ENTRE

CENAREO, société par actions simplifiée, au capital de 22 175 euros, dont le siège est situé 231, rue Pierre et Marie Curie, 31670 Labège, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés sous le numéro 789 137 650 RCS Toulouse, représentée par Monsieur David Keribin, Président, dûment habilité à l'effet des présentes, (ci-après « **CENAREO** »),

ET

La Société telle qu'identifiée dans le devis ci-après le « **Client** »),

ETANT PRÉALABLEMENT RAPPELÉ CE QUI SUIV

CENAREO a créé une solution d'affichage dynamique (ci-après la « **Solution** ») fonctionnant par l'intermédiaire d'un boitier (ci-après le "**Player**") qui permet de gérer des parcs d'écrans et leur contenu à distance, via l'accès à une plateforme (ci-après la « **Plateforme** »).

Le Client s'est déclaré intéressé par la Solution.

Les Parties se sont ainsi rapprochées et sont convenues des termes du Contrat.

IL A ENSUITE ETE CONVENU CE QUI SUIV :

1. Documents contractuels

Les documents contractuels sont exclusivement, et dans l'ordre de priorité décroissant suivant :

- (i) Le Devis ou proposition commerciale (ci-après le « **Devis** ») ;
- (ii) Les annexes ;
- (iii) Le Contrat ;
- (iv) Les éventuels Bons de commande.

En cas de contradiction entre une ou plusieurs stipulations figurant dans l'un quelconque de ces différents documents, le document de niveau supérieur prévaudra.

En cas de contradiction entre différents Devis, le document le plus récent prévaut sur les plus anciens.

Le Contrat prévaut sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par CENAREO.

2. Objet

Le présent Contrat a pour objet de définir les modalités et conditions d'utilisation des licences (ci-après les « **Licences** ») concédées par CENAREO au Client ainsi que de définir les droits et obligations des parties dans ce cadre.

Il définit également avec les Annexes, les modalités et conditions de fourniture des autres services ou produits proposés par CENAREO (ci-après les « **Services** » et les « **Produits** »).

3. Modalités et conditions de contractualisation

3.1 Il appartient au Client de fournir à CENAREO les informations et documents nécessaires afin de permettre à CENAREO d'identifier les besoins et attentes du Client. Ceci constitue pour CENAREO une obligation essentielle du Contrat.

CENAREO réalisera alors une analyse de ces besoins et établira sur cette base un Devis détaillant les modalités des Licences permettant la diffusion de contenus (ci-après les « **Contenus** ») et des Services souscrits par le Client conformément aux offres reproduites en Annexe 1.

Les Contenus doivent être entendus comme tout contenu téléchargé sur la Plateforme ou récupéré par CENAREO, avec l'autorisation du Client, à partir de ses comptes professionnels de réseaux sociaux, et qui sont diffusés par les utilisateurs sur les écrans.

3.2 Sauf mention contraire, les Devis émis par CENAREO sont valables pendant un mois à compter de leur émission. À défaut de validation par le Client dans ce délai, ils seront caducs.

3.3 Le Client qui souhaite bénéficier de la Licence ou des Services doit valider le Devis correspondant dans le délai ci-dessus, par tout moyen écrit utile et notamment par email. Cette validation peut être suivie le cas échéant par l'émission d'un bon de commande par le Client, un tel bon de commande étant toutefois sans incidence sur le Contrat tel que défini ci-dessus.

3.4 Toute validation d'un Devis par signature électronique ou manuscrite, expresse ou implicite avec envoi des éléments de facturation (RIB, mandat SEPA...), emporte acceptation pleine et entière du présent Contrat, dans sa version en vigueur à la date du Devis concerné. Toute acceptation sous réserve est considérée comme nulle et non avenue.

Le Client est par ailleurs informé que conformément à l'article 1367 du Code civil, la signature électronique dispose de la même force probante que la signature manuscrite.

A défaut d'une telle validation par le Client, aucune Licence ne pourra être concédée par CENAREO.

4. Concession de Licences

4.1 Chaque Licence est destinée à un usage professionnel et s'adresse ainsi exclusivement aux professionnels dans le cadre de leur activité.

4.2 Sous réserve de la signature du Devis par le Client, CENAREO concède au Client une ou plusieurs Licences selon les modalités prévues dans ledit Devis. Le Client pourra commander des Licences supplémentaires auprès de CENAREO qui pourra établir un Devis complémentaire.

4.3 CENAREO créera un compte Utilisateur « *Master* » qui aura la possibilité de créer des comptes utilisateurs (ci-après les « **Comptes Utilisateurs** ») sur la Plateforme (ci-après désignés ensemble les « **Utilisateurs** »). La création d'un compte Utilisateur "Master" est nécessaire à l'utilisation de la Plateforme.

4.4 Le Client est informé que l'utilisation de la Plateforme par lui ou les Utilisateurs ne sera possible qu'après acceptation des Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme reproduites en Annexe 2.

4.5 Le Client sera seul responsable du paramétrage des droits d'accès et des personnes auxquelles sont attribués des Comptes Utilisateurs.

5. Fonctionnement de la Plateforme

La Plateforme permet au Client et/ou aux Utilisateurs de gérer la diffusion de Contenus sur les écrans pour lesquels une Licence a été concédée.

6. Commande de Services ou Produits complémentaires

6.1 Outre la concession de Licence(s), le Client pourra souscrire aux Services et commander les Produits, selon les modalités précisées à l'Annexe 1.

6.2 Le Client pourra ainsi commander, sur Devis, à CENAREO des Produits ou Services complémentaires, selon les modalités précisées à l'Annexe 1.

6.3 Toute commande de Services ou Produits complémentaires devra être intégrée dans le Devis initial ou devra faire l'objet d'un Devis complémentaire dans les conditions de l'article « *Modalités et conditions de contractualisation* ».

7. Durée et fin du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée de trois ans sauf mention contraire indiquée dans le Devis.

Dans le cas où une Licence aurait une durée différente que celle du Contrat, cette durée sera également indiquée dans le Devis.

Dans ce cas, la fin d'une Licence n'a aucune incidence sur la durée du Contrat. De même, la fin du Contrat sera sans incidence sur la durée de la Licence qui expirera à la fin de la durée prévue au Devis.

Le Contrat et la Licence seront renouvelés tacitement pour des périodes successives de même durée que la période initiale, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties adressée à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception de 3 mois au moins avant l'expiration de la période concernée si la durée est inférieure ou égale à 3 ans et 6 mois au moins avant l'expiration de la période concernée si la durée est supérieure à 3 ans.

Si la Licence ne démarre pas le 1er jour du mois de souscription, ladite Licence sera consentie pour la durée choisie ajoutée au reliquat des jours restants du mois de souscription.

Sur demande du Client et dans les 60 (soixante) jours suivants la date d'effet de la résiliation ou de la fin du contrat, CENAREO pourra, sur demande du Client, mettre à disposition du Client ses données aux fins d'exportation ou de téléchargement.

Cette mise à disposition se fera au format décidé par CENAREO. Sauf disposition contraire à l'ordre public, au-delà de cette période de 60 jours, CENAREO ne sera plus tenue de conserver ou de restituer au Client les données en sa possession ou stockées dans ses systèmes d'information.

8. Conditions financières

8.1 Les Licences sont souscrites selon les conditions tarifaires prévues dans le Devis et les modalités prévues à l'Annexe 1.

8.2 Les Services et Produits sont commandés selon les conditions tarifaires prévues au Devis.

8.3 Les factures sont payables par virement bancaire ou prélèvement (sous réserve de mandat SEPA) dans les 30 (trente) jours suivant la date d'émission.

8.4 Les conditions tarifaires pourront faire l'objet d'une révision applicable à la date d'anniversaire du Contrat ou en cas de renouvellement.

Les nouveaux prix seront obtenus par référence à l'indice Syntec (ci-après : « l'Indice »), selon la formule suivante :

$$P1 = P0 \times I1 / IO$$

dans laquelle :

- P0 est le prix avant révision,
- IO est le dernier Indice publié à la date à laquelle le prix avant révision a été déterminé,
- I1 est le dernier Indice publié à la date de révision,
- P1 est le prix après révision.

8.5 Le paiement du prix sera dû indépendamment de l'utilisation effective de la Plateforme ou des Produits ou Services complémentaires par le Client ou tout autre Utilisateur.

8.6 Toute validation d'un Devis rend exigible l'intégralité du prix des Licences ainsi que des Services ou Produits commandés.

8.7 Tout retard de paiement de tout ou partie d'une somme due à CENAREO à son échéance entraînera automatiquement, dès le jour suivant la date d'échéance, le lancement d'une procédure de recouvrement qui pourra aboutir si aucun paiement n'est perçu :

(i) La déchéance du terme de l'ensemble des sommes dues et leur exigibilité immédiate, quelles que soient les modalités de règlement qui avaient été prévues ;

(ii) La suspension de l'intégralité des Licences souscrites ou des Services jusqu'au complet paiement de l'intégralité des sommes dues ;

(iii) La facturation au profit de CENAREO d'un intérêt de retard, dû par le seul fait de l'échéance du terme contractuel, au taux de trois fois le taux d'intérêt légal, assis sur le montant de la créance

non réglée à l'échéance et d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) € au titre des frais de recouvrement, sans préjudice d'une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement effectivement exposés sont supérieurs à ce montant.

9. Maintenance et support

9.1 Maintenance évolutive

Le Client bénéficie pendant la durée du Contrat d'une maintenance évolutive, à savoir des :

- améliorations des fonctionnalités de la Plateforme et/ou installations techniques utilisées dans le cadre de la Plateforme visant à introduire des extensions mineures (les « Mises à Jour »). CENAREO se réserve le droit de les réaliser automatiquement et sans information préalable.
- ajouts de nouvelles fonctionnalités de la Plateforme et/ou des d'installations techniques utilisées dans le cadre de la Plateforme (les « Nouvelles Versions »).

9.2 Maintenance corrective

L'accès à la Plateforme peut être limité ou suspendu pour des raisons de maintenance programmée.

9.3 Le Client s'engage à signaler à CENAREO toute anomalie ou problème lié à l'utilisation de la Solution par l'intermédiaire de la page <https://cenareo.com/help> avec précision et exhaustivité afin que CENAREO puisse rendre un diagnostic dans les meilleurs délais.

Le Client s'engage à mettre en œuvre les recommandations qui lui seront adressées par CENAREO.

9.4 CENAREO s'engage à intervenir dans les meilleurs délais, et à faire ses meilleurs efforts pour prendre en compte les demandes formulées par le Client.

9.5 CENAREO n'est néanmoins pas responsable des difficultés ou impossibilités momentanées d'accès à la Plateforme qui auraient pour origine des circonstances qui nous sont extérieures ou :

- de la défaillance partielle ou totale des serveurs des Clients ou des Utilisateurs, entendus comme les adresses IP vers lesquelles le réseau est redirigé,
- de l'inégalité des capacités des différents sous-réseaux, de l'affluence à certaines heures sur la Plateforme, des goulots d'étranglement,
- des vitesses d'accès et ralentissements externes à ses serveurs
- de la défaillance d'un équipement, d'un câblage, de services ou de réseaux qui n'est pas sous sa responsabilité,
- de l'interruption de la Plateforme du fait des opérateurs télécoms ou fournisseurs d'accès à internet, fournisseurs d'hébergement ou fournisseurs de services nécessaires au bon fonctionnement
- de l'intervention du Client ou de l'Utilisateur notamment via une mauvaise configuration,
- d'un cas de force majeure.

10. Obligations et responsabilité du Client

10.1 Le Client s'engage à fournir à CENAREO des informations exactes, complètes et nécessaires à la concession de la Licence et plus généralement à la bonne exécution du Contrat. Il devra en particulier remplir tout document fourni par CENAREO nécessaire à la concession de la Licence et la fourniture des Services ou Produits complémentaires.

10.2 Le Client s'engage à respecter l'ensemble des consignes d'installation et d'utilisation qui lui seront transmises par CENAREO.

10.3 Le Client est responsable de l'utilisation de la Solution qui sera faite par lui-même et par les Utilisateurs par l'intermédiaire de la Plateforme.

10.4 Le Client se porte fort du respect du présent Contrat par ses prestataires, salariés et dirigeants.

10.5 Le Client est seul responsable de son matériel informatique, de sa sécurisation et, plus généralement, de la sécurité de son système, de son réseau et de ses équipements informatiques.

10.6 Le Client est seul responsable du respect des lois et règlements applicables à son activité et du Contenu diffusé dans le cadre de la Licence. En conséquence, le Client ne pourra en aucun cas rechercher la responsabilité ou la garantie de CENAREO à ce titre. Le Client s'engage en particulier à détenir tous les droits, notamment de propriété intellectuelle et/ou autorisations nécessaires à la diffusion des Contenus dans le cadre de la Licence.

10.7 Le Client s'engage à défendre, garantir et indemniser CENAREO contre tout recours, responsabilité, perte, dépense ou dommage (y compris les frais de défense et les dépens) du fait de tout litige né entre le Client et tout tiers pour l'utilisation de la Plateforme.

11. Obligations et responsabilité de CENAREO

11.1 CENAREO s'engage à sécuriser la Plateforme avec diligence et selon les bonnes pratiques du marché, étant entendu qu'il pèse sur elle une obligation de moyen à l'exclusion de toute obligation de résultat, ce que le Client reconnaît expressément.

11.2 CENAREO a mis en place une politique de sécurité que le Client peut consulter en cliquant sur le lien suivant : info.cenareo.com/security. Ces mesures sont précisées à titre indicatif et peuvent être modifiées à tout moment par CENAREO.

11.3 CENAREO s'engage à la demande du Client à fournir tous conseils raisonnables concernant l'utilisation de la Plateforme. Le Client sera néanmoins seul responsable des décisions prises sur la base de ces conseils, sans que la responsabilité de CENAREO ne puisse être engagée.

11.4 CENAREO ne pourra en aucun cas être responsable des problèmes de connexion ou d'installation rencontrés par le Client ou les Utilisateurs.

11.5 CENAREO certifie qu'elle est assurée auprès d'une compagnie d'assurances notoirement solvable pour les responsabilités qu'elle pourra encourir au titre du Contrat. Elle s'engage à maintenir cette police d'assurance pendant toute la durée du Contrat à en justifier au Client sur simple demande.

11.6 CENAREO ne pourra être tenue pour responsable de tout manquement, incident ou dommage éventuel résultant du fait d'un tiers ou lié aux produits ou aux services d'un tiers. De même, et à l'exception des Services exécutés par des sous-traitants de CENAREO pour lesquels cette dernière est responsable, CENAREO ne pourra en aucun cas être responsable des prestations réalisées par un tiers (y compris ses éventuels partenaires) et ce même si le Client a été mis en relation avec ce tiers par CENAREO. Si CENAREO n'est pas partie aux contrats conclus entre le Client et le tiers, (ou l'Utilisateur), elle ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée au titre des difficultés pouvant intervenir lors de la conclusion ou de l'exécution de ces contrats, ni être partie à quelques litiges éventuels que ce soit entre le Client et le tiers concernant notamment la livraison de produits et/ou services, les garanties, déclarations et autres obligations quelconques auxquelles celui-ci serait tenu.

11.7 En particulier, dans le cas où le Client a souscrit, en tant qu'éditeur, aux services d'une plateforme de vente d'espaces publicitaires (Supply Side Platform ou SSP), permettant la diffusion de publicité sur les écrans d'affichage, le Client reconnaît et accepte que CENAREO ne pourra en aucun cas être responsable des publicités (ou de leur enchaînement) diffusés dans ce cadre, ni être partie à quelques litiges éventuels en relation avec la diffusion desdites publicités.

11.8 CENAREO déclare se conformer à la législation fiscale et sociale en vigueur, être à jour du paiement des cotisations sociales et être en mesure de fournir la preuve du respect des différentes obligations applicables en la matière, à la demande du Client. CENAREO s'engage à fournir au Client sur simple demande les documents suivants :

- (i) une carte d'identification justifiant de l'immatriculation au registre des métiers ou un extrait de l'inscription au registre du Commerce et des Sociétés daté de moins de trois (3) mois (extrait K ou KBIS), ou équivalent pour une société étrangère,
- (ii) une attestation de fourniture de déclarations sociales émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations et des contributions sociales incombant à CENAREO.

11.9 En tout état de cause, la responsabilité de CENAREO au titre des présentes est limitée aux seuls dommages directs subis par le Client et ne pourra en aucun cas excéder le prix des Services payé sur les (12) mois ayant précédé la survenance du dommage. La responsabilité de CENAREO ne pourra au demeurant être engagée que si le Client a émis une réclamation, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai d'un (1) mois suivant ladite survenance.

12. Comité de pilotage

Les Parties pourront organiser trimestriellement ou annuellement un comité de pilotage afin de faire le point sur les Licences et Services proposés.

13. Convention de preuve

La preuve peut être établie par tout moyen.

Le Client reconnaît les messages échangés par le biais de notre Plateforme ainsi que les données recueillies sur la Plateforme et les équipements informatiques de CENAREO constituent le principal mode de preuve admis entre les Parties.

14. Données à caractère personnel collectées ou traitées par CENAREO

Ø Données à caractère personnel collectées ou traitées par CENAREO en qualité de responsable de traitements

CENAREO s'engage à respecter les dispositions de la loi relative à l'Informatique et aux Libertés du 6 Janvier 1978 dans sa version actuelle (ci-après : la « Loi Informatique et Libertés ») et le règlement général sur la protection des données (règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, ci-après : le « RGPD »).

CENAREO pratique une politique de protection des données personnelles dont les caractéristiques sont explicitées dans le document intitulé « *Charte relative à la protection des données à caractère personnel* » reproduit en Annexe 3.

Ø Données à caractère personnel collectées ou traitées par CENAREO en qualité de sous-traitant

· Dispositions générales

L'objet de cette clause est de définir les conditions selon lesquelles CENAREO entreprend, au nom du Client, le traitement de données personnelles décrit ci-dessous.

Ø Description du traitement sous-traité

Dans le cadre de la Solution, CENAREO est amené à traiter des données à caractère personnel qui apparaissent dans les Contenus en qualité de sous-traitant au sens de la Réglementation applicable. Les caractéristiques de ce traitement sont les suivantes :

Finalité du traitement de données à caractère personnel : *Diffusion des Contenus*

Nature des opérations de traitement : *Collecte, conservation, communication par transmission, diffusion, mise à disposition*

Type de données à caractère personnel traitées : *Données à caractère personnel apparaissant dans les Contenus diffusés*

Catégories de personnes concernées : *Utilisateurs*

Durée du traitement : *Durée du Contrat*

Lieu du traitement : *Cenareo, 231 rue Pierre et Marie Curie, 31670 Labège*

Sous-traitant ultérieur autorisé de CENAREO : *Microsoft Azure*

Le Client est le responsable de traitement des traitements listés ci-dessus et est tenu de s'acquitter des obligations qui lui reviennent en application de la Réglementation applicable, notamment en ce qui concerne l'obligation d'informer les personnes concernées, de déterminer la base légale adéquate des traitements, la tenue du registre des traitements mis en œuvre, et plus généralement, le respect des principes issus du règlement.

Les données fournies par le Client au Prestataire aux fins d'exécution des Services demeurent la seule propriété et sous la seule responsabilité du Client.

Ø Obligations de CENAREO vis-à-vis du Client

- **Traitement des données :**

CENAREO s'engage à ne traiter les données à caractère personnel qu'aux fins des finalités listées ci-dessus et conformément aux instructions documentées du Client, y compris en ce qui concerne le transfert des données en dehors de l'Union Européenne. CENAREO s'engage à informer le Client si, selon lui, une instruction constitue une violation de la Réglementation applicable. En outre, si CENAREO est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit applicable au Contrat, il doit 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.

- **Sécurité et confidentialité des données :**

CENAREO s'engage à mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité et l'intégrité des données à caractère personnel, leur sauvegarde ainsi que le rétablissement de leur disponibilité en cas d'incident physique ou technique. CENAREO veille également à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel soient soumises à l'obligation d'en préserver la confidentialité.

- **Autres sous-traitants :**

CENAREO est autorisé à faire appel aux sous-traitants (ci-après « **le Sous-traitant ultérieur** ») listés dans le tableau ci-dessus pour mener des activités de traitement spécifiques. En cas de changement dans la liste des Sous-traitants ultérieurs autorisés, CENAREO informera préalablement et par écrit le Client. Cette information devra indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du Sous-traitant ultérieur. Le Client dispose d'un délai de 15 (quinze) jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections légitimes et motivées. A défaut de notifications d'objections passé ce délai, le Client sera réputé avoir accepté le recours au Sous-traitant ultérieur.

Le Sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent Contrat pour le compte et selon les instructions du Client. Il appartient à CENAREO de s'assurer que le Sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences de la Réglementation applicable. Si le Sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, CENAREO demeure pleinement responsable devant le Client de l'exécution par le Sous-traitant ultérieur de ses obligations.

- **Transfert de données à caractère personnel hors de l'Union européenne**

CENAREO est autorisé à transférer les données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent Contrat vers des pays situés hors de l'Union européenne, sous réserve de la mise en place de garanties appropriées telles que définies au Chapitre V du règlement précité.

- **Fourniture d'informations :**

CENAREO s'engage à répondre dans les meilleurs délais à toute demande d'information lui étant adressée par le Client, que ce soit dans le cadre d'une demande d'exercice de leurs droits par les personnes concernées, d'une analyse d'impact, ou d'une demande présentée par les autorités de protection des données ou le délégué à la protection des données du Client.

- **Notification des violations de données à caractère personnel :**

CENAREO s'engage à notifier au Client toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance. Dans le cas où le Client aurait lui-même à notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente, CENAREO s'engage à lui communiquer toute information et documentation utile.

- **Sort des données :**

CENAREO s'engage à supprimer les données à caractère personnel à l'expiration du contrat, quelle qu'en soit la cause, et à ne pas en conserver de copie.

- **Documentation :**

CENAREO tient par écrit un registre des traitements effectués pour le compte de ses clients. Ce registre comprend en outre les informations afférentes à ces traitements. CENAREO met à disposition du Client, sur demande de celui-ci, toutes les informations et tous les documents nécessaires pour démontrer le respect de ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits. Le Client a ainsi la possibilité de procéder à des audits une fois par an et à ses frais afin de vérifier la conformité de CENAREO aux obligations prévues dans le présent article relatif aux données personnelles. Le Client informera CENAREO de la tenue de l'audit moyennant un préavis minimum de deux (2) semaines. CENAREO se réserve le droit de refuser l'identité de l'auditeur retenu s'il appartient à une société concurrente. L'audit devra être réalisé pendant les heures ouvrées de CENAREO et de manière à perturber le moins possible l'activité de CENAREO. L'audit ne pourra ainsi porter atteinte de quelque façon que ce soit (i) aux mesures techniques et organisationnelles de sécurité déployées par CENAREO, (ii) à la sécurité et la confidentialité des données des autres clients de CENAREO, (iii) ni au bon fonctionnement et à l'organisation de la production de CENAREO. Dans la mesure du possible, les Parties conviendront à l'avance du périmètre de l'audit. Le rapport d'audit sera adressé à CENAREO afin de permettre à ce dernier de formuler ses observations ou remarques éventuelles par écrit, lesquelles seront annexées à la version finale du rapport d'audit. Chaque rapport d'audit sera considéré comme une information confidentielle.

- **Obligations du Client vis-à-vis de CENAREO :**

Le Client s'engage à :

(a) fournir à CENAREO les données personnelles visées ci-dessus, à l'exclusion de toute donnée personnelle non pertinente, disproportionnée ou non nécessaire, et à l'exclusion de toute donnée « particulière » au sens de la Réglementation applicable, sauf si les traitements le justifient, à charge pour le Client d'établir ces justifications et de prendre toutes mesures, notamment d'information préalable, de recueil de consentement et de sécurité, appropriées pour de telles données particulières ;

(b) collecter sous sa responsabilité, de manière licite, loyale et transparente, les données personnelles fournies à CENAREO, pour l'exécution de ses services, et en particulier, s'assurer de la base légale de cette collecte et de l'information due aux personnes concernées ;

(c) documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le Client ;

(d) veiller au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par la Réglementation applicable.

15. Confidentialité

Chaque partie s'engage à garder strictement confidentiels tous les documents, Devis, éléments, données et informations expressément désignés comme confidentiels, qui lui auront été transmis par l'autre partie dans le cadre de la Licence, et à ne pas les divulguer sans l'accord écrit préalable de l'autre partie.

Cette obligation ne s'étend pas à l'existence de la Licence concédée au Client dont CENAREO pourra faire état dans sa propre communication conformément à l'article « Références commerciales ».

Elle ne s'étend pas non plus aux documents, éléments, données et informations :

- (i) dont l'autre partie avait déjà connaissance ;
- (ii) déjà publics lors de leur communication ou qui le deviendraient sans violation des présentes;
- (iii) qui auraient été reçues d'un tiers de manière licite ;
- (iv) dont la communication serait exigée par les autorités judiciaires, en application des lois et règlements ou en vue d'établir les droits d'une partie au titre des présentes.

Cette obligation de confidentialité s'étend à l'ensemble des salariés, collaborateurs, stagiaires, dirigeants et mandataires des parties ainsi qu'à ses conseils, affiliés, sous-traitants et cocontractants. Elle continuera à produire ses effets pendant les 5 (cinq) ans suivant la fin des relations entre les parties.

16. Propriété intellectuelle

La Solution et la Plateforme sont la propriété exclusive de CENAREO, de même que les logiciels, infrastructures, bases de données et contenus de toute nature (textes, images, visuels, musiques, logos, marques, etc.) que CENAREO exploite. Ils sont protégés par tous droits de propriété intellectuelle ou droits des producteurs de bases de données en vigueur.

Le présent Contrat ne confère au Client ou aux Utilisateurs aucun droit de propriété intellectuelle sur la Solution et la Plateforme.

Il n'est consenti qu'une Licence d'utilisation en mode SaaS, non exclusive et non transmissible dans les conditions définies à l'Annexe 1 et dans le Devis.

En conséquence, le Client s'interdit formellement de :

- reproduire de façon permanente ou provisoire l'un quelconque des éléments de la Plateforme, en tout ou en partie, par tous moyens et sous toutes formes,
- modifier la Plateforme et/ou fusionner tout ou partie de ces éléments dans d'autres programmes informatiques,
- supprimer, masquer ou altérer de quelque manière que ce soit toute mention de propriété associée aux logiciels,
- compiler les logiciels, les décompiler, les désassembler, les traduire, les analyser, procéder au reverse engineering ou tenter d'y procéder, sauf dans les limites autorisées par la loi et notamment à l'article L. 122-6-1 du Code de la propriété intellectuelle,
- utiliser la Plateforme/Solution pour développer un produit concurrent,
- utiliser la Solution au-delà de la durée de la Licence,
- et plus généralement d'effectuer tout acte d'utilisation ou d'exploitation de la Solution non compris dans la Licence.

17. Absence d'intuitu personae

Le Client est informé et accepte expressément que CENAREO pourra faire appel à tout prestataire, fournisseur ou sous-traitant de son choix dans le cadre de la concession de Licence et surtout de la

fourniture des Services et Produits complémentaires telle que visée à l'article « *Commande de Services ou Produits complémentaires* ».

CENAREO pourra communiquer au partenaire, fournisseur ou sous-traitant concerné tous les documents, éléments, données et informations nécessaires à cette fin, sous réserve de lui faire signer au préalable un engagement de confidentialité dans les mêmes termes que celui prévu aux présentes.

18. Références commerciales

Le Client autorise CENAREO à faire usage de son nom, de sa marque, de son logo et des références de son site internet, à titre de références commerciales, sur tout support et sous quelque forme que ce soit.

19. Résiliation du Contrat

19.1 Sans préjudice des dispositions prévues à l'article « *Durée* », en cas de manquement par l'une des parties à l'une quelconque de ses obligations au titre du présent Contrat, l'une des parties peut résoudre le Contrat ou la Licence de plein droit un mois après réception par la partie défaillante d'une mise en demeure, restée sans effet, par lettre recommandée avec accusé de réception, mentionnant l'intention de faire application de la présente clause, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourront être réclamés à la partie défaillante.

19.2 La résolution de plein droit du Contrat en cas de manquement par l'une des parties, aura pour effet de résoudre de plein droit la Licence en cours. Dans le cas où l'une des parties déciderait de résoudre de plein droit une Licence, cette résolution sera néanmoins sans effet sur le Contrat.

19.3 La résiliation du Contrat ou de la Licence aux torts du Client entraînera l'exigibilité immédiate des sommes qui auraient dû être perçues par CENAREO au titre de la Licence souscrite si le Contrat ou la Licence n'avait pas été résilié prématurément.

20. Concurrence

Pendant la durée du Contrat, le Client s'interdit de distribuer, promouvoir et/ou vendre, directement ou indirectement, tout autre produit ou service susceptible de concurrencer la Solution offerte par CENAREO par le biais de la Licence.

21. Divers

Si l'une quelconque des dispositions des présentes venait à être nulle aux termes d'une disposition légale ou réglementaire ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle sera seule réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres dispositions.

Le fait pour CENAREO de ne pas invoquer un manquement du Client ne saurait valoir renonciation à invoquer ledit manquement. Toute renonciation ne sera opposable que si elle est exprimée par écrit et signée par le(s) représentant(s) légal(aux) de CENAREO.

22. Loi applicable et juridiction

Le Contrat est soumis au droit français et sera régi et interprété selon ce droit.

Tout litige pouvant naître à l'occasion de sa validité, de son interprétation ou de son exécution sera soumis à la compétence exclusive des Tribunaux compétents du ressort de la Cour d'appel de Paris (France), sauf règle de procédure impérative contraire.

Liste des Annexes

Annexe 1 : Descriptif des offres de CENAREO

Annexe 2 : CGU de la Plateforme

Annexe 3 : Politique de confidentialité

Annexe 4 : SLA

Annexe 5 : Prérequis techniques

Annexe 1 : Descriptif des offres CENAREO

1. Licences

1.1 Accès à la Solution

CENAREO propose des Licences d'utilisation de la Solution par l'intermédiaire de la Plateforme permettant de gérer la diffusion de Contenus, étant entendu qu'une Licence est comptabilisée par écran connecté à la Plateforme via le Player, qui peut être matériel ou logiciel.

CENAREO propose des Licences de type "Professional" ou de type "Enterprise" dont les fonctionnalités sont détaillées à l'adresse suivante : info.cenareo.com/offers

La durée de chaque Licence est indiquée dans le Devis. Toute commande de Licence complémentaire devra faire l'objet d'un Devis ou d'un Bon de commande complémentaire.

Le Client pourra souscrire à des modules complémentaires tels que décrits sur la Plateforme.

1.2 Formations comprises dans Licences

La formation à la Plateforme est dispensée via tutoriaux et documentation en ligne sur la Plateforme accessible pour tout Utilisateur via le lien help.cenareo.com

2. Prêt de Players

- **Livraison du player**

CENAREO s'engage à livrer au Client le Player commandé dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la confirmation écrite par le Client de l'adresse postale de livraison et des données techniques nécessaires à la configuration du Player. .

Le Client prendra la charge des risques de perte ou de dégradation du Player à compter de la signature du bon de livraison.

A défaut de réserves expressément formulées par écrit par le Client ou par l'Utilisateur dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la livraison, le Player sera réputé conforme à la commande et en parfait état de fonctionnement.

En cas de réserves émises par le Client liées à un Player ou un matériel défaillant confirmé par CENAREO après établissement d'un diagnostic téléphonique, CENAREO s'engage à prendre en charge les frais de renvoi dudit Player et à renvoyer dès réception un nouveau Player dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrés.

- **Garantie contractuelle**

Tout Player qui deviendrait défaillant pour une cause non imputable au Client devra être retourné par le Client ou l'Utilisateur à CENAREO. A réception, CENAREO s'engage à livrer dans le délai de 5 jours ouvrés un player neuf ou réparé sous réserve de disponibilité.

Aucune suspension de la Licence ne sera applicable pendant la durée d'indisponibilité du Player.

La garantie ci-dessus ne joue pas en cas de dysfonctionnement du Player dû à la mauvaise utilisation du Client ou de tout Utilisateur.

Si le Player défaillant n'est pas retourné à CENAREO ou si ce dernier a fait l'objet d'un usage anormal ou a été employé pour des conditions différentes de celles pour lesquelles il a été fabriqué, en particulier en cas de non-respect des spécifications techniques, en cas de perte ou vol, défaut d'entretien, détérioration de la part du Client ou tout Utilisateur agréé, en cas d'orage ou en cas de force majeure dans les conditions définies à l'article 1218 du code civil, la fourniture d'un nouveau Player sera facturée au Client au tarif unitaire de trois-cent-cinquante euros hors taxes (350 € HT) pour le boîtier et quinze euros hors taxes (15€ HT) pour chaque câble et chaque adaptateur secteur.

- **Prêt du player**

Le player reste la pleine et entière propriété de CENAREO.

Le prêt d'un Player est accordé au Client pour la durée de la Licence associée ou toute autre durée prévue au Devis.

Au terme de la durée du prêt prévue au Devis, le player devra être restitué dans le délai prévu à l'article « Résiliation et suspension » de la présente Annexe.

Sauf autorisation expresse de CENAREO, le Client s'engage à n'apporter aucune modification au Player. Il est responsable de sa bonne conservation pendant toute la durée du prêt.

CENAREO ne saura être tenue pour responsable en cas d'utilisation frauduleuse ou illicite du Player.

En cas de perte, de vol ou de détérioration du Player, le Client devra rembourser à CENAREO le prix du Player, soit trois cent cinquante euros hors taxes (350 € HT) et quinze euros hors taxes (15 € H.T). par câble ou adaptateur secteur.

- **Résiliation et suspension**

À la fin de la Licence ou au plus tard à la fin de la relation contractuelle entre les Parties, quelle qu'en soit la cause, le Client s'engage à renvoyer le player, à ses frais et par tout transporteur de son choix, dans un délai maximum d'un (1) mois.

À défaut de restitution du matériel dans ce délai, le player sera facturé au Client au tarif unitaire de trois-cent-cinquante euros hors taxes (350 € HT) pour le boîtier et quinze euros hors taxes (15 € HT) par câble et par adaptateur.

3. Formations complémentaires

Des formations complémentaires et notamment des formations dédiées et par groupes peuvent être réalisées par CENAREO via des modules complémentaires tels que décrits sur la Plateforme.

4. Players de réserve (spare)

Afin de fluidifier les déploiements, et permettre d'effectuer des remplacements rapides en cas de défaillance matérielle, CENAREO peut proposer la mise à disposition de Players de réserve appelés "Players de spare".

Les conditions d'octroi, ainsi que les conditions financières liées à ces Players sont disponibles sur demande à CENAREO.

5. Service de diffusion de contenus délégués (content planning)

Afin de décharger le Client de la responsabilité et du temps nécessaire à la programmation des contenus sur ses écrans, un service de diffusion de contenus délégués peut être fourni par CENAREO.

Les modalités liées à ce service complémentaire ainsi que ses conditions financières sont disponibles après remplissage d'un cahier des charges fourni par CENAREO.

6. Service de création de « Modèles personnalisables » (custom templating)

Afin de simplifier la création de contenus par le Client, un service de création de "Modèles personnalisables" aussi appelés "Templates" peut être fourni par CENAREO.

Les modalités liées à ce service complémentaire ainsi que ses conditions financières sont disponibles sur demande à CENAREO.

7. Offre de « Management de flotte » (fleet management)

Le "management de la flotte" ou "fleet management" est l'activité consistant à garantir en tout temps que les Players sont opérationnels (et connectés à la Plateforme de manière régulière), et peuvent ainsi diffuser les contenus les plus récents.

Afin de décharger le Client de la charge afférente à cette activité, CENAREO propose un service délégué de "Fleet Management" pouvant inclure des interventions physiques de façon à garantir le bon fonctionnement du parc.

Les modalités liées à ce service complémentaire ainsi que ses conditions financières sont disponibles sur demande à CENAREO après remplissage d'un cahier des charges fourni par CENAREO.

8. Interconnexion avec des applications tierces

Sur demande du Client, CENAREO pourra procéder à l'interconnexion de la Plateforme avec les applications Microsoft Teams, Google Workspace ou toute application similaire (l'« **Application** »), permettant à tous salariés, collaborateurs ou toute autre personne autorisée par le Client, d'accéder aux Contenus diffusés.

Le Client pourra également autoriser CENAREO à connecter la Plateforme à l'espace de stockage (ex: Dropbox ou Google Drive...) du Client afin de faciliter l'accès aux Contenus qui seront diffusés.

9. Services de développements spécifiques

Les prestations de Développements spécifiques (ci-après les « **Prestations** ») demandées par le Client devront être listées dans un cahier des charges selon un modèle fourni par CENAREO puis transmis à CENAREO.

CENAREO choisit librement les modalités pratiques et organisationnelles selon lesquelles il réalise les Prestations, sous réserve de les exécuter conformément aux règles de l'art. Elle est ainsi notamment seul juge des moyens matériels qu'elle décidera d'affecter à la réalisation des Prestations.

10. Prix

Le prix des Prestations sera défini dans le Devis.

CENAREO adressera au Client une facture basée sur les Prestations réalisées. Les factures émises par le CENAREO sont payables dans les 45 (quarante-cinq) jours suivant leur émission.

11. Obligations de CENAREO

CENAREO garantit au Client qu'il dispose de tous les droits et autorisations nécessaires pour consentir la licence prévue à l'article « *Propriété intellectuelle* » et que les Prestations ne contiennent rien qui puisse tomber sous le coup des lois et règlements relatifs notamment à la contrefaçon, la concurrence déloyale et plus généralement contrevenir aux droits des tiers.

Elle garantit également qu'il n'a pas consenti et ne consentira pas à un tiers aucune cession ou licence d'utilisation sur les Développements susceptibles d'empêcher ou de gêner la pleine jouissance des droits détenus par le Client sur ceux-ci.

12. Obligations du Client

Sans préjudice des autres obligations prévues dans le Contrat, le Client s'engage à fournir à CENAREO tous les documents, éléments, données et informations nécessaires à la réalisation des Prestations.

Plus généralement, le Client s'engage à coopérer activement avec CENAREO en vue de la bonne exécution des développements spécifiques et à l'informer de toutes difficultés liées à cette exécution.

13. Propriété intellectuelle

Dans le cadre de l'exécution des Prestations, CENAREO va être amenée à créer et développer des Développements spécifiques.

CENAREO consent au Client une cession non exclusive des droits de propriété intellectuelle sur ces Développements.

14. Services de déploiement et installation

La Solution de CENAREO est créée afin de pouvoir être déployée et installée directement par le Client. Toutefois dans le cas où le Client souhaiterait se décharger de cette responsabilité, un service de déploiement et d'installation sur site est disponible sur simple demande à CENAREO.

Les modalités liées à ce service complémentaire ainsi que ses conditions financières sont disponibles sur demande à CENAREO.

15. Fourniture de Matériel (hardware sourcing)

La Solution de CENAREO peut s'accompagner de Matériel complémentaire pour permettre ou compléter son usage. Ainsi et sans que cette liste soit exhaustive, ce Matériel peut inclure :

- Des moniteurs (écrans d'affichage)
- Des supports d'écrans
- Des routeurs (pour permettre la connexion)
- Des câbles et adaptateurs

Les modalités de fourniture de ce matériel et les conditions financières sont disponibles sur demande à CENAREO et feront l'objet d'un Devis.

La commande sera réputée conforme si aucune réserve n'est émise par le Client dans le délai de quarante-huit heures à compter de la réception du matériel.

Tout matériel fourni par CENAREO inclut une garantie constructeur.

En cas de défaillance d'un matériel complémentaire qui aura été commandé par le Client, celui-ci s'engage à en avvertir sans délai CENAREO par courrier électronique.

Sauf mention contraire dans le Devis, la garantie constructeur est la seule applicable au matériel fourni par CENAREO, le personnel de CENAREO n'assurant aucun déplacement dans le cadre de la Licence.

Si une intervention de CENAREO est proposée par cette dernière, le Client s'engage à renvoyer le matériel défaillant ou faciliter l'accès audit matériel (par exemple le mettre au sol) pour la durée de l'intervention. Dans ce cas, les déplacements seront facturés au Client.

Annexe 2 : CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

1. Définitions

Chaque terme débutant ci-après par une majuscule a le sens qui lui est donné dans sa définition qui figure au présent article.

« **Conditions Générales** » : désigne le présent document.

« **Solution** » : désigne la solution dynamique qui permet de gérer des parcs d'écrans et leur contenu à distance par l'intermédiaire de la plateforme.

« **Vous** » : désigne les utilisateurs personne physique ou morale, particulier ou professionnel utilisant la Solution.

« **Client** » désigne le client de CENAREO qui commande les Licences vous permettant d'utiliser la Solution.

« **Plateforme** » : désigne la plateforme appartenant à CENAREO permettant d'accéder à la Solution de diffusion de contenus sur les écrans pour lesquels des licences sont concédées au Client.

« **Licence** » : désigne le droit d'accès à la Plateforme permettant la diffusion de Contenus, étant entendu que le nombre de licences consenties est fonction du nombre d'écrans sur lesquels seront diffusés les Contenus par les Utilisateurs, et pour la durée indiquée dans le devis signé par le Client.

« **Contenus** » : désigne les contenus téléchargés sur la Plateforme ou récupérés par CENAREO, avec l'autorisation du Client, à partir de ses comptes professionnels de réseaux sociaux ou d'espaces de stockage, et qui sont diffusés par les utilisateurs sur les écrans

« **Compte Utilisateur** » : désigne le compte sur la Plateforme ouvert pour l'utilisateur créé par l'Utilisateur « Master ».

« **Utilisateur Master** » : désigne un Utilisateur rattaché à un Client qui aura la possibilité de créer des comptes Utilisateurs.

2. Qui sommes-nous ?

Nous sommes CENAREO, une SAS inscrite au RCS de Toulouse sous le n°789 137 650 ("**Nous**").

3. Que proposons-nous ?

Nous proposons une Solution de gestion de vos flottes d'écrans grâce à l'accès à la Plateforme de gestion permettant la diffusion de Contenus.

4. Que devez-vous savoir sur nos Conditions Générales ?

Nos Conditions Générales constituent l'unique document contractuel définissant :

- les modalités d'utilisation de notre Solution ;
- nos obligations et les vôtres.

Vous pouvez les trouver par un lien direct en bas de page de la Plateforme.

Votre utilisation des Services entraîne votre acceptation des Conditions Générales, sans restriction ni réserve.

5. Quelles sont les conditions pour accéder à notre Solution ?

(i) Vous êtes un Utilisateur bénéficiant d'un Compte Utilisateur qui a été créé par un Utilisateur Master ou êtes un Utilisateur Master bénéficiant d'un Compte créé par Nous ;

(ii) Vous avez la qualité de professionnel, entendu comme toutes personnes physiques ou morales agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel

Vous devez nous fournir l'ensemble des informations marquées comme obligatoires.

6. Quelles sont les conditions de maintenance et de support de la Plateforme ?

- **Maintenance évolutive**

Tant que vous bénéficiez d'une Licence en cours, vous bénéficiez d'une maintenance évolutive sur la Plateforme, à savoir des :

- améliorations des fonctionnalités de la Plateforme et/ou installations techniques utilisées dans le cadre de la Plateforme visant à introduire des extensions mineures (les « **Mises à Jour** »). Nous pourrons les réaliser automatiquement et sans information préalable.
- ajouts de nouvelles fonctionnalités de la Plateforme et/ou des d'installations techniques utilisées dans le cadre de la Plateforme (les « **Nouvelles Versions** »).

- **Maintenance corrective**

L'accès à la Plateforme peut être limité ou suspendu pour des raisons de maintenance programmée.

Nous faisons nos meilleurs efforts pour vous fournir une maintenance corrective afin de corriger tout dysfonctionnement ou bogue relevé sur la Plateforme.

Sauf disposition écrite contraire prévoyant que le signalement est effectué par le Client, Vous vous engagez à nous signaler toute anomalie directement sur la page <https://cenareo.com/help> en vous efforçant de donner le maximum d'informations.

Si la Plateforme n'est pas à l'origine de l'anomalie, aucune maintenance ne sera réalisée.

Si la Plateforme est à l'origine de l'anomalie, nous nous engageons à intervenir dans les meilleurs délais.

- **Hébergement :**

Nous assurons, dans les termes d'une obligation de moyens, l'hébergement de la Plateforme, ainsi que des données produites et/ou saisies par/sur la Plateforme, sur ses serveurs ou par l'intermédiaire d'un prestataire d'hébergement professionnel, et sur des serveurs situés dans un territoire de l'Union européenne.

- **Assistance technique :**

En cas de difficulté rencontrée lors de l'utilisation de la Plateforme, vous pouvez nous contacter par l'intermédiaire de la page <https://cenareo.com/help>.

7. Quels sont nos droits de propriété intellectuelle respectifs et qu'est-ce qui nous est permis de faire à cet égard ?

7.1. Droits de propriété intellectuelle sur la Plateforme

La Plateforme est notre propriété, de même que les logiciels, infrastructures, bases de données et contenus de toute nature (textes, images, visuels, musiques, logos, marques, etc.) que nous exploitons, à l'exception des Contenus définis à l'article "Définitions". Ils sont protégés par tous droits de propriété intellectuelle ou droits des producteurs de bases de données en vigueur.

Les Licences que nous vous consentons n'entraînent aucun transfert de propriété.

Vous bénéficiez d'une Licence en mode SaaS non exclusive, personnelle et non transmissible d'utilisation de la Plateforme pour la durée de la Licence consentie au Client.

7.2. Droits de propriété intellectuelle sur les Contenus

Vous reconnaissez que les Contenus de toute nature que vous publiez sur la Plateforme (les « **Contenus** ») seront diffusés sur les écrans.

Sauf mention contraire, les Contenus sont la propriété du Client.

8. Quelles sont vos obligations et de quoi êtes-vous responsable ?

8.1. Concernant votre Compte

Vous êtes responsable du maintien de la confidentialité et de la sécurité de votre identifiant et mot de passe.

Tout accès à la Plateforme à l'aide de ces derniers étant réputé effectué par vous.

Vous devez immédiatement nous contacter aux coordonnées mentionnées à l'article « *Qui sommes-nous ?* » si vous constatez que votre Compte Utilisateur a été utilisé à votre insu. Vous reconnaissez que nous aurons le droit de prendre toutes mesures appropriées en pareil cas.

8.2. Concernant l'utilisation de la Plateforme

Vous vous interdisez de détourner la Solution à des fins autres que celles pour lesquelles elle a été conçue, et notamment pour :

- exercer une activité illégale ou frauduleuse,
 - porter atteinte à l'ordre public et aux bonnes mœurs,
 - porter atteinte à des tiers ou à leurs droits, de quelque manière que ce soit,
 - violer une disposition contractuelle, législative ou réglementaire,
 - exercer toute activité de nature à interférer dans le système informatique d'un tiers
- notamment aux fins d'en violer l'intégrité ou la sécurité,
- effectuer des manœuvres visant à promouvoir vos services et/ou sites ou ceux d'un tiers,
 - aider ou inciter un tiers à commettre un ou plusieurs actes ou activités listés ci-dessus.

Vous vous interdisez également de :

- copier, modifier ou détourner tout élément nous appartenant ou tout concept que nous exploitons,
- adopter tout comportement de nature à interférer avec ou détourner nos systèmes informatiques ou porter atteinte à nos mesures de sécurité informatique,
- porter atteinte à nos droits et intérêts financiers, commerciaux ou moraux,
- commercialiser, transférer ou donner accès de quelque manière que ce soit à la Solution, aux informations hébergées sur la Plateforme ou à tout élément nous appartenant.

Vous et le Client êtes responsable des Contenus de toute nature que vous diffusez sur la Plateforme.

Vous acceptez que les Contenus diffusés sur la Plateforme soient rendus publics.

Vous vous interdisez de diffuser tout Contenu (cette liste n'est pas exhaustive) :

- portant atteinte à l'ordre public et aux bonnes mœurs (pornographiques, obscènes, indécents, choquants ou inadaptés à un public familial, diffamatoires, injurieux, violents, racistes, xénophobes ou révisionnistes),
- portant atteinte aux droits de tiers (contenus contrefaisants, atteinte aux droits de la personnalité, etc.) et plus généralement violant une disposition contractuelle, législative ou réglementaire,
- préjudiciable à des tiers de quelque manière que ce soit,
- mensongers, trompeurs ou proposant ou promouvant des activités illicites, frauduleuses ou trompeuses,
- nuisibles aux systèmes informatiques de tiers.

9. Quelles sont nos obligations et de quoi sommes-nous responsables ?

Nous nous engageons à fournir la Solution avec diligence, étant précisé que nous sommes tenus à une obligation de moyens.

9.1. Concernant la qualité de notre Solution

Nous faisons nos meilleurs efforts pour vous fournir une Solution de qualité. A cette fin, nous procédons régulièrement à des contrôles afin de vérifier le fonctionnement et l'accessibilité de notre Plateforme et pouvons ainsi réaliser une maintenance programmée dans les conditions précisées à l'article « *Maintenance* ».

Nous ne sommes néanmoins pas responsables des difficultés ou impossibilités momentanées d'accès à notre Plateforme qui auraient pour origine des circonstances qui nous sont extérieures ou :

- de la défaillance partielle ou totale de vos serveurs, entendus comme les adresses IP vers lesquelles le réseau est redirigé,
- de l'inégalité des capacités des différents sous-réseaux, de l'affluence à certaines heures sur la Plateforme, des goulots d'étranglement,
- des vitesses d'accès et ralentissements externes à nos serveurs, et des mauvaises transmissions dues à une défaillance ou à un dysfonctionnement de ces réseaux.
- de la défaillance d'un équipement, d'un câblage, de services ou de réseaux non inclus dans notre Solution ou qui n'est pas sous notre responsabilité,
- de l'interruption de la Plateforme du fait des opérateurs télécoms ou fournisseurs d'accès à internet,
- de votre intervention notamment via une mauvaise configuration appliquée sur la Plateforme,
- d'un cas de force majeure.

Par ailleurs, nous ne garantissons pas que la Solution soumise à une recherche constante pour en améliorer notamment la performance et le progrès, sera totalement exempte d'erreurs, de vices ou défauts.

9.2. Concernant la garantie de niveau de service de la Plateforme

Nous faisons nos meilleurs efforts pour maintenir un accès à la Plateforme 24h/24h et 7j/7j sauf en cas de maintenance programmée dans les conditions définies à l'article « *Maintenance* » ou de force majeure.

9.3. Concernant la sauvegarde des données sur la Plateforme

Nous faisons nos meilleurs efforts pour sauvegarder toutes données produites et/ou saisies par/sur la Plateforme.

Sauf en cas de fautes avérées de notre part, nous ne sommes néanmoins pas responsables de toute perte de données au cours des opérations de maintenance.

9.4. Concernant le stockage et la sécurité des données

Nous vous fournissons des capacités de stockage suffisantes pour l'exploitation de la Solution.

Nous faisons nos meilleurs efforts pour assurer la sécurité des données en mettant en œuvre des mesures de protection des infrastructures et de la Plateforme, de détection et prévention des actes malveillants et de récupération des données.

9.5. Concernant la publication de Contenus

Nous intervenons en qualité de prestataire d'hébergement pour les Contenus que vous mettez en ligne. En conséquence, nous ne sommes pas responsables de ces Contenus.

Si nous recevons une notification concernant un Contenu illicite, nous agissons promptement pour le retirer ou en rendre sa diffusion impossible, et nous pourrions prendre les mesures décrites à l'article « *Quelles sont les sanctions en cas de manquement à vos obligations ?* ».

9.6. Concernant la publicité que nous communiquons

Nous pouvons publier et/ou vous envoyer tous messages publicitaires ou promotionnels en vous renvoyant notamment vers des plateformes tierces.

Nous ne sommes néanmoins pas responsables de :

- la disponibilité technique et des contenus, produits et/ou services de ces plateformes,
- vos relations nouées par l'intermédiaire de ces plateformes.

10. Comment sont traitées vos données à caractère personnel?

Nous pratiquons une politique de confidentialité accessible [ici](#). Nous vous invitons à en prendre connaissance.

11. Force majeure

Nous ne pouvons être responsables des manquements ou retards dans l'exécution de nos obligations contractuelles respectives dus à un cas de force majeure survenu pendant la durée de nos relations. La force majeure recouvre :

- tout cas répondant aux conditions de l'article 1218 du Code civil et reconnu par la jurisprudence,
- les grèves, activités terroristes, émeutes, insurrections, guerres, actions gouvernementales, épidémies, catastrophes naturelles ou défaut imputable à un prestataire tiers de télécommunication.

12. Fin d'accès à la Plateforme ?

Vous n'avez plus accès à la Plateforme lorsque l'Utilisateur Master supprime votre Compte ou au plus tard à la fin de toutes vos Licences.

13. Quelles sont les sanctions en cas de manquement à vos obligations ?

En cas de manquement à ces obligations, nous pouvons :

- suspendre ou supprimer votre accès à la Plateforme,
- supprimer tout Contenu en lien avec le manquement,
- publier sur la Plateforme tout message d'information que nous jugeons utile, avertir toute autorité compétente, coopérer avec elle et lui fournir toutes les informations utiles à la recherche et à la répression d'activités illégales ou illicites,
- engager toute action judiciaire.

Ces sanctions sont sans préjudice de toutes mesures pouvant être prises à l'égard du Client.

14. Comment pouvons-nous modifier nos Conditions Générales ?

Nous pouvons modifier nos Conditions Générales à tout moment et vous en informerons par tout moyen écrit (et notamment par email). Les Conditions Générales modifiées sont applicables dès leur entrée en vigueur. Si vous utilisez la Solution postérieurement à l'entrée en vigueur de nos Conditions Générales modifiées, nous considérons que vous les avez acceptées.

Annexe 3 : Politique de confidentialité

Charte relative à la protection des données à caractère personnel

CENAREO

SAS RCS Toulouse 789 137 650

231 rue Pierre et Marie Curie – 31670 Labège

Entrée en vigueur : 1/07/2021

Chez CENAREO, la protection de vos données personnelles est une priorité.

Lors de votre utilisation de la solution Cenareo (ci-après la « **Solution** »), nous sommes amenés à recueillir des données à caractère personnel vous concernant.

Le but de cette politique est de vous informer sur les modalités selon lesquelles nous traitons ces données en conformité avec le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 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 (ci-après le « **RGPD** »).

1. Qui est le responsable de traitement ?

Le responsable de traitement est la société Cenareo, société par actions simplifiée, immatriculée au RCS de Toulouse sous le n° 789 137 650 et dont le siège social est situé au 231 rue Pierre et Marie Curie, 31670 Labège (ci-après « **Nous** »).

2. Quelles données collectons-nous ?

Une donnée à caractère personnel est une donnée qui permet d'identifier un individu directement ou par recoupement avec d'autres données.

Nous collectons des données qui relèvent des catégories suivantes :

- **Des données d'identification** (notamment vos nom, prénoms, adresse email et postale, numéro de téléphone)
- **Des données de vie professionnelle** (notamment profession, catégorie économique et activité),
- **Des données relatives à votre règlement/paiement** (notamment RIB),
- **Des données relatives à vos transactions** (notamment numéro de la transaction et détail du service souscrit),

- **Des données recueillies en vue de sollicitations commerciales** (notamment demandes de documentation, demandes d'essai, historique des achats et des prestations de services, suivi de la relation client),
- **Des données relatives à vos avis sur des produits, services ou contenus.**

Les données obligatoires sont indiquées lorsque vous nous fournissez vos données. Elles sont signalées par un astérisque et sont nécessaires pour vous fournir nos services.

3. Sur quelles bases légales, pour quelles finalités et pendant combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?

Finalités	Bases légales	Durées de conservation
Fournir nos services disponibles sur notre Solution (pilotage des parcs d'écrans à distance)	Exécution de mesures précontractuelles prises à votre demande et/ou exécution d'un contrat que vous avez souscrit	Lorsque vous vous êtes créé un compte : vos données sont conservées pour toute la durée de votre compte. Lorsque vous ne vous êtes pas créé de compte : vos données sont conservées pendant 3 ans à des fins de prospection.
Exécuter votre commande, effectuer les opérations relatives à la gestion des clients concernant les contrats, commandes, factures, et suivi de la relation avec les clients	Exécution d'un contrat que vous avez souscrit	Les données personnelles sont conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle et augmentée d'un délai de 3 ans à compter de la fin de cette dernière. En outre, vos données (à l'exception de vos coordonnées bancaires) sont archivées à des fins probatoires pendant une durée de 5 ans.
Constituer un fichier de clients et prospects	Notre intérêt légitime à développer et promouvoir notre activité	Pour les clients : les données sont conservées pendant toute la durée de la relation commerciale et sont supprimées à l'expiration d'un délai de 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale. Pour les prospects : les données sont conservées pendant un délai de 3 ans à compter du dernier contact émanant de votre part.

Adresser des newsletters, sollicitations et messages promotionnels	Pour les clients : notre intérêt légitime à développer et promouvoir notre activité	Les données sont conservées pendant 3 ans à compter du dernier contact émanant de votre part.
Répondre à vos demandes d'information	Notre intérêt légitime à répondre à vos demandes	Les données sont conservées pendant le temps nécessaire au traitement de votre demande d'information et supprimées une fois la demande d'information traitée.
Se conformer aux obligations légales applicables à notre activité	Se conformer à nos obligations légales et réglementaires	Pour les factures : les factures sont archivées pendant une durée de 10 ans. Les données relatives à vos transactions (à l'exception des données bancaires) sont conservées pendant 5 ans.
Gérer les demandes d'exercice de droits	Se conformer à nos obligations légales et réglementaires	Si nous vous demandons un justificatif d'identité : nous le conservons seulement pendant le temps nécessaire à la vérification d'identité. Une fois la vérification effectuée, le justificatif est supprimé. Si vous exercez votre droit d'opposition à exercer de la prospection : nous conservons cette information pendant 3 ans.

4. **Qui sont les destinataires de vos données ?**

Auront accès à vos données à caractère personnel :

- (i) Le personnel de notre société ;
- (ii) Nos sous-traitants : prestataire d'hébergement, outil de suivi de relation client, outil de gestion des utilisateurs, wiki, outil de gestion des informations des utilisateurs, suite bureautique, outil de synthétisation des données, outil de mesure d'audience, CRM, outil de prospection, outil de collecte d'informations pour le déploiement de la Solution, outil d'envoi des factures, outil de signature des contrats clients, outil de facturation, outil comptable ;
- (iii) Le cas échéant : les organismes publics et privés, exclusivement pour répondre à nos obligations légales.

5. **Vos données sont-elles susceptibles d'être transférées hors de l'Union européenne ?**

Vos données sont conservées et stockées pendant toute la durée des traitements sur les serveurs de la société Microsoft Azure, situés aux Pays-Bas, dans l'Union européenne.

Dans le cadre des outils que nous utilisons (voir article sur les destinataires concernant nos sous-traitants), vos données sont susceptibles de faire l'objet de transferts hors de l'Union européenne. Le transfert de vos données dans ce cadre est sécurisé au moyen des outils suivants :

- soit ces données sont transférées dans un pays ayant été jugé comme offrant un niveau de protection adéquat par une décision de la Commission européenne ;
- soit nous avons conclu avec nos sous-traitants un contrat spécifique encadrant les transferts de vos données en dehors de l'Union européenne, sur la base des clauses contractuelles types entre un responsable de traitement et un sous-traitant approuvées par la Commission européenne ;
- soit nous avons recours aux garanties appropriées prévues par la réglementation applicable.

6. Quels sont vos droits sur vos données ?

Vous disposez des droits suivants s'agissant de vos données personnelles :

- **Droit à l'information** : c'est justement la raison pour laquelle nous avons rédigé la présente politique. Ce droit est prévu par les articles 13 et 14 du RGPD.
- **Droit d'accès** : vous avez le droit d'accéder à tout moment à l'ensemble de vos données personnelles, en vertu de l'article 15 du RGPD.
- **Droit de rectification** : vous avez le droit de rectifier à tout moment vos données personnelles inexactes, incomplètes ou obsolètes conformément à l'article 16 du RGPD
- **Droit à la limitation** : vous avez le droit d'obtenir la limitation du traitement de vos données personnelles dans certains cas définis à l'article 18 du RGPD.
- **Droit à l'effacement** : vous avez le droit d'exiger que vos données personnelles soient effacées, et d'en interdire toute collecte future pour les motifs énoncés à l'article 17 du RGPD
- **Droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle compétente** (en France, la CNIL), si vous considérez que le traitement de vos données personnelles constitue une violation des textes applicables. (Article 77 du RGPD)
- **Droit de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données personnelles après votre mort**, conformément à l'article 40-1 de la loi informatique et libertés.
- **Droit de retirer votre consentement à tout moment** : pour les finalités fondées sur le consentement, l'article 7 du RGPD dispose que vous pouvez retirer votre consentement à tout moment. Ce retrait ne remettra pas en cause la légalité du traitement effectué avant le retrait.

- **Droit à la portabilité** : selon certaines conditions précisées à l'article 20 du RGPD, vous avez le droit de recevoir les données personnelles que vous nous avez fournies dans un format standard lisible par machine et d'exiger leur transfert au destinataire de votre choix.
- **Droit d'opposition** : en vertu de l'article 21 du RGPD, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles. Notez toutefois que nous pourrions maintenir leur traitement malgré cette opposition, pour des motifs légitimes ou la défense de droits en justice.

Vous pouvez exercer ces droits en nous écrivant aux coordonnées ci-dessous. Nous pourrions vous demander à cette occasion de nous fournir des informations ou documents complémentaires pour justifier votre identité.

7. Point de contact en matière de données personnelles

Email de contact : legal@cenareo.com

Adresse de contact : Cenareo, 231 rue Pierre et Marie Curie, 31670 Labège

8. Modifications

Nous pouvons modifier à tout moment la présente politique, afin notamment de nous conformer à toutes évolutions réglementaires, jurisprudentielles, éditoriales ou techniques. Ces modifications s'appliqueront à la date d'entrée en vigueur de la version modifiée. Vous êtes donc invité à consulter régulièrement la dernière version de cette politique. Néanmoins, nous vous tiendrons informé(e) de toute modification significative de la présente politique de confidentialité.

Politique de Cookies

1. Qu'est-ce qu'un Cookie ?

Lors de votre navigation sur le site cenareo.com (ci-après le « Site »), des cookies, pixels et autres traceurs (ci-après désignés ensemble le « Cookie » ou les « Cookies ») sont déposés sur votre navigateur.

Un Cookie est un petit fichier, souvent crypté, stocké dans votre navigateur ou votre terminal et identifié par un nom. Il est déposé lors de la consultation d'un site. Chaque fois que vous revenez sur le site en question, le Cookie est récupéré sur votre navigateur ou sur votre terminal. Ainsi, chaque fois que vous consultez le site, le navigateur est reconnu.

Le dépôt de ces Cookies est susceptible de nous permettre d'accéder à vos données de navigation et/ou à des données à caractère personnel vous concernant.

2. Identification des Cookies

Cookies techniques et fonctionnels

Les Cookies techniques et fonctionnels sont nécessaires au bon fonctionnement du Site et pour vous fournir nos services. Ils sont utilisés tout au long de votre navigation, afin de faciliter et d'exécuter certaines fonctions.

Un Cookie technique peut par exemple être utilisé pour mémoriser vos réponses renseignées dans un formulaire ou encore vos préférences s'agissant de la langue ou de la présentation du Site, lorsque de telles options sont disponibles.

Nous utilisons les Cookies techniques et fonctionnels suivants :

Nom du Cookie	Fonction du Cookie	Durée de conservation	Liens vers la Politique de Cookies
__utma (Google Analytics)	Permet de mesurer l'usage de la plateforme	2 ans	https://policies.google.com/technologies/cookies?hl=fr#how-google-uses-cookies
__utmb (Google Analytics)	Permet de mesurer l'usage de la plateforme	20 minutes	https://policies.google.com/technologies/cookies?hl=fr#how-google-uses-cookies
__utmc (Google Analytics)	Permet de mesurer l'usage de la plateforme	Durée de la session	https://policies.google.com/technologies/cookies?hl=fr#how-google-uses-cookies
__utmt (Google Analytics)	Permet de mesurer l'usage de la plateforme	1 minute	https://policies.google.com/technologies/cookies?hl=fr#how-google-uses-cookies
__utmz (Google Analytics)	Permet de mesurer l'usage de la plateforme	6 mois	https://policies.google.com/technologies/cookies?hl=fr#how-google-uses-cookies
mp_xxx_mixpanel (Mixpanel)	Permet de mesurer l'usage de la plateforme	1 an	https://mixpanel.com/legal/privacy-policy/

Cookies publicitaires, de personnalisation de contenu et de réseaux sociaux

Nous pouvons utiliser des Cookies publicitaires, de personnalisation de contenu, de réseaux sociaux ou analytiques. Vous en serez informé lors de votre première visite sur le Site utilisant ces Cookies. Vous serez alors invité à les accepter ou à les refuser conformément aux modalités décrites ci-après.

3. Vos préférences en matière de Cookies

Cookies pouvant être déposés sans consentement

Certains Cookies ne nécessitent pas votre consentement, c'est le cas des :

- Cookies techniques et fonctionnels qui sont nécessaires au fonctionnement du Site ;
- De certains Cookies de mesure d'audience ou des Cookies qui permettent de tester des versions différentes du Site à des fins d'optimisation des choix éditoriaux.

L'acceptation ou le refus des Cookies soumis à votre consentement exprès

Tous les autres Cookies nécessitent votre consentement. Il s'agit des Cookies publicitaires, de réseaux sociaux, de personnalisation de contenu et de certains Cookies d'analyse d'audience. Vous pouvez choisir librement d'accepter ou de refuser l'utilisation de ces Cookies.

Vous pouvez accepter ou refuser ces Cookies lors de votre première navigation sur le Site.

Vos choix d'accepter ou de refuser les Cookies seront conservés pendant une durée de six (6) mois.

Vous êtes libre de retirer votre consentement et plus généralement de modifier vos préférences à tout moment en envoyant un mail à legal@cenareo.com.

Le paramétrage de votre navigateur

Il est également possible de paramétrer votre navigateur afin qu'il accepte ou refuse certains Cookies.

Chaque navigateur propose des modalités de configuration différentes.

Annexe 4 : SLA

1. Diagnostic et résolution des Anomalies

Les dysfonctionnements ou bogues sur la Plateforme (les « **Anomalies** ») se répartissent en 3 catégories :

- « Anomalie Critique » : rend impossible l'utilisation totale de la Plateforme et/ou compromet la sécurité, ou rend impossible la communication de Contenus sur plus de 80% du parc.
- « Anomalie Majeure » : diminue l'utilisation de la Plateforme en empêchant l'utilisation de certaines fonctionnalités essentielles, ou rend impossible la communication de messages sur plus de 10% de la flotte.
- « Anomalie Mineure » : met le Client dans l'impossibilité d'utiliser une ou plusieurs fonctionnalités non essentielles de la Plateforme ou rend impossible la communication sur moins de 10% de la flotte.

Le Client peut signaler toute Anomalie en contactant CENAREO conformément au paragraphe "Assistance et Support technique" de la présente Annexe.

CENAREO informera le Client de l'avancée de la résolution ainsi que l'origine de l'Anomalie par l'un des moyens de communication suivants : email, téléphone, système de signalement disponible sur la Plateforme.

Si la Plateforme ou le Player n'est pas à l'origine de l'Anomalie (ex: une panne internet chez le Client), aucune maintenance ne sera réalisée.

Si la Plateforme est à l'origine de l'Anomalie, CENAREO informera le Client de sa qualification dans un délai de 4 heures ouvrées (la « **Date du Diagnostic** ») et procédera à sa correction dans les délais suivants :

- Anomalie Critique : dans les 6 heures ouvrées suivant la Date du Diagnostic,
- Anomalie Majeure : dans les 48 heures ouvrées suivant la Date du Diagnostic,
- Anomalie Mineure : dans les 3 jours ouvrés suivant la Date du Diagnostic

Si CENAREO n'arrive pas à corriger une Anomalie dans les délais prévus, elle proposera une solution de contournement pour les Anomalies Critiques et Majeures au plus tard :

- dans les 24 heures ouvrées à compter de la Date du Diagnostic pour une Anomalie Critique,
- dans les 3 jours ouvrés à compter de la Date du Diagnostic pour une Anomalie Majeure.

CENAREO pourra acter de la fin d'intervention par l'un des moyens de communication suivant: email, téléphone, OU le système de signalement disponible sur la Plateforme.

CENAREO se réserve le droit de facturer le Client pour les ressources techniques et humaines mises à sa disposition pour traiter, rechercher et analyser un ticket d'incident pour un problème qui ne relève pas de la responsabilité de CENAREO. Cette facturation sera de 150 euros HT/ heure.

2. Disponibilité de la Plateforme

Panne : Une panne se produit durant la période de temps pendant laquelle la Plateforme n'est pas disponible pour l'Utilisateur.

La Plateforme est considérée comme non disponible lorsque le site internet manage.cenareo.com n'est pas disponible, ou lorsque les fonctionnalités proposées habituellement sur la Plateforme ne fonctionnent pas.

La non-disponibilité partielle ou totale de la Plateforme n'est pas considérée comme une panne dans les cas suivants :

- Maintenance programmée ;
- Défaillance d'un équipement ou d'un câblage, de services ou de réseaux non inclus dans les Players proposés par CENAREO ou sous sa responsabilité ;
- Une mauvaise installation ou une mauvaise configuration d'un Player (mauvais horaires, écrans inactifs) ;
- La suspension ou l'arrêt des Services en accord avec le Contrat
- Cas de force majeure.

Calcul du temps de panne

Une panne est constatée à partir du premier des deux événements suivants :

- La Panne fait l'objet d'une remontée d'erreurs à l'équipe support par le Client suivant la procédure de support visée au paragraphe "Assistance et Support technique » de la présente Annexe ; ou
- La panne fait l'objet d'un signalement de quelque manière que ce soit par CENAREO.

Le temps de Panne est le temps entre le constat de la Panne tel que prévu ci-dessus et la notification par CENAREO de la restauration du bon fonctionnement de la Plateforme.

Ce temps est minoré par tout délai dans la résolution de la panne causée par le Client, en particulier du fait de son absence de réponse.

Taux de disponibilité

CENAREO garantit un taux de disponibilité de la Plateforme supérieur ou égal à 99% annuellement.

Le Client peut demander l'application de pénalités en cas de non atteinte de ce taux de disponibilité conformément au tableau ci-dessous.

Le taux de disponibilité est calculé à partir du début de l'abonnement du Client. Il est annuel et se calcule de la façon suivante :

Taux de disponibilité = [Temps Total – Temps de Panne] / Temps Total * 100

Pénalités en cas de non atteinte du taux de disponibilité :

Taux de disponibilité		Taux de Pénalités
De	À	
100%	99%	0%
<99%	98%	10%
<98%	97%	15%
<97%	96%	20%
<96%	95%	25%

CENAREO s'engage à émettre un avoir du montant des pénalités, valable sur la période de renouvellement de l'Abonnement.

CENAREO pourra contester l'application et/ou le montant des pénalités.

Si après discussions CENAREO accepte de payer des pénalités, CENAREO les payera à réception de la facture correspondante.

Après règlement des pénalités, le Client ne pourra plus demander aucune autre indemnisation au titre du non-respect du taux de disponibilité de la Plateforme.

CENAREO s'engage à communiquer à tout moment, sur demande du Client, un rapport sur l'atteinte du taux de service, selon un format choisi par CENAREO.

Assistance et Support technique

Les jours et horaires d'ouverture (heures et jours ouvrés) du support sont du lundi au vendredi de 9:00 à 12:00 et de 14:00 à 18:00 (Heure de Paris).

Sauf mention contraire, l'assistance et le support technique sont disponibles exclusivement via contact sur le formulaire cenareo.com/help. Les réponses auront lieu par téléphone, par mail ou autre moyen de communication convenus entre les parties.

CENAREO est responsable des audits d'incidents à distance, et de leur résolution si l'incident est réputé être une Anomalie.

En particulier, la connectivité n'est pas sa responsabilité. En particulier, CENAREO n'interviendra pas si les Players ne sont pas connectés à la Plateforme au moyen d'une connexion Internet.

Toute assistance par téléphone sera facturée. Toute heure commencée sera facturée au tarif horaire de 65€ HT.