bon de commande et dans la documentation technique. Toute commande est ferme et définitive à compter de la confirmation de la commande par CENTREON.

Les devis et propositions commerciales de CENTREON sont valables trente (30) jours à compter de leur envoi ou remise au Client.

Pour effectuer une commande en ligne sur le portail web Centreon, le Client doit créer préalablement un compte utilisateur et fournir à CENTREON les informations nécessaires à la création du compte utilisateur. Le Client peut supprimer son compte utilisateur à tout moment. Le prix de toute commande en ligne doit être intégralement payé à la commande.

Le Client s'engage à fournir à CENTREON à la première commande ses coordonnées bancaires (RIB), un extrait K-bis et, le cas échéant, s'il en est d'accord et à la demande de CENTREON, son dernier bilan. CENTREON se réserve le droit de subordonner l'acceptation de la commande à un paiement de l'intégralité du prix à la commande ou à la fourniture de garanties au profit de CENTREON.

Sauf accord exprès contraire et indemnisation par le Client des frais engagés par CENTREON, aucune modification, suspension ou annulation d'une commande n'est opposable à CENTREON à compter de la confirmation de la commande par CENTREON ou de la réception du devis détaillé établi par CENTREON et signé par le Client.

Toute modification d'une commande par le Client nécessite l'accord préalable écrit de CENTREON. CENTREON se réserve la possibilité de revoir le prix et les délais initialement proposés en conséquence.

Toute annulation de commande par le Client donne lieu au versement d'une indemnité d'annulation de vingt pourcent (20%) du montant TTC de la commande annulée, sans préjudice du remboursement par le Client à CENTREON des frais éventuellement engagés.

### **3. LIVRAISON**

CENTREON peut, à tout moment et sans préavis, apporter aux matériels et logiciels toute modification liée à l'évolution technique n'affectant pas la qualité des matériels et logiciels et sans modification de prix.

Le Client s'engage à accepter à la première livraison les matériels et logiciels dès lors qu'ils sont conformes à la commande et la documentation technique.

#### **3.1 Matériels**

A la demande du Client et en fonction des disponibilités, les matériels seront livrés, au choix de CENTREON, par voie postale ou par un transporteur tiers ou remis au Client par CENTREON. Les matériels sont livrés à l'adresse figurant sur le bon de commande ou toute autre adresse convenue entre les Parties.

Les modalités et les frais de transport, de livraison et d'assurance figurent sur la commande.

Les livraisons sont effectuées en fonction des disponibilités. CENTREON se réserve le droit de procéder à des livraisons partielles sans que le Client ne puisse exiger aucune indemnité de ce fait.

Les matériels seront accompagnés de la documentation du constructeur ou du distributeur, le cas échéant. Celle-ci peut également être disponible en ligne sur le site du constructeur.

#### **3.2 Logiciels**

Les logiciels proposés par CENTREON sont des produits standards conçus pour satisfaire les besoins du plus grand nombre d'utilisateurs. Les logiciels sont fournis au Client sur support numérique via internet. La livraison est réputée effectuée lorsque CENTREON fournit à au Client la clé d'activation correspondant à sa commande. A la demande expresse du Client et moyennant un coût de production supplémentaire, les logiciels peuvent être fournis sur cédérom.

### **4. DELAIS**

CENTREON s'efforce de respecter les délais de livraison figurant sur le bon de commande ou convenus avec le Client. Toutefois, les délais de livraison sont indicatifs et aucun retard ne peut justifier l'annulation de la commande ou donner lieu au versement d'une indemnité quelconque.

### **5. RESERVE DE PROPRIETE / TRANSFERT DES RISQUES**

CENTREON conserve la propriété des matériels et logiciels (y compris leur support et documentation) vendus jusqu'au complet paiement du prix, c'est-à-dire l'encaissement effectif par CENTREON du règlement effectué par le Client.

Le Client s'interdit de consentir un gage sur les matériels vendus sous réserve de propriété ou de les utiliser, de quelque façon que ce soit en garantie, ou de les revendre, jusqu'au complet paiement de leur prix à CENTREON.

En cas de transformation ou d'incorporation des matériels, le produit de la transformation ou de l'incorporation des matériels devient la propriété de CENTREON à concurrence du montant du prix restant dû par le Client.

En cas de redressement ou liquidation judiciaire du Client, CENTREON pourra revendiquer la propriété des matériels, conformément aux dispositions légales à concurrence du montant du prix restant dû par le Client.

Sauf stipulation expresse contraire, les risques de perte ou de détérioration des matériels et logiciels ainsi que tous les dommages que ces derniers pourraient occasionner sont transférés au Client dès leur remise à l'expéditeur, au transporteur ou au Client, le cas échéant.

### **6. INSTALLATION**

Dès lors que l'assistance à l'installation est expressément prévue au bon de commande, CENTREON procède à l'installation des matériels et logiciels, expressément visés, à l'adresse figurant sur le bon de commande ou toute autre adresse convenue entre les Parties. L'assistance à l'installation est limitée au raccordement des matériels avec le système informatique du Client et à l'installation des Logiciels, à l'exclusion de tout autre service.

### **7. RECEPTION**

Le Client a l'obligation de vérifier la conformité des matériels et logiciels à la commande lors de leur réception et de signaler tout défaut apparent, à peine d'irrecevabilité. Sauf les cas où CENTREON assure la livraison des matériels et logiciels, toute perte, élément manquant ou détérioration doit être signalée directement au transporteur sur le bon de livraison. Le Client s'engage à faire toutes réserves auprès du transporteur et à prendre toutes mesures utiles pour préserver ses droits. Une copie du bon de livraison est adressée à CENTREON dans un délai de trois (3) jours pour justifier de la réalité des réserves effectuées.

En l'absence de réserve, les matériels et logiciels livrés sont réputés conformes à la commande.

Aucun retour ne peut être effectué sans l'autorisation préalable de CENTREON. Si le retour est autorisé, les matériels et logiciels sont retournés à CENTREON aux frais et risques du Client. Le retour des matériels et logiciels ne dispense pas le Client de son obligation de payer les factures correspondantes dans les délais contractuels.

Les matériels et logiciels retournés seront, au choix de CENTREON, remplacés, remis en état ou remboursés dans des délais raisonnables.

## **8. GARANTIE**

CENTREON garantit les matériels vendus conformément aux conditions de garantie accordées par le fabricant ou le distributeur, le cas échéant. Le Client a pris connaissance préalablement à toute commande des conditions de cette garantie.

Sauf stipulation expresse contraire sur le bon de commande, le point de départ du délai de la garantie accordée par CENTREON au Client est celui opposé par le fabricant ou le distributeur, le cas échéant, à CENTREON. Cette garantie est transférée au Client qui l'exerce directement auprès du fabricant ou du distributeur, le cas échéant, à l'exclusion de tout recours contre CENTREON.

Toute intervention sur les matériels par le Client ou un tiers non autorisé par CENTREON entraîne la déchéance de la garantie.

CENTREON garantit la conformité des logiciels propriétaires à leur documentation. Si les logiciels sont remis sur cédérom, CENTREON remplacera le support défectueux par un support non défectueux. CENTREON s'engage en outre à corriger les défauts reproductibles des logiciels dans un délai de trois (3) mois à compter de la date de livraison. Les dispositions des articles 1641 et suivants du code civil sont expressément exclues s'agissant des logiciels.

Toute garantie conventionnelle de CENTREON est stipulée au bon de commande. Toute réclamation à ce titre doit être adressée à CENTREON par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de trois (3) jours à compter de la livraison, de la découverte du vice caché ou du jour où il aurait dû être normalement découvert, le cas échéant. Toute action en justice à l'encontre de CENTREON, devra, à peine d'irrecevabilité, avoir fait préalablement l'objet d'une réclamation amiable dans les conditions du présent article et être intentée dans un délai de six (6) mois à compter de ladite réclamation.

En tout état de cause, le Client ne pourra invoquer le bénéfice des garanties que si les matériels et logiciels sont utilisés conformément aux spécifications techniques et aux règles d'utilisation, n'ont pas été modifiés et/ou n'ont pas été utilisés avec un matériel, un système informatique ou un programme fourni par un tiers, sans accord préalable de CENTREON.

## **9. CONDITIONS FINANCIERES**

Les matériels, logiciels et services sont facturés au prix figurant sur le bon de commande afférent. A l'exception des offres promotionnelles, les prix sont fixés conformément au tarif en vigueur au jour de la commande. Les conditions d'octroi de rabais, remises ou ristournes sont définies dans les conditions tarifaires de CENTREON.

Les journées d'assistance technique, précommandées dans le cadre d'un forfait global de journées de prestations de service et à réaliser sur demande du client, devront obligatoirement être exécutées au cours des 18 mois suivant la date de la commande. A la fin de cette période, le nombre de journées de prestations commandées mais non réalisées feront l'objet d'une facturation intégrale.

Tous les prix s'entendent en euros hors taxes, les taxes étant supportées par le Client. Les taxes appliquées sont celles prévues par la réglementation en vigueur et, au cas où celle-ci serait modifiée, les variations de prix qui en résulteraient prendraient effet dès le jour de leur mise en application. Le prix TTC est indiqué sur le bon de commande et sur la facture correspondante.

Les frais de transport, de livraison, d'emballage (hors emballage standard) et d'assurance sont supportés par le Client et sont également indiqués sur le bon de commande.

Les prix des services sont indexés sur l'indice SYNTEC et sont automatiquement révisés, au 1er janvier de chaque année par application de la formule  $P = P_0 * S1/S0$  dans laquelle P est le montant révisé, P0 le montant initial ou issu de la dernière révision, S0 la valeur de l'indice en vigueur à la date d'entrée en vigueur du Contrat ou lors de la dernière révision, S1 la valeur de l'indice pour l'année considérée. Si l'indice venait à disparaître, les Parties lui substitueront un indice de remplacement. A défaut, un nouvel indice sera choisi par le Tribunal de commerce de Paris.

Toute commande en ligne doit être réglée en ligne intégralement lors de la commande. Dans ce cas, la facture est accessible en ligne depuis le compte utilisateur. Le règlement du prix des logiciels s'effectue en fonction de la durée de la licence terme à échoir.

Le cas échéant, les factures de matériels et logiciels sont payables dans un délai de trente (30) jours à compter de la date d'émission de la facture, nettes et sans escompte.

Le règlement du prix des services s'effectue conformément à l'échéancier convenu entre les Parties ou annuellement terme à échoir pour les services récurrents.

Tout paiement par compensation est exclu. Le défaut de paiement à l'échéance prévue entraîne l'exigibilité automatique et immédiate par CENTREON d'intérêts de retard, calculés à compter de la date de ladite échéance et jusqu'au paiement intégral, sur la base d'un taux égal au taux appliqué par la Banque Centrale Européenne à sa dernière opération de refinancement + dix (10) points, outre le paiement d'une indemnité forfaitaire de retard d'un montant de quarante (40) EUR et sans préjudice du remboursement par le Client à CENTREON des frais engagés pour recouvrer la créance et de tous dommages et intérêts que CENTREON pourrait réclamer à ce titre.

Pour les contrats de commande publique, le défaut de paiement à l'échéance prévue entraîne l'exigibilité automatique et immédiate par CENTREON d'intérêts de retard, calculés à compter de la date de ladite échéance et jusqu'au paiement intégral, sur la base d'un taux égal au taux appliqué par la Banque Centrale Européenne à sa dernière opération de refinancement + huit (8) points, outre le paiement d'une indemnité forfaitaire de retard d'un montant de quarante (40) EUR et sans préjudice du remboursement par le Client à CENTREON des frais engagés pour recouvrer la créance et de tous dommages et intérêts que CENTREON pourrait réclamer à ce titre.

CENTREON se réserve en outre le droit de suspendre toutes commandes en cours et de demander, par lettre recommandée avec accusé de réception, la résolution immédiate et de plein droit, sans formalité judiciaire, du Contrat et/ou de tout ou partie de la commande litigieuse et la restitution des matériels et logiciels livrés.

## 10. CONFIDENTIALITE

Sont considérées comme confidentielles toutes les informations communiquées par une Partie à l'autre ou auxquelles une Partie aurait eu accès dans le cadre de la négociation et/ou de l'exécution du Contrat de quelque nature que ce soit (techniques, financières, juridiques, commerciales, stratégiques, informatiques, etc.) transmises soit sous forme matérielle (contenues à l'intérieur d'un support physique, quelle qu'en soit la forme ou la nature), soit sous forme immatérielle (oralement, moyens électroniques ou audiovisuels, etc.).

Sont notamment réputées confidentielles toutes les informations relatives aux matériels et logiciels, à la documentation, aux propositions commerciales de CENTREON ainsi qu'aux stratégies commerciales et processus métiers de l'une ou l'autre Partie.

Les Parties sont tenues de préserver le caractère confidentiel desdites informations en prenant au moins les mêmes dispositions que celles qu'elles prennent habituellement pour protéger leurs propres informations confidentielles de nature analogue et devront faire respecter à l'ensemble de leur personnel, quel que soit leur statut, la même obligation de secret et de confidentialité pour l'ensemble des informations visées ci-dessus.

De manière expresse, les Parties conviennent que ne seront pas considérées comme confidentielles :

- les informations tombées dans le domaine public par une voie autre que le non-respect de l'engagement de confidentialité prévu au Contrat ;
- les informations précédemment connues de la Partie réceptrice qui ne sont pas soumises à une obligation de confidentialité ;
- les informations obtenues de manière licite auprès d'un tiers ou indépendamment de l'exécution du Contrat.

Les dispositions du présent article demeureront en vigueur pendant toute la durée du Contrat et cinq (5) ans à compter de son expiration ou résiliation pour quelque cause que ce soit.

## 11. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Contrat ne confère aucun droit au Client d'utiliser le nom commercial et/ou les marques et/ou les signes distinctifs de CENTREON, même à titre de référence commerciale.

Le Client reconnaît et convient que CENTREON et/ou les constructeurs ou éditeurs tiers détiennent et conservent l'ensemble des droits de propriété intellectuelle relatifs aux matériels, logiciels et services, seule une licence d'utilisation non exclusive pouvant lui être concédée sur les logiciels.

## 12. PROTECTION DES DONNEES ET SECURITE DES SYSTEMES

Le Client est seul responsable de la sauvegarde des données qu'il traite ou conserve et reconnaît qu'il est de sa responsabilité de réaliser des sauvegardes régulières de données, vérifier régulièrement le contenu des sauvegardes effectuées et utiliser des supports de sauvegarde adéquat en bon état.

Le Client est seul responsable de la sécurité de son système d'information et reconnaît qu'il est de sa responsabilité de mettre en œuvre une politique de sécurité adaptée à son activité.

Dans l'hypothèse où CENTREON agirait en qualité de sous-traitant des données à caractère personnel du Client, il s'engage à assurer la sécurité et la confidentialité desdites données conformément à l'article 13 ci-après.

## 13. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Dans le cadre du présent Contrat, on entend par « **Réglementation sur les Données Personnelles** » la réglementation française et européenne applicable sur la protection des données à caractère personnel, à savoir notamment : le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 publié au Journal Officiel de l'Union Européenne le 4 mai 2016 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 applicable depuis le 25 mai 2018, la directive 2002/58/CE du 12 juillet 2002 dit « vie privée et communications électroniques » telle que modifiée ainsi que tout autre texte européen qui viendrait à amender ou compléter les dispositions en vigueur à la date du présent Contrat et qui seraient applicables à l'une ou l'autre des Parties.

Le Client conserve l'entière maîtrise des données à caractère personnel qu'il traite dans le cadre de son activité et en accepte l'entière responsabilité en tant que responsable de traitement, conformément aux dispositions de la Réglementation sur les Données Personnelles.

En principe, CENTREON n'a pas accès aux données à caractère personnel traitées par le Client dans le cadre de son activité (ci-après dénommées « **les Données Personnelles** »).

Néanmoins, le cas échéant, dans le cadre de l'exécution du Contrat, CENTREON pourra accéder, à titre exceptionnel, à ces données (par exemple lorsque CENTREON procède à des opérations de paramétrage sur instructions du Client) ; dans une telle hypothèse, CENTREON agira exclusivement en qualité de sous-traitant au sens de la Réglementation sur les Données Personnelles.

A ce titre, CENTREON traitera les Données Personnelles pour le compte du Client et sur ses instructions, à la seule fin de permettre au Client de bénéficier pleinement des matériels, logiciels et/ou services, pendant la durée du Contrat.

Les Données Personnelles susceptibles d'être traitées par CENTREON pour le compte du Client sont : les nom, prénom, fonctions, numéros de téléphone et adresses électroniques et postales des personnes concernées par les opérations de traitement réalisées par CENTREON pour le compte du Client.

Le Client, en tant que responsable de traitement, garantit que les Données Personnelles qu'il fournit dans ce contexte à CENTREON sont traitées par lui conformément à la Réglementation sur les Données Personnelles.

Il s'engage à documenter par écrit ses instructions concernant le traitement des Données Personnelles qu'il confie à CENTREON.

D'une manière générale, le Client s'engage à :

- Répondre dès que possible aux interrogations de CENTREON sur les modalités de traitement des Données Personnelles, et notamment quant aux choix des éventuels sous-traitants ;
- Tenir compte des conseils de CENTREON sur le respect de la Réglementation sur les Données Personnelles, et l'interroger en cas de difficulté ;
- Informer promptement CENTREON de toute réclamation ou difficulté pouvant résulter d'une faille de sécurité afin de se coordonner dans la réponse à y donner, et collaborer avec CENTREON en ce sens ;
- Superviser le traitement effectué pour son compte par CENTREON.

CENTREON, en tant que sous-traitant, s'engage à respecter les obligations qui lui incombent en application de la Réglementation sur les Données Personnelles, et en particulier à :

- Traiter les Données Personnelles exclusivement pour la finalité susvisée (permettre au Client de bénéficier des matériels, logiciels et/ou services) ;
- Traiter les Données Personnelles en suivant les instructions du Client. Si CENTREON estime qu'une instruction du Client constitue une violation de la Réglementation sur les Données Personnelles, il s'engage à en informer immédiatement ce dernier ;
- Si CENTREON est tenu, en vertu du droit de l'Union ou du droit français auquel il est soumis, de procéder à un transfert de Données Personnelles en dehors de l'Union Européenne, il s'engage à informer le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;
- Garantir la sécurité et la confidentialité des Données Personnelles traitées, conformément aux stipulations du présent Contrat et à la Réglementation en matière de Données Personnelles ;
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données Personnelles s'engagent contractuellement à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité et reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des Données Personnelles.

CENTREON est autorisé, pour mener les activités de prestation de conseil, à faire appel à des sous-traitants Le(s) sous-traitant(s) (s) est/sont soumis aux mêmes obligations que CENTREON.

Il appartient à CENTREON de s'assurer que le(s) sous-traitant(s) (s) présente(nt) des garanties suffisantes en matière de sécurité et de confidentialité des Données Personnelles, de manière que le traitement réponde aux exigences de la Réglementation en matière de Données Personnelles.

Si le(s) sous-traitant(s) (s) ne rempli(ssen)t pas ses/leurs obligations en matière de protection des données, CENTREON demeure pleinement responsable devant le Client de l'exécution par l'/les autre(s) sous-traitant de ses/leurs obligations.

Dans la mesure où les Données Personnelles sont initialement collectées par le Client, il lui appartient de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement réalisées par CENTREON pour son compte, au moment de la collecte des données.

CENTREON assiste le Client pour répondre aux demandes d'exercice des droits d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Lorsque les personnes concernées forment une demande d'exercice de leurs droits auprès de CENTREON, cette société doit transmettre ces demandes dès réception par courrier électronique au Client à l'adresse indiquée par ce dernier à CENTREON.

CENTREON notifie par écrit au Client toute violation de Données Personnelles dans un délai maximum de quarante-huit (48 heures) après en avoir pris connaissance.

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client de (i) prendre toutes mesures appropriées ou instruire CENTREON en ce sens, (ii) si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

Le Client aura la charge d'informer les personnes concernées, si la Réglementation en matière de Données Personnelles le requiert.

CENTREON s'engage, en tant que de besoin, à aider le Client pour la réalisation d'une analyse d'impact relative à la protection des données.

CENTREON s'engage, en tant que de besoin, à aider le Client pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

CENTREON s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité techniques et organisationnelles nécessaires à la sécurité et à l'intégrité des Données Personnelles qu'il traite de manière à ce que le traitement effectué pour le compte du Client réponde aux exigences de la Réglementation en matière de Données Personnelles et garantisse la protection des droits des personnes concernées.

En particulier, CENTREON s'engage à *minima* à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes :

- Authentification des utilisateurs (mot de passe individuel, certificat, signature, etc.) ;
- Sauvegarde des données ;
- Mesures de continuité d'activité (détecteurs de fumée, extincteurs, etc.) ;
- Sécurité des locaux (verrouillage des portes, badges, etc.) ;
- Sécurisation des serveurs (mot de passe administrateur, mises à jour, etc.) ;
- Archivage ;

- Mesures de protection en cas d'échange de données (ex : protocole « https ») ;
- Chiffrement (cryptage) des données ;

Au terme du Contrat, CENTREON s'engage, selon les instructions du Client à :

- Supprimer l'ensemble Données Personnelles qu'il a été amené à traiter pour le compte du Client, sous réserve des obligations légales éventuellement applicables ; et/ou
- Renvoyer toutes les Données Personnelles du Client, étant précisé que le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information de CENTREON, à moins que le droit applicable n'exige la conservation des Données Personnelles. Une fois détruites, CENTREON doit justifier par écrit de la destruction.

Les Parties s'engagent à se communiquer mutuellement le nom et les coordonnées de leur délégué à la protection des données, si elles en ont désigné un conformément à la Réglementation en matière de Données Personnelles.

CENTREON s'engage à mettre à la disposition du Client la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Client ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits

Par ailleurs, dans la mesure où CENTREON est conduit, dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, à traiter des Données Personnelles du Client (et/ou de ses préposés), il s'engage à le faire conformément à la Réglementation sur la protection des Données Personnelles et à la politique de confidentialité de CENTREON.

#### **14. RESPONSABILITE / ASSURANCE**

Le Client s'engage en cas de survenance de problèmes dans l'exécution du Contrat à privilégier une attitude constructive de recherche de solutions et de résolution des problèmes à la recherche et à la mise en évidence des responsabilités respectives du Client et de CENTREON.

La responsabilité de CENTREON ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée et pour des dommages découlant de faits qui lui sont directement imputables, non réparés au titre de la garantie. CENTREON est soumis à une obligation de moyens.

En tout état de cause, CENTREON n'est pas responsable de tout dommage direct ou indirect et/ou immatériel subi par le Client du fait de pertes de bénéfices, de perte de clientèle, de pertes d'exploitation, de perturbation des activités du Client ou d'augmentation de ses coûts, de pertes de données, d'atteinte à l'image ou tout autre préjudice moral, et ce même si CENTREON a été informée de la possibilité de tels dommages. CENTREON n'est pas responsable des dommages immatériels non consécutifs.

A titre de condition essentielle et déterminante du Contrat, si la responsabilité de CENTREON était engagée, le montant total des dommages et intérêts que CENTREON pourrait être amené à verser au Client, toutes causes confondues, est limité à cinquante pourcent (50%) du montant hors taxe de la commande à l'origine de la mise en cause de la responsabilité de CENTREON ou du montant hors taxe payé par le Client au cours des douze (12) mois précédant la survenance du fait générateur, le cas échéant.

Si le Contrat prévoit l'application de pénalités, celles-ci sont, sauf stipulation expresse contraire, exclusives de toute autre réparation à laquelle le Client pourrait prétendre.

Les stipulations susvisées ne s'appliquent pas aux dommages corporels que CENTREON pourrait causer lors de l'exécution de la commande ou en cas de faute lourde ou dolosive.

Les Parties reconnaissent que le prix du Contrat reflète la répartition des risques découlant du Contrat, ainsi que l'équilibre économique voulu par les Parties et que le Contrat n'aurait pas été conclu sans les limitations de responsabilité définies aux présentes Conditions Générales.

Chacune des Parties déclare être assurée auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable pour toutes les conséquences dommageables des actes dont elle pourrait être tenue pour responsable au titre du présent Contrat.

#### **15. DUREE ET RESILIATION**

Le Contrat entre en vigueur à la date prévue au bon de commande pour la durée convenue entre les Parties.

Le Contrat est tacitement renouvelé pour des périodes successives d'une durée identique à celle du contrat initial pour les services récurrents fournis par CENTREON au Client (support, souscriptions, etc.) sauf s'il est dénoncé par email et/ou courrier au minimum 3 mois avant sa date de renouvellement.

En cas de manquement grave par l'une des Parties à ses obligations non réparé dans un délai de trente (30) jours à compter de l'envoi de la lettre recommandée avec accusé de réception notifiant ledit manquement, l'autre Partie pourra résilier le Contrat immédiatement et de plein droit, sans formalités judiciaires, sous réserve du respect d'un préavis de trente (30) jours à compter de la réception de la notification par lettre recommandée avec accusé de réception, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

Le Contrat peut également être résilié à chaque date anniversaire par le Client pour convenance moyennant le respect d'un préavis de 3 mois.

En cas de résiliation du Contrat, le Client reste tenu du paiement de toutes sommes dues jusqu'à la date d'effet de la résiliation, et plus généralement, du paiement de toutes factures dues à CENTREON et restées impayées, nonobstant la prise d'effet de la résiliation.

## **16. REFERENCE COMMERCIALE**

Sauf stipulation expresse contraire dans le(s) bon(s) de commande, le Client autorise CENTREON à le citer à titre de référence dans ses présentations et propositions commerciales ainsi que sur sa documentation commerciale et son site internet et à faire référence au présent Contrat. Tout autre type de communication devra faire l'objet d'un accord préalable écrit du Client.

## **17. DEFAILLANCE ET ACCES AUX PROGRAMMES SOURCES**

Le Client est autorisé à accéder aux éléments déposés auprès de l'Agence pour la Protection des Programmes (APP) sous la dénomination « *Centreon – Complete Solution* » et dont le numéro IDDN est FR.001.510037.000.S.C.2020.000.10200, dans le seul cas d'une Liquidation judiciaire de Centreon SAS (RCS Paris 483 494 589), société holding de Centreon, sans reprise des engagements de Centreon envers le Client dans le jugement prononçant la clôture de la procédure de liquidation, L'accès aux éléments déposés aura lieu dans les cas prévus ci-avant et selon la procédure d'accès aux éléments déposés de l'APP.

L'accès aux éléments déposés sera autorisé par la Commission d'accès de l'APP sur présentation d'une copie du contrat contenant la clause d'accès et des éléments matérialisant de manière indiscutable la liquidation.

Aucun accès aux éléments déposés ne sera autorisé en cas de défaut de règlement par Centreon de tous éventuels frais ou cotisations dont il serait redevable envers l'APP.

En cas d'accès aux éléments déposés, leur duplication sera réalisée à l'identique à partir de la dernière mise à jour du dépôt, sauf demande expresse formulée par le Client d'accéder à un dépôt antérieur, par un agent de l'APP. Les frais liés à la demande d'accès et à la procédure de mise à disposition des éléments déposés seront supportés par le Client.

Le Client ne pourra utiliser les éléments déposés que dans la limite des droits qui lui ont été concédés par Centreon, l'accès aux éléments déposés ne transférant aucun autre droit.

## **18. CONTROLE DES EXPORTATIONS**

Le client ne pourra pas utiliser, exporter ou réexporter l'application sous licence, sauf si cela est autorisé par la loi française et les lois de la juridiction dans laquelle l'application sous licence a été obtenue. En particulier, mais sans limitation, l'Application sous Licence ne peut être exportée ou réexportée (a) dans tout pays sous embargo français, européen ou américain ou (b) à toute personne figurant sur la Liste consolidée des personnes, groupes et entités soumis aux sanctions financières de l'UE ou à toute personne figurant sur la Liste des ressortissants spécialement désignés du Département du Trésor américain ou sur la Liste des personnes ou entités refusées du Département du Commerce américain. En utilisant l'application sous licence, vous déclarez et garantes que vous n'êtes pas situé dans un tel pays ou sur une telle liste. Vous acceptez également de ne pas utiliser ces produits à des fins interdites par la loi française, européenne ou américaine, y compris, sans limitation, le développement, la conception, la fabrication ou la production d'armes nucléaires, de missiles ou d'armes chimiques ou biologiques.

Le client reconnaît en outre que dans tous les cas, il est interdit d'exporter, de réexporter, de vendre/ou de transmettre ou de divulguer le logiciel dans tous les pays énumérés à l'adresse Internet indiquée ci-dessous, et que même l'activation du logiciel est, dans tous les cas, interdite dans ces pays :

<https://www.centreon.com/en/Centreon-embargoed-and-Sanctioned-Countries/>

## **19. FORCE MAJEURE**

CENTREON ne pourra, en aucun cas, être tenue responsable et aucune indemnité ne pourra lui être demandée au titre des retards ou conséquences dommageables dus à un cas de force majeure.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux dont dépend Centreon, une grève interne ou de tiers, toute destruction pour quelque cause que ce soit, totale ou partielle des locaux et installations de CENTREON, toute décision gouvernementale, toute difficulté d'approvisionnement d'essence ou perturbations des réseaux routiers, toute perturbation de fourniture d'énergie ou des réseaux de communication dont dépend CENTREON, et plus généralement, tout évènement fortuit d'origine humaine ou naturelle empêchant ou réduisant les possibilités d'exécution par CENTREON de ses obligations contractuelles.

La survenance d'un cas de force majeure suspend l'exécution du Contrat et des commandes en cours, à l'exception de l'obligation pour le Client de payer les sommes dues jusqu'au jour de la survenance du cas de force majeure.

Si un cas de force majeure se poursuit au-delà d'une durée d'un (1) mois, le Contrat peut être résilié immédiatement et de plein droit, sans formalités judiciaires, par l'une ou l'autre des Parties, moyennant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

## **20. DISPOSITIONS GENERALES**

Si l'une quelconque des stipulations du présent Contrat, ou une partie d'entre elles, est nulle au regard d'un règlement, d'une loi en vigueur ou à la suite d'une décision judiciaire devenue définitive, elle sera réputée non écrite, mais n'entraînera pas la nullité du Contrat, ni celle de la clause seulement partiellement concernée.

Le fait que l'une ou l'autre des Parties n'ait pas exigé, temporairement ou définitivement, l'application d'une stipulation du présent Contrat ne pourra être considéré comme une renonciation aux droits détenus par cette Partie.

Tout échange de courrier postal ou électronique entre les Parties ne peut modifier le présent Contrat. Toute modification du présent Contrat doit faire l'objet d'un bon de commande ou d'un avenant signé des Parties.

Le Client ne peut céder le présent Contrat, ni tout ou partie des droits et obligations qui en découlent, sans l'accord préalable écrit de CENTREON. CENTREON se réserve le droit de céder le présent Contrat ou tout ou partie de ses droits et obligations au titre du présent Contrat à tout cessionnaire de son choix.

Les Parties reconnaissent agir chacune pour leur propre compte comme des commerçants indépendants et ne seront pas considérées agents l'une de l'autre. Aucune des Parties n'a le pouvoir de lier ou d'engager l'autre Partie.

## **21. LOI APPLICABLE - ATTRIBUTION DE COMPETENCE**

Le Contrat est régi par la loi luxembourgeoise.

TOUTE DIFFICULTE RELATIVE À LA CONCLUSION, LA VALIDITE, L'INTERPRETATION, L'EXECUTION OU LA RESILIATION DU CONTRAT ET/OU A LEURS SUITES EVENTUELLES, QUI N'AURAIT PU FAIRE L'OBJET D'UN ACCORD AMIABLE RELEVE DE LA COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL d'arrondissement de Luxembourg, MEME DANS LE CAS D'UN APPEL EN GARANTIE, D'UNE PLURALITE DE DEFENDEURS OU D'UNE PROCEDURE EN REFERE.

## **22. CONCILIATION**

Les Parties s'obligent à tenter de se concilier préalablement à toute saisine de la juridiction compétente. A cette fin, la Partie demanderesse doit notifier les éléments du litige à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception. Les Parties conviennent de se réunir dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception. A défaut d'accord dans un délai de trente (30) jours à compter de la première réunion, les Parties seront réputées ne pas avoir concilié. Les échanges pendant la procédure de conciliation sont confidentiels. En cas d'accord, les Parties signent un procès-verbal de conciliation.

Les Parties se réservent la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends qu'elles jugeront approprié à leur différend.