

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « **Conditions Générales** ») sont applicables à l'ensemble des logiciels et services fournis par CENTREON au client contractant pour ses besoins professionnels (ci-après le « **Client** »).

« **CENTREON** » signifie,

Centreon Software Systems LTD, une société de droit canadien, dont le siège social est sis 700 West Georgia Street, Suite 2200, Vancouver British Columbia V7Y1K8 - CANADA, immatriculée dans la province de l'Ontario sous le numéro BC1158772.

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

Centreon est régulièrement amené à réviser les présentes Conditions Générales et Spécifiques et s'engage à en informer le Client par tout moyen. La poursuite de l'utilisation des Logiciels et/ou des Services de Centreon postérieurement à la notification par Centreon de la modification des présentes présume(nt) l'acceptation sans réserve du Client des nouvelles Conditions Générales ainsi notifiées. La version la plus récente des Conditions Générales peut être consultée librement par le Client à tout moment sur le lien suivant <https://www.centreon.com/legal-resources/>

1. DEFINITIONS

Dans le cadre des présentes Conditions Générales, les termes suivants auront la signification telle que respectivement énoncés ci-dessous :

« **Conditions Particulières** » désignent les clauses spécifiques à un client. Ces Conditions peuvent, notamment, inclure des tarifs, conditions de paiements, des niveaux de service personnalisés. Ces dernières s'ajoutent aux Conditions Générales et Conditions Spécifiques.

« **Conditions Spécifiques** » désignent les dispositions particulières qui régissent exclusivement un Logiciel et/ou un Service spécifique commercialisé par Centreon détaillant, notamment, ses caractéristiques, ses spécifications techniques, les droits d'utilisation concédés et ses limitations, les garanties, les exigences d'installation et tout autre élément qui diffère des présentes Conditions Générales.

« **Contrat** » désigne par ordre de priorité croissante les documents suivants :

- Les présentes Conditions Générales ;
- Les Conditions Spécifiques ;
- Les Conditions Particulières ;
- Le Devis ;
- Son ou ses éventuels avenants.

Le contrat est matérialisé par la signature du Devis 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 exprime l'intégralité des droits et obligations des Parties. Il annule et remplace tout document préalablement échangé entre les Parties.

« **Devis** » désigne tout document indiquant, notamment, la liste des Produits, leur prix ainsi que leur modalité de paiement émis par Centreon et signé par le Client.

« **Documentation** » désigne les guides et manuels d'utilisation et tout autre document relatif aux Produits, quel que soit leur support, fournis au Client décrivant les fonctionnalités et consignes d'utilisation et nécessaires à leur utilisation.

« **Licence** » désigne les droits d'utilisation concédés par Centreon sur le(s) Logiciel(s) au Client.

« **Logiciel(s)** » désigne(nt) le(s) logiciel(s) informatique(s) développé(s) par Centreon, y compris les adaptations, évolutions et mises à jour, le cas échéant, ainsi que la documentation afférente. Le(s) Logiciels incluent et nécessitent l'utilisation du progiciel Centreon, diffusé pour partie par Centreon sous licence open source ci-après au lien suivant <https://www.centreon.com/legal-resources/> et/ou dans la documentation produit dont le Client reconnaît avoir pris connaissance.

« **Produit(s)** » désigne(nt) les logiciel(s) informatique(s) développé(s) par Centreon, y compris les Services associés, les adaptations, évolutions et mises à jour, le cas échéant, ainsi que la documentation afférente.

« **Service(s)** » désigne(nt) tous les services liés au Logiciel, y compris sans limitation, intégration, installation, configuration, maintenance et les services de maintenance relatifs au Logiciel.

2. OBLIGATION D'INFORMATION ET DE MISE EN GARDE

Centreon s'engage à conseiller le Client sur les choix que le Client effectue et reconnaît être tenu à une obligation générale d'information et de mise en garde. Ladite obligation est tempérée par une obligation de coopération du Client. A ce titre, le Client reconnaît qu'il est de sa responsabilité de s'assurer, le cas échéant, avec l'assistance d'un tiers expert, de l'adéquation des Logiciels et/ou Services à ses besoins sur la base des informations qu'il a demandées préalablement à l'émission de sa commande et de vérifier que ces derniers permettront de remplir ses objectifs propres. Le Client reconnaît, en outre, que les informations sont disponibles sur le site internet de Centreon et s'engage à les consulter régulièrement. Centreon ne peut garantir l'aptitude des Produits à satisfaire les objectifs propres du Client, ni qu'ils soient adaptés à ses besoins spécifiques ou aptes aux opérations d'intégration et de personnalisation envisagées par le Client.

Le Client reconnaît, en outre, avoir pris connaissance des prérequis nécessaires à l'utilisation des Produits. La mise en place préalable d'un environnement informatique correspondant aux prérequis tels qu'ils figurent dans la documentation constitue une condition essentielle de la performance de ces derniers.

3.COMMANDE

Les commandes peuvent être effectuées en ligne sur le portail web Centreon ou directement auprès du service administration des ventes de Centreon.

Toute commande emporte l'acceptation expresse et sans réserve par le Client des présentes Conditions Générales. Les Produits fournis par Centreon sont décrits dans un Devis émis par Centreon et dans la documentation technique. L'envoi d'un bon de commande par le Client ne peut avoir pour effet de modifier les termes et conditions de la commande et le Client déclare que l'envoi d'un bon de commande a pour finalité de répondre à ses besoins administratifs et processus de commande interne. La commande est exécutée selon les termes et conditions du Contrat. Toute commande est ferme et définitive à compter de la confirmation de la commande par Centreon. A défaut de confirmation formelle par Centreon dans un délai de cinq (5) jours ouvrés, la commande est réputée acceptée.

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, 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.

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

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 ce dernier ou de la réception du Devis détaillé établi par Centreon et signé par le Client.

4. GARANTIE

Centreon garantit que les Produits sont conformes à la Documentation. Centreon accorde une garantie contractuelle sur les Produits d'une durée maximum de trois (3) mois à compter de leur livraison. Ladite garantie n'est accordée qu'en cas d'anomalie d'installation reproductible par Centreon, imputable exclusivement au Logiciel.

Dans l'hypothèse où le Logiciel a été fourni par une clé d'activation, Centreon s'engage à fournir au Client une nouvelle clé d'activation.

En tout état de cause, le Client ne pourra invoquer le bénéfice de la garantie que si le(s) Logiciel(s) 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.

5. CONDITIONS FINANCIERES

Prix. Les Produits sont facturés au prix figurant sur le Devis afférent. Tous les prix s'entendent en euros hors taxes, les taxes applicables étant supportées par le Client. Les taxes appliquées sont celles prévues par la réglementation en vigueur et, au cas où celles-ci seraient modifiées, les variations de prix qui en résulteraient prendraient effet dès le jour de leur mise en application. Le prix TTC est indiqué sur le Devis et sur la facture correspondante.

Les Produits sont facturés soit en Euros, soit en USD, soit en CAD, soit en CHF, soit en Livre sterling, selon l'entité Centreon émettrice des présentes et selon la localisation géographique du Client.

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 Devis.

Facturation électronique. Le Client accepte expressément que Centreon se réserve le droit de lui adresser ou de mettre à disposition sa facture au seul format électronique (PDF).

Modalités de paiement. Sauf disposition contraire indiquée dans le Devis, les factures sont payables dans un délai de trente (30) jours à compter de la date d'émission de la facture par virement sur le compte indiqué par Centreon au Client ou prélèvement bancaire ou tout autre moyen proposé par Centreon.

Toute commande passée 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.

Contestation. Dans l'hypothèse où le Client conteste une facture, ce dernier dispose d'un délai de cinq (5) jours à compter de la date d'émission de ladite facture pour notifier sa contestation. A défaut de notification, la facture est réputée avoir été acceptée par le Client et ne pourra faire l'objet d'une contestation. En tout état de cause, il convient de préciser que la contestation d'une facture ne peut en aucun cas suspendre le paiement des factures, le paiement de toute facture contestée restant dû.

Indexation. Au terme de la période minimale d'engagement et à chaque date anniversaire du Contrat, Centreon se réserve le droit d'augmenter les prix, dans la limite d'une augmentation maximale de

5 % par reconduction, sans toutefois dépasser les tarifs en vigueur à la date de la reconduction.

Modification. Au terme de la période minimale d'engagement et à chaque date anniversaire du Contrat, Centreon reste libre de modifier les prix, par l'application de la nouvelle grille tarifaire en vigueur, notamment, et sans que cette liste ne soit limitative, en raison d'éléments extérieurs non prévisibles tels que l'évolution générale des prix, des coûts d'hébergement, d'évolution de la législation.

Retard et défaut de paiement. 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 augmenté de 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.

En cas de défaut de paiement à l'échéance prévue, Centreon se réserve en outre le droit de suspendre, limiter ou restreindre toutes commandes en cours et/ou l'accès aux Produits sans formalité aucune ni mise en demeure préalable avant toute éventuelle mise en œuvre d'une procédure de résiliation conformément à l'article 13 Durée et Résiliation ci-dessous.

Paiement reçu de l'étranger et exonération de TVA. En cas de convention de non double imposition ou si le Client est contraint d'effectuer une retenue à la source sur les sommes dues à Centreon ou s'il est exonéré du paiement de la TVA, le Client s'engage à fournir à Centreon les documents nécessaires, notamment, une preuve du paiement effectif des retenues à la source telle qu'une attestation des services fiscaux du pays concerné, permettant à Centreon de justifier auprès des autorités fiscales dont il dépend : (i) que les droits, frais et impôts de toute sorte retenus à la source ou pour lesquels un second paiement est exigé ne sont pas dus, (ii) que le Client est exonéré du paiement de la TVA en vertu de la réglementation en vigueur. A défaut, Centreon facturera au Client le prix des produits augmenté de toutes les sommes nécessaires pour que Centreon perçoive sur son compte bancaire la somme exacte qui lui est due, ainsi que tous les intérêts, pénalités, amendes et frais de toute sorte payés par ce dernier auprès des autorités fiscales, résultant de la non-fourniture des documents précités.

6. 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 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.

7. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

La concession du droit d'utilisation du Logiciel et/ou la fourniture d'un Service n'entraîne aucun transfert de droits de propriété au profit du Client. Le Logiciel et/ou Service reste la propriété de Centreon.

En contrepartie du paiement du prix par le Client, Centreon concède au Client, un droit d'utilisation personnel, non-exclusif, non cessible et non transmissible du Logiciel dans les limites et conditions définies au Contrat, et plus spécifiquement au Devis et Conditions Spécifiques. Sauf disposition contraire, le droit d'utilisation du Logiciel est concédé pour les seuls besoins internes du Client, à l'exclusion de tout autre finalité.

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte directement ou indirectement par l'intermédiaire de tiers, aux droits de propriété intellectuelle de Centreon sur les Produits. A ce titre, il maintiendra en bon état toutes les mentions de propriété et/ou de copyright qui seraient portées sur les éléments constitutifs de ces derniers et de la Documentation. De même, il fera figurer ces mentions sur toute reproduction totale ou partielle qui serait autorisée par Centreon et notamment sur la copie de sauvegarde.

Le Client reconnaît être informé que le(s) Produit(s) peuvent fonctionner en combinaison avec ou en utilisant des logiciels tiers dont les droits de propriété intellectuelle appartiennent à des tiers. Dans cette hypothèse, Centreon garantit au Client qu'il a obtenu les droits, autorisation et consentement nécessaires pour que le Client puisse utiliser les logiciels tiers en conjonction avec le(s) Produit(s) de Centreon tels qu'ils sont autorisés dans les présentes Conditions Générales.

Le Client reconnaît qu'il pourra se voir attribuer une licence spécifique d'utilisation du logiciel tiers directement par l'auteur ou l'éditeur. Les licences des éditeurs de logiciels tiers figurent dans leurs conditions générales. Le Client reconnaît et accepte que Centreon n'exerce aucun contrôle et ne délivre aucune garantie que ce soit sur les produits ou services offerts par les tiers.

En tout état de cause, le Client devra se référer aux termes de la licence d'utilisation, que celle-ci figure dans la documentation, ou sur tout autre document.

Centreon garantit le Client contre toute action en contrefaçon qu'un tiers pourrait tenter à l'encontre du Client et fondée sur le fait que les Produits porteraient atteinte à ses droits de propriété intellectuelle. A ce titre, Centreon prendra à sa charge tous dommages et intérêts auxquels pourrait être condamné le Client par une décision de justice devenue définitive et ayant pour base exclusive la démonstration d'une telle contrefaçon.

Cette garantie est soumise aux conditions expresses suivantes :

- que le Client ait avisé Centreon sans délai et par écrit, de l'action en contrefaçon ou de la déclaration ayant précédé cette action ;
- que Centreon ait la direction de l'action et toute liberté pour transiger ;
- que le Client fournisse toutes les informations, tous les éléments en sa possession et toute l'assistance nécessaires à Centreon pour lui permettre de mener à bien sa défense ;
- que la prétendue contrefaçon n'ait pu être évitée par l'installation et l'utilisation par le Client d'une mise à jour du Produit fournie par Centreon.

Dans l'hypothèse d'une interdiction d'utilisation du Produit, Centreon s'efforcera à son choix et à ses frais :

- soit d'obtenir le droit pour le Client de poursuivre l'utilisation du Produits contrefaisant ;
- soit de remplacer celui-ci par un logiciel ne faisant pas l'objet d'une action en contrefaçon ;
- soit de modifier le Produit contrefaisant de façon à éviter ladite contrefaçon ;
- soit de rembourser au Client le prix perçu correspondant au Produit contrefaisant.

Les stipulations précédentes fixent les seuls recours dont dispose le Client et les limites de la garantie de Centreon en matière de contrefaçon.

8. PROTECTION DES DONNÉES ET SÉCURITÉ DES SYSTÈMES

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 adéquats 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.

9. DONNÉES À CARACTÈRE 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 : la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés telle que modifiée, 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 Produits, 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 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) est/sont soumis aux mêmes obligations que Centreon.

Il appartient à Centreon de s'assurer que le(s) sous-traitant(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) 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 des 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.

10. DONNEES A CARACTERE NON PERSONNEL

Dans le cadre de l'utilisation des Produits, Centreon collecte des données anonymes et à caractère non-personnel concernant, notamment et sans que cette liste ne soit limitative, l'utilisation des serveurs, des hosts, des métriques, des services, des pollers et des statistiques d'usage de la suite logicielle. Lesdites informations sont

utilisées à seule fin d'améliorer le(s) Produit(s) et l'expérience utilisateur et pour aucune autre utilisation.

Les données collectées par le système de surveillance doivent être limitées aux données opérationnelles qui ne comprennent pas d'informations personnellement identifiables ("PII"). Le Règlement sur les données personnelles ne s'applique pas à ces données opérationnelles.

11. AUDIT ET MESURES DE PROTECTION

Le Client reconnaît être informé et accepte expressément que le(s) Produit(s) peuvent comporter des mesures techniques de protection nécessaires, notamment, pour les services de support et d'assistance, qui permettent soit automatiquement, soit à l'initiative de Centreon, d'envoyer à ce dernier des informations sur (i) l'identification du Client (ii) l'identification du Produit (iii) le périmètre d'utilisation (nombre d'utilisateurs, volumétrie, fonctionnalités).

Dans l'hypothèse où un tel dispositif nécessiterait l'activation du Client, ce dernier s'engage à l'activer sur simple demande de Centreon et à fournir les informations précitées. Dans l'hypothèse où, le Client refuserait d'activer lesdites mesures de protection et/ou lesdites informations révéleraient une utilisation des Produits au-delà du périmètre d'utilisation défini, pendant toute la durée du Contrat et pendant une période de douze (12) mois à compter de son expiration ou de sa résiliation pour quelque cause que ce soit, Centreon se réserve le droit de diligenter un audit, à ses frais, sous réserve du respect d'un préavis de dix (10) jours, afin contrôler ou de faire contrôler, le cas échéant, par un tiers la représentant le respect des termes du présent Contrat.

Dans l'hypothèse où cet audit révélerait une utilisation des Produits au-delà du périmètre d'utilisation défini au présent Contrat, Centreon facturera, de manière rétroactive, au Client une extension de Licence correspondant à l'écart entre le droit acquis par le Client et son utilisation effective au prix public en vigueur majorée d'une pénalité 50% de l'écart précité. Le Client remboursera, en outre, à Centreon les frais d'audit sur présentation des justificatifs.

Le paiement de l'extension de Licence par le Client entraîne la modification automatique du périmètre de Licence, le cas échéant.

12. RESPONSABILITE / ASSURANCE

Dans le cadre des présentes, Centreon est soumis à une obligation de moyens. A ce titre, 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 et non réparés au titre de la garantie.

Centreon ne saurait toutefois être tenue responsable de tous dommages résultants notamment :

- de toute utilisation non autorisée des Produits ;
- des matériels et logiciels compris dans l'environnement du Client ou fournis par des tiers ;
- d'une utilisation des Produits dans un environnement ou selon une configuration ne respectant pas les prérequis techniques de Centreon.

En tout état de cause, Centreon ne peut être tenu à l'indemnisation de tout dommage indirect et/ou immatériel subi par le Client, tel que notamment, et sans que cette liste ne soit limitative, du fait de pertes de bénéfice, 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.

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, toute cause confondue, est limité à cinquante pour cinquante (50%) du montant hors taxe payé par le Client au cours des douze (12) mois précédant la survenance du fait générateur, hors Services.

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.

13. DUREE ET RESILIATION

Le Contrat entre en vigueur à la date de signature du Devis pour la durée convenue entre les Parties. Le Client reconnaît que la date d'activation du Produit peut être différente de la date de signature du Devis.

Au terme de la période minimale d'engagement indiquée dans le Devis, le Contrat est tacitement renouvelé pour des périodes successives de douze (12) mois sauf s'il est dénoncé par le Client par lettre recommandée avec accusé de réception au minimum quatre-vingt-dix (90) jours avant sa date de renouvellement.

En cas de manquement par l'une des Parties à l'une de ses obligations substantielles 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. Centreon peut mettre immédiatement fin au Contrat si le Client porte atteinte aux droits de propriété intellectuelle de Centreon.

En cas de résiliation du Contrat, pour quelque motif que ce soit, le Client s'engage à désinstaller le(s) Produit(s) résilié(s) et 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.

14. REFERENCE COMMERCIALE

Sauf disposition expresse contraire dans le Devis ou les Conditions Particulières, 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.

15. NON SOLLICITATION DU PERSONNEL

Le Client s'interdit de solliciter, débaucher, proposer un emploi, engager ou de faire travailler directement ou indirectement un collaborateur de Centreon sans l'accord préalable et écrit de ce dernier. Cette interdiction s'applique pendant toute la durée du Contrat et douze (12) mois suivant la cessation du présent Contrat pour quelque cause que ce soit. Toute violation de ces interdictions entraînera de plein droit le paiement par le Client d'une indemnité égale à douze (12) fois le dernier salaire mensuel brut du collaborateur embauché dans ces conditions.

16. 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 garantissez 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/legal/en/embargoed-countries>

17. FORCE MAJEURE

Les Parties ne pourront, en aucun cas, être tenues responsables et aucune indemnité ne pourra 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 compétents, une grève interne ou de tiers, toute destruction pour quelque cause que ce soit, totale ou partielle des locaux et installations de Centreon, toute cyberattaque, 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 événement fortuit d'origine humaine ou naturelle empêchant ou réduisant les possibilités d'exécution par l'une ou l'autre des Parties 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.

18. 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 écrit sous forme 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. Par exception, en cas de transfert universel du patrimoine du Client vers un tiers, ce tiers est automatiquement substitué dans les droits et obligations du Client, moyennant une notification préalable à 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.

19. LOI APPLICABLE - ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Le présent contrat est régi par la loi de la province de l'Ontario.

TOUT DIFFEREND NE DU PRESENT CONTRAT OU SY RAPPORTANT, CONCERNANT TANT LA FORMATION, L'INTERPRETATION, LA VIOLATION, LA RESILIATION OU LA VALIDITE DE CELUI-CI, SERA SOUMIS A LA JURIDICTION DES TRIBUNAUX DE LA PROVINCE DE L'ONTARIO. LES PARTIES SE SOUMETTENT IRREVOCABLEMENT A LA COMPETENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX DE TORONTO, EN ONTARIO, ET RENONCENT A TOUTE REGLE OU CONFLIT DE LOIS (DE LA PROVINCE DE L'ONTARIO OU DE TOUTE AUTRE JURIDICTION) QUI ENTRAINERAIT L'APPLICATION DES LOIS AUTRES QUE CELLES DE LA PROVINCE DE L'ONTARIO.