

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

La société CENAREO est venue aux droits de la société DEDICAST, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Saint-Étienne sous le numéro 821 120 581, par l'effet d'une Transmission Universelle de Patrimoine (TUP) intervenue le 17 mars 2026, conformément aux dispositions de l'article 1844-5 du Code civil.

Par l'effet de cette opération, CENAREO a recueilli l'intégralité du patrimoine de DEDICAST et s'est trouvée substituée de plein droit dans l'ensemble des droits et obligations de cette dernière, notamment dans les contrats conclus avec les clients de DEDICAST.

En conséquence, CENAREO assure désormais la fourniture des services précédemment fournis par DEDICAST, les relations contractuelles se poursuivant dans les mêmes conditions, sous réserve des adaptations prévues aux présentes Conditions Générales de Vente.

Toute référence à DEDICAST dans les documents contractuels antérieurs doit être entendue comme une référence à CENAREO.

1. DÉFINITIONS

Dans les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV »), les termes suivants auront la signification indiquée, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel :

Affichage Dynamique : Solution de communication et de marketing permettant de diffuser des informations sous forme de contenus multimédias sur un ou plusieurs écrans, murs d'écrans ou dispositifs de vidéo projection, en lieux publics ou privés.

Annexe : Document joint aux CGV ou au Bon de Commande, complétant les dispositions contractuelles.

Bon de Commande / Devis : Document signé par le Client détaillant les caractéristiques techniques des Services commandés et les conditions financières associées.

Client : Personne morale ou professionnelle agissant dans le cadre de son activité professionnelle, signataire d'un Bon de Commande ou Devis et d'un Contrat.

Conditions Générales de Vente (CGV) : Présentes conditions et termes encadrant la fourniture des Services au Client par CENAREO.

Contrat : Ensemble contractuel comprenant le Bon de Commande ou Devis signé, les éventuelles Spécifications Techniques, les Conditions Particulières applicables au Service et les présentes CGV.

Conditions Particulières : Document précisant les responsabilités et modalités spécifiques d'utilisation applicables à certains Services, incluant notamment les conditions tarifaires.

Cloud : Service d'hébergement distant de données ou d'applications via des serveurs accessibles par Internet.

Équipements : Matériels fournis par CENAREO dans le cadre des Prestations, notamment les dispositifs de diffusion des contenus, écrans, supports et matériels de connexion associés.

Neotess : Ensemble des logiciels, matériels et services d'Affichage Dynamique commercialisés par CENAREO sous la marque déposée « Neotess ».

Partie(s) : CENAREO et/ou le Client.

Prestation : Service fourni par CENAREO au titre du Contrat (installation, support, gestion, etc.).

Service : Toute Prestation fournie par CENAREO régie par les CGV et, le cas échéant, par les Conditions Particulières, incluant notamment l'installation, l'hébergement Cloud et la fourniture de contenus multimédias.

2. OBJET

Les présentes CGV ont pour objet de régir les relations contractuelles entre CENAREO et ses Clients professionnels - entreprises, administrations ou collectivités - à l'exclusion des consommateurs.

Elles s'appliquent à toute Commande, vente ou livraison de produits ou services liés à la solution Neotess.

La souscription à un Service implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV, qui prévalent sur tout autre document, notamment sur les conditions générales d'achat du Client.

CENAREO se réserve le droit de modifier les présentes CGV, sous réserve d'en informer préalablement le Client et d'indiquer la date de prise d'effet des nouvelles dispositions.

Le fait, pour CENAREO, de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une des conditions contractuelles et/ou de tolérer un manquement du Client ne saurait être interprété comme une renonciation à faire valoir ultérieurement ses droits.

3. DURÉE

Le Contrat est conclu pour une durée de trois ans sauf mention contraire indiquée sur le devis. Ceci est applicable pour tous contrats souscrits à compter du 1^{er} avril 2026.

Les Contrats souscrits avant le 1^{er} avril 2026, conservent leur durée initiale.

Les présentes CGV entrent en vigueur à compter de la signature par le Client de sa première Commande et demeurent applicables pendant toute la durée d'exécution des Commandes passées sous leur empire.

Elles cessent de produire effet à l'issue de l'exécution de la dernière Commande, sauf stipulation contraire ou mise à jour notifiée conformément à l'article 2.

4. COMMANDE

Toute Commande doit faire l'objet d'un Devis daté, signé, paraphé et tamponné par le Client. La signature du Devis emporte acceptation des présentes CGV.

La Commande devient ferme et engage le Client dès réception du Devis signé par CENAREO.

Le Devis n'est valable que s'il reprend l'intégralité des spécifications techniques des Services et des modalités financières figurant dans le Devis émis par CENAREO.

Seuls les Bons de Commande écrits sont considérés comme valides.

Le Devis constitue, avec le Contrat et ses Annexes, un élément contractuel indivisible. Tout ajout ou modification de Commande devra faire l'objet d'un nouveau Devis et d'un Devis distinct.

5. PRIX

Les prix des Produits et Services sont exprimés en euros, hors taxes et hors frais de livraison, sauf indication contraire.

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur à la date de la Commande par le Client, tels que mentionnés dans le Devis ou le Devis validé.

6. FACTURATION

Sauf stipulations contraires précisées dans le Devis, les conditions de facturation et de règlement sont les suivantes : Fourniture d'Équipement :

- 30% du montant total à la Commande, payable comptant par virement ou prélèvement bancaire,
- 70% à la livraison du matériel, payable par virement ou prélèvement bancaire à 30 jours date de facture.

Prestations de Services (développement, étude et suivi de projet, etc.) :

- Facturation à la réception des Prestations, payable par virement ou prélèvement bancaire à 30 jours date de facture.

Abonnements :

- Facturation annuelle, terme à échoir, payable par virement ou prélèvement bancaire à 30 jours date de facture.

La facturation initiale des abonnements interviendra :

- Le 1^{er} jour du mois en cours si la mise en service intervient avant le 20 du mois ;
- Le 1^{er} jour du mois suivant si la mise en service intervient le 20 du mois ou après.

7. ABONNEMENTS

7.1. Révision des prix

Les prix des Services d'abonnement sont révisés automatiquement chaque année à la date d'anniversaire du Contrat, à l'initiative de CENAREO, selon l'évolution de l'indice Syntec, conformément à la formule suivante :

$P1 = P0 \times (S1 / S0)$ où :

- P1 est le prix révisé,
- P0 est le prix de référence (prix initial ou dernier prix révisé P1),
- S0 est l'indice Syntec publié à la date de la précédente révision (ou à la signature du présent Contrat pour la première année)
- S1 est l'Indice Syntec publié à la date de révision.

En cas de disparition ou de modification substantielle de l'indice Syntec, un indice de substitution approprié sera appliqué.

7.2. Renouvellement

Les abonnements se renouvellent tacitement, à l'échéance, pour des périodes successives de même durée que la période initiale, aux conditions tarifaires en vigueur au jour du renouvellement.

7.3. Résiliation

La résiliation de l'abonnement doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception au moins trois (3) mois avant l'échéance contractuelle. À défaut, le Contrat sera automatiquement reconduit pour une nouvelle période de douze (12) mois.

Pour les Contrats OnPremise, le Client s'engage à accorder à CENAREO un accès à ses serveurs dans un délai de quinze (15) jours après la date de fin de Contrat afin de permettre l'arrêt des Services concernés.

8. DROIT D'UTILISATION

CENAREO accorde au Client, pour la durée du Contrat, sur le territoire français, un droit d'utilisation non exclusif, personnel, non cessible et non transférable sur le Service Neotess. Ce droit est strictement limité à l'usage interne du Client, dans les conditions prévues au Contrat.

Ce droit comprend uniquement :

- Le droit d'utiliser, de charger et d'afficher le Service, pour les besoins professionnels propres du Client, conformément à sa destination et au présent Contrat, à l'exclusion de toute autre finalité.
- L'utilisation par le personnel autorisé du Client, ainsi que par ses sous-traitants intervenant exclusivement pour les besoins d'exploitation du Service chez le Client, à l'exclusion de toute autre finalité.
- Le respect du nombre d'Utilisateurs autorisés, tel que défini au Devis.

Toute extension ou modification du droit d'utilisation, notamment en ce qui concerne le

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

périmètre des Utilisateurs ou les modalités d'exploitation, devra faire l'objet d'un accord exprès et écrit de CENAREO, pouvant entraîner une révision des conditions financières.

S'agissant des contenus d'information auxquels le Client a pu souscrire dans le cadre des Services, CENAREO concède au Client une licence non exclusive et mondiale, lui permettant de traiter, charger, représenter et afficher ces contenus aux seules fins d'exécution du Contrat, et exclusivement sur les sites désignés au Contrat ou au Devis. Cette licence prend fin automatiquement à la cessation du Contrat.

En dehors des droits expressément concédés, le Client s'interdit notamment de :

- Copier, stocker, mettre en cache, imprimer, transférer ou diffuser tout ou partie du Service ou des Contenus d'information ;
- Vendre, louer, sous-licencier ou mettre le Service ou les contenus d'information à disposition de tiers ;
- Modifier, fusionner ou intégrer tout ou partie du Service dans d'autres logiciels, hors paramétrages réalisés par CENAREO ;
- Compiler, décompiler, désassembler, procéder au reverse engineering ou tenter d'y procéder, même à des fins d'interopérabilité - sauf dans les limites légales, et notamment à des fins de création d'une œuvre dérivée ou concurrente du Service cloud ;
- Adapter, modifier, traduire, reproduire, diffuser ou mettre en réseau le Service ou les contenus d'information, par tout moyen et sous toute forme, sans que cette liste soit limitative ;
- Réaliser toute opération de maintenance, de correction ou d'intervention sur le Service sans l'accord préalable de CENAREO.

9. PAIEMENT ET RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

En cas de retard de paiement, des pénalités de retard seront exigibles, de plein droit et sans mise en demeure, à compter du lendemain de la date d'échéance figurant sur la facture, conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce. Le taux applicable est celui en vigueur, correspondant à trois (3) fois le taux d'intérêt légal.

À ces pénalités s'ajoute l'indemnité forfaitaire légale de quarante (40) euros pour frais de recouvrement. Si les frais exposés par CENAREO pour le recouvrement de sa créance excèdent ce montant, une indemnisation complémentaire pourra être réclamée sur présentation des justificatifs.

En cas de non-paiement au-delà d'un mois après l'échéance et après trois (3) relances, dont une mise en demeure restée infructueuse, CENAREO se réserve le droit de suspendre ou de résilier l'accès au Service, sans préjudice de toute autre voie d'action.

La propriété des produits, équipements, développements et prestations reste acquise à CENAREO jusqu'au paiement intégral du prix convenu.

10. LIVRAISON

Les délais de livraison et/ou d'installation mentionnés dans les Devis sont donnés à titre indicatif et ne constituent pas un engagement ferme de la part de CENAREO. Seul un dépassement de plus de trente (30) jours calendaires par rapport au délai initialement prévu pourra ouvrir droit, pour le Client, à l'annulation de la Commande, à l'exclusion de toute autre indemnisation.

En cas de rupture de stock, CENAREO informera le Client d'un nouveau délai estimatif ou lui proposera, si possible, un matériel équivalent.

Toute livraison est conditionnée au respect par le Client des modalités de paiement convenues au Devis.

Sauf accord écrit contraire, les Équipements sont livrés selon les modalités définies par CENAREO. Si le Client impose des modalités particulières de livraison, il en assumera les risques et les frais supplémentaires.

10.1 Début de garantie – Livraison et installation

La garantie applicable aux matériels fournis par CENAREO prend effet, sauf stipulation particulière écrite, à la date de facturation au Client.

Lorsque l'installation est réalisée par CENAREO, la garantie pourra, à titre dérogatoire, prendre effet à la date d'installation effective, sous réserve du respect des conditions suivantes :

- Le Client a respecté les conditions de stockage recommandées par le constructeur ;
- Le matériel est resté intact, non déballé et non utilisé ;
- Le report de l'installation a été formellement accepté par écrit par CENAREO avant la date initialement prévue.

En cas de non-respect de ces conditions, ou si le retard d'installation est imputable au Client (indisponibilité du site, retard de travaux, non-conformité des prérequis techniques), la garantie débutera à la date de livraison, même si l'installation est différée.

Le Client est responsable de la conservation du matériel entre la livraison et l'installation. Tout dommage survenu pendant cette période ne pourra donner lieu à prise en charge au titre de la garantie.

11. RÉCEPTION DES ÉQUIPEMENTS

Conformément aux articles L.133-3 et suivants du Code de commerce, toute anomalie ou réserve portant sur la conformité apparente des équipements livrés (défaut d'aspect, de conception, de montage) doit être mentionnée par le Client sur le bon de livraison ou d'installation, et notifiée par écrit à CENAREO à l'adresse support.neotess@cenareo.com, dans un délai de vingt-quatre (24) heures suivant la réception.

Cette notification devra être accompagnée d'une copie des réserves adressées au transporteur ainsi que de photographies du colis et du produit. Les réserves doivent impérativement porter sur l'état du contenu, et non uniquement sur l'emballage, et être formulées sur le document du transporteur.

Le Client est invité à refuser tout colis manifestement endommagé en renseignant le récépissé de livraison ou à refuser la livraison dans son ensemble en cas de dommages évidents.

Tout litige portant sur une partie de la livraison ne saurait justifier le refus de paiement des livraisons non contestées.

Aucun retour ne pourra être effectué sans accord préalable écrit de CENAREO. Les retours sont à la charge du Client et doivent s'effectuer en l'état, dans un emballage adapté.

12. ASSURANCE CASSE OCULTE POUR LES ÉCRANS (OPTION)

Lorsque cette garantie est prévue au Devis, CENAREO s'engage, en cas de découverte d'un dommage non apparent lors du déballage, à remplacer le produit par un produit neuf dans un délai maximum de vingt-et-un (21) jours suivant la livraison, sous réserve des conditions suivantes :

- Le carton d'origine est resté intact,
- Le Client adresse à support.neotess@cenareo.com des photographies du carton (toutes faces) ainsi que du numéro de série figurant sur le carton.

Passé ce délai, seule la garantie légale du constructeur sera applicable.

13. INFORMATION COLLABORATION

Le Client reconnaît avoir reçu de CENAREO toutes les informations nécessaires lui permettant de s'engager en connaissance de cause, préalablement à la conclusion du Contrat.

Les Parties s'engagent à collaborer loyalement et à se transmettre, sans délai, toute information et documents utiles à la bonne exécution des Prestations.

14. CONFIDENTIALITÉ

Les Parties s'engagent, tant pour elles-mêmes que pour leur personnel, fournisseurs et sous-traitants, à une stricte confidentialité sur toutes les informations échangées dans le cadre du Contrat, pendant toute sa durée et pendant trois (3) ans après sa cessation.

Ces informations ne pourront être communiquées qu'aux personnes strictement nécessaires à l'exécution du Contrat.

Cette obligation ne s'applique pas aux informations :

- Tombées dans le domaine public sans faute des Parties ;
- Déjà connues du public avant la relation commerciale ;
- Légalement obtenues auprès d'un tiers autorisé ;
- Dont la divulgation est exigée par une autorité administrative ou judiciaire

À l'issue du Contrat, les Parties s'engagent à restituer ou détruire, sur demande, les informations confidentielles.

15. DONNÉES ÉCHANGÉES ET TRAITEMENTS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Le Client dispose des droits d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de limitation et de portabilité des données personnelles le concernant, conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

Ces droits peuvent être exercés en contactant CENAREO à l'adresse suivante : CENAREO – 18 rue des Acieries, 42000 Saint-Étienne – legal@cenareo.com.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par CENAREO font foi des transactions contractuelles passées. Les documents commerciaux sont archivés sur un support durable et sécurisé, conformément aux dispositions légales

Les systèmes informatiques utilisés par CENAREO respectent les normes en vigueur visant à garantir la conservation, la sécurité et l'intégrité des données.

Dans le cadre de la fourniture des Services, CENAREO agit en qualité de sous-traitant pour le compte du Client, qui demeure le responsable du traitement des données personnelles au sens de la réglementation applicable. CENAREO n'agit que sur instruction écrite du Client.

15.1 Politique de protection des données à caractère personnel

CENAREO collecte et traite des données personnelles des utilisateurs pour les stricts besoins de la fourniture du Service, dans le respect des dispositions du RGPD et de la loi Informatique et Libertés.

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

La nature des traitements, les catégories de données collectées, les finalités du traitement et les personnes concernées sont précisées dans la Politique de protection des données personnelles, mise à la disposition du Client.

CENAREO s'engage notamment à :

- Traiter les données personnelles exclusivement sur instruction du Client ;
- Mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir la sécurité et la confidentialité des données (lutte contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, l'utilisation détournée, la diffusion ou l'accès non autorisés, ainsi que contre toute autre forme de traitement illicite) ;
- S'assurer que toute personne autorisée à traiter les données personnelles soit soumise à une obligation de confidentialité ;
- Ne pas exploiter les données personnelles pour son propre compte ni les transférer sans l'autorisation écrite préalable du Client ;
- Informer le Client de toute violation de données dès identification du périmètre impacté, conformément aux exigences légales ;
- Fournir au Client toute information utile pour l'aider à respecter ses propres obligations légales, notamment en matière de notification de violation de données ;
- Tenir un registre des traitements réalisés dans le cadre de la fourniture des Services ;
- Mettre à disposition du Client, sur demande, les informations nécessaires à la démonstration de la conformité des traitements.

CENAREO se réserve le droit de modifier sa Politique de protection des données, sous réserve d'un préavis de trente (30) jours ouvrés avant son entrée en vigueur.

15.2 Responsable du traitement – DPO

Toute question relative à la protection des données peut être adressée à CENAREO - 18 rue des Acieries, 42000 SAINT ETIENNE France - legal@cenareo.com.

16. GARANTIES ET RESPONSABILITÉS

16.1 Garantie de service

CENAREO garantit que les Services sont exécutés conformément aux règles de l'art, dans le respect des usages professionnels, et sont adaptés à l'usage défini au Contrat ou à l'usage normalement attendu de tels services.

La responsabilité de CENAREO ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée. Elle est expressément limitée aux seuls dommages directs, certains et prévisibles, à l'exclusion de tout dommage indirect ou immatériel, notamment toute perte de chiffre d'affaires, de clientèle, de commandes, de données, de bénéfice, d'image de marque, atteinte à l'image, trouble commercial ou action de tiers, sans que cette liste soit limitative.

En toute hypothèse, le montant total des dommages-intérêts susceptibles d'être dus par CENAREO au cours d'une même année contractuelle sera, tous préjudices confondus, limité au montant effectivement payé par le Client au titre des Prestations concernées au titre de ladite année. Ce plafond ne s'applique pas en cas de vol, de faute lourde ou de contrefaçon commis par l'une des Parties dans le cadre du Contrat.

Chaque Partie déclare avoir souscrit — ou s'engage à souscrire — à ses frais, les assurances nécessaires à la couverture des risques résultant de l'exécution du Contrat.

CENAREO s'engage en outre à maintenir, pendant toute la durée du Contrat, une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les éventuels sinistres liés aux interventions physiques de ses salariés sur les sites du Client. Une attestation pourra être transmise sur demande.

16.2 Garantie équipements

16.2.1. Players – Achat (retour constructeur)

Les players acquis sont couverts, pendant la durée de garantie précisée dans le Devis, par une garantie "retour constructeur" incluant le remplacement ou la réparation en atelier des pièces ou sous-ensembles reconnus défectueux. Cette garantie couvre la main-d'œuvre et les pièces de rechange, hors frais d'envoi du Client à CENAREO.

Avant toute réparation, un diagnostic est réalisé pour déterminer si la panne est couverte. Les frais de retour vers CENAREO sont à la charge du Client. Les frais de réexpédition (France métropolitaine uniquement) sont pris en charge par CENAREO.

Les produits doivent être retournés dans leur emballage d'origine seul garant de conditions de transport adéquates. Tout produit incomplet ou endommagé pourra faire l'objet d'un devis de remise en état, soumis à acceptation du Client. Tout produit retourné incomplet, abîmé ou endommagé fera l'objet d'un Devis spécifique de réparation, soumis à l'acceptation préalable du Client. Le Client doit donc s'assurer du bon emballage et conditionnement des équipements envoyés.

En cas de matériel difficilement accessible (fixé au mur/sol, ou installé dans un faux plafond), et hors contrat de maintenance sur site, les frais de déplacement d'un technicien restent à la charge du Client.

CENAREO s'engage à procéder à la réparation dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à réception. Les pièces réparées bénéficient d'une garantie de trois (3) mois.

16.2.2. Players – Location (remplacement du matériel défectueux)

Pendant toute la durée de location, CENAREO garantit le remplacement des matériels défectueux par un modèle équivalent, sous réserve de diagnostic préalable et de disponibilité des stocks.

Le matériel est expédié sous soixante-douze (72) heures ouvrées à compter de la validation de la prise en charge. Les frais d'envoi sont pris en charge par CENAREO (France métropolitaine uniquement). Le Client prend à sa charge le retour du matériel défectueux, dans son emballage d'origine, seul à même de garantir un transport sécurisé. Tout retour incomplet, endommagé ou hors emballage adapté fera l'objet d'un Devis de réparation spécifique, soumis à l'acceptation préalable du Client. Le Client est donc tenu de veiller au soin apporté à l'emballage et au conditionnement du matériel lors de son envoi.

16.2.3. Garantie installation

CENAREO garantit la conformité, par rapport aux prérequis d'installation, de l'installation réalisée pendant un (1) mois à compter de sa réalisation.

Toute intervention ou remplacement rendus nécessaire par une mauvaise installation est pris en charge gratuitement pendant cette période, sous réserve que les prérequis techniques aient été respectés.

16.2.4. Garantie sur les écrans et matériels complémentaires

La solution CENAREO peut inclure du matériel complémentaire (notamment écrans, moniteurs, bornes ou totems indoor ou outdoor, supports d'écrans, routeurs, câbles, adaptateurs, etc.) dont les conditions de fourniture et les modalités financières sont précisées dans un Devis spécifique.

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.

16.3 Assurance et limitation de responsabilité – équipements

Le Client, notamment lorsqu'il agit en qualité de Revendeur, s'engage à informer ses propres clients de la nécessité de souscrire, à leurs frais, une assurance couvrant l'usage des équipements vendus (notamment les pannes, dommages, pertes d'exploitation) pouvant résulter de l'utilisation ou du dysfonctionnement du matériel.

CENAREO ne saurait être tenue responsable, dans les limites prévues par la loi, des dommages indirects, immatériels, pertes d'exploitation ou tout autre préjudice subis par les Clients finaux du Client, notamment en cas de défaillance d'un fournisseur tiers.

En cas d'impossibilité d'intervention liée à une défaillance externe, le Client s'engage à orienter toute demande d'indemnisation vers l'assurance de son propre client, si celle-ci a été souscrite.

17. MAINTENANCE MATERIEL SUR SITE

En cas de souscription par le Client à une prestation de maintenance sur site proposée par CENAREO, celle-ci couvre, pour le périmètre défini dans le Devis (sauf stipulation contraire express), les opérations suivantes :

- Prise de rendez-vous avec le Client par un sous-traitant agréé de CENAREO, dans la plage horaire définie au Contrat de Service ;
- Diagnostic sur site visant à identifier et/ou confirmer l'origine de la panne ;
- Retour en atelier des éléments reconnus défectueux auprès du constructeur ;
- Tests fonctionnels du matériel via l'application Neotess ;
- Signature d'un procès-verbal de recette signé, conjointement par un représentant du Client et un représentant de CENAREO ou de son sous-traitant, validant la bonne exécution de l'intervention.

Le délai d'intervention est fixé à cinq (5) jours ouvrés à compter du signalement de l'incident, sous réserve que ce signalement soit effectué avant 15 heures au centre de service de CENAREO et qu'il soit possible d'organiser un rendez-vous avec le Client avant 12 heures le jour ouvré suivant la réception du signalement.

Toute annulation de rendez-vous ou dépassement de la durée d'intervention initialement prévue, dès lors qu'ils résultent d'une cause non imputable au matériel fourni par CENAREO (notamment en cas de mauvaise utilisation ou de configuration non conforme), donnera lieu à une facturation complémentaire.

Cette facturation s'applique uniquement en cas de dépassement supérieur à quinze (15) minutes, dûment justifié dans le compte rendu d'intervention. Toute heure entamée sera considérée comme due. Le tarif horaire appliqué est de quatre-vingt-dix euros (90 €) hors taxes.

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

En cas de revente du matériel par le Client à un tiers sans l'accord préalable de CENAREO, cette dernière n'assumera plus l'ensemble des obligations relatives à la maintenance, la garantie ou la qualité de service dudit matériel.

18. FORCE MAJEURE

En cas de survenance d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil — c'est-à-dire un événement imprévisible, irrésistible et extérieur rendant impossible l'exécution des obligations contractuelles — l'exécution des obligations des Parties sera suspendue pendant toute la durée de l'événement.

Sont notamment considérés comme cas de force majeure, sans que cette liste soit limitative : guerre, grèves, incendies, accidents, catastrophes naturelles, anomalies des réseaux de télécommunications, interruptions de service des opérateurs mobiles, défaillance ou liquidation judiciaire d'un fournisseur, ainsi que tout cas fortuit reconnu par la jurisprudence française.

CENAREO s'engage à informer le Client dans les meilleurs délais après la survenance de l'événement et à s'efforcer de rechercher une solution alternative. Pendant cette suspension, aucune indemnité ou pénalité ne pourra être réclamée. CENAREO ne pourra être tenu responsable des conséquences commerciales de l'événement dès lors qu'il aura fait preuve de diligence pour limiter ses effets.

19. PROPRIÉTÉ ET RISQUES

Les marques, logos, dénominations et signes distinctifs de CENAREO et Neotess sont des éléments protégés par la législation applicable en matière de propriété intellectuelle. Toute utilisation, reproduction, représentation ou exploitation, à quelque titre que ce soit, nécessite l'accord écrit préalable de leur titulaire. Leur mention ou présence dans le cadre de la relation contractuelle n'emporte aucun droit d'utilisation, sous peine de poursuites pour contrefaçon.

Dans le cadre d'une vente, les équipements demeurent la propriété exclusive de CENAREO jusqu'au paiement intégral du prix convenu, le transfert de propriété n'intervenant qu'à ce moment. En cas de location, CENAREO conserve la pleine propriété des équipements pendant toute la durée du contrat.

Le transfert des risques intervient à la livraison, que ce soit dans le cadre d'une vente ou d'une location.

En outre, concernant le matériel en location, le Client s'engage, pendant toute la durée du contrat, à :

- Maintenir et conserver les équipements en bon état ;
- Les installer et utiliser conformément aux règles de l'art et aux usages professionnels ;
- Remplacer à ses frais tout équipement détérioré du fait d'une mauvaise utilisation.

À l'expiration du contrat de location, le Client devra restituer les équipements, à ses frais, par voie postale ou via un transporteur, au plus tard cinq (5) jours ouvrés avant la date d'échéance du contrat. En cas de non-restitution, de perte, de destruction ou de détérioration empêchant une remise en état normale, la valeur à neuf des équipements sera facturée au Client.

20. CESSIION

Toute cession, totale ou partielle, des droits et obligations issus du présent Contrat par l'une des Parties est subordonnée à l'accord écrit préalable de l'autre Partie.

Toutefois, aucune autorisation préalable n'est requise en cas de cession au profit d'une société affiliée appartenant au même groupe que la Partie cédante, au sens de l'article L.233-3, I du Code de commerce, sous réserve :

- D'une information immédiate adressée à l'autre Partie ;
- Que cette cession ne modifie pas le périmètre contractuel, notamment quant aux bénéficiaires des prestations.

Les Parties conviennent de se rencontrer, à première demande, afin d'examiner ensemble les conséquences de la cession envisagée, notamment sur les coûts, et d'en valider les modalités.

Le Client ne pourra céder, transférer ou transmettre, directement ou indirectement, à titre gratuit ou onéreux, tout ou partie de ses droits et obligations résultant du Contrat sans l'accord exprès et préalable de CENAREO, étant précisé que cette autorisation ne pourra intervenir qu'après apurement complet des sommes dues par le Client ou ses ayants droit.

CENAREO se réserve le droit de céder ou de transférer librement tout ou partie de ses droits et obligations issus du présent Contrat à toute société affiliée, à condition que celle-ci garantisse au Client la bonne exécution de l'ensemble des engagements contractuels.

CENAREO sera libérée de ses obligations à compter de la date d'effet de cette cession, sous réserve d'une notification écrite adressée au Client avec un préavis minimum de trente (30)

jours.

21. SOUS-TRAITANCE ET RESPONSABILITÉ SUR LE MATÉRIEL

CENAREO peut sous-traiter tout ou partie de ses Services (fourniture, installation, maintenance, réparation de matériels) à des tiers spécialisés (constructeurs, installateurs, prestataires techniques).

Lorsque CENAREO agit comme intermédiaire pour la fourniture de matériel ou prestations techniques ponctuelles, sa responsabilité ne peut être engagée en cas de défauts, pannes, retards ou dommages liés à ces matériels ou prestations. Le Client reconnaît expressément que :

- La garantie applicable est celle du constructeur ou fournisseur ;
- Les interventions techniques hors Contrat sont sous la responsabilité des sous-traitants concernés, dont les coordonnées peuvent être communiquées sur demande ;
- Les recours doivent être exercés directement contre le constructeur, sauf engagement spécifique de DEDICAST.

CENAREO reste toutefois responsable des interventions sur site prévues au Contrat, y compris si elles sont réalisées par un sous-traitant, hors problématiques matérielles relevant de la garantie constructeur.

CENAREO s'engage en tout état de cause à coopérer de bonne foi avec le Client pour faciliter la mise en œuvre des garanties et résoudre les incidents.

22. CAS D'EXCLUSION

Sont exclus de la garantie ou maintenance standard, sauf devis spécifique accepté :

- Non-respect des spécifications d'installation du constructeur ou modifications non prévues dans une utilisation normale faites par l'utilisateur ;
- Non-respect des spécifications d'utilisation du constructeur ;
- Dysfonctionnements dus à l'installation physique, électrique ou de climatisation, ou à l'installation du câblage extérieur aux matériels (qualité du courant fourni, défectuosité des mises à la terre, etc.) ;
- Dysfonctionnements liés au serveur du Client hébergeant la solution logicielle Neotess « Serveur » (matériel et/ou système d'exploitation) ;
- Dysfonctionnements résultant d'accident suite au déplacement du matériel, d'une faute, d'une négligence, ou de causes autres que l'usage normal du matériel ;
- Dysfonctionnements résultant de la carence ou malveillance du personnel du Client ou d'un tiers ou d'autres circonstances telles que vandalisme, sabotages, émeutes, grève, guerre, incendie, inondations, corrosions, chutes ou chocs, destructions des locaux ;
- Interventions non mandatées par CENAREO sur le matériel ;
- Dysfonctionnements du logiciel résultant de l'applicatif Client et non des produits de CENAREO ;
- Réparations liées au non-respect des consignes dans l'exécution des opérations de maintenance de premier niveau avec les produits DEDICAST.

23. RECYCLAGE ET FIN DE VIE DES DÉCHETS D'ÉQUIPEMENTS ÉLECTRIQUES ET ÉLECTRONIQUES (DEEE)

CENAREO n'a aucune obligation liée à l'emballage, qui doit être enlevé et détruit par le Client à ses frais lors de la livraison.

Conformément au Code de l'environnement en matière de Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (DEEE) professionnels (articles R543-195 et suivants), CENAREO a adhéré à l'éco-organisme Ecologis, agréé par les Pouvoirs publics aux conditions définies par l'art R543-197, sous le N° IDU : FR029484_05XVIY, garantissant à ses clients un dispositif de collecte et recyclage des DEEE issus des équipements professionnels :

- Pour un volume inférieur à 500kg, dépôt gratuit sur rendez-vous dans un point d'apport ;
- Pour un volume supérieur à 500kg, enlèvement gratuit sur site sur rendez-vous.

Plus d'information sur <https://www.e-dechet.com/deee/enlevement-deee>. Les équipements seront dépollués et recyclés dans une filière à haute performance environnementale.

24. RÉFÉRENCIEMENT

Sauf opposition notifiée lors de la signature de la Commande initiale pour un Service, CENAREO pourra mentionner le nom commercial du Client, son (ses) logo(s), sa (ses) marque(s) et/ou signes distinctifs et autres désignations commerciales à titre de référence dans le cadre de ses supports de communication.

25. RÉGLEMENT AMIABLE DES DIFFERENDS

En cas de litige relatif au présent Contrat, notamment concernant son interprétation, son exécution, sa non-exécution ou sa résiliation, les Parties s'engagent à rechercher une

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Si aucun accord amiable n'est trouvé dans un délai de trente (30) jours calendaires suivant le déclenchement de cette procédure, le litige sera soumis aux juridictions compétentes conformément aux dispositions de l'article 26.

26. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION

Les Prestations de CENAREO sont réservées aux personnes morales (sociétés, groupements, associations, entreprises libérales) établies en France ou à l'étranger et disposant d'un moyen de paiement en euros.

Le contrat est rédigé en langue française et soumis au droit français. Tout litige non résolu à l'amiable sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de Toulouse.

27. DOMICILIATION

Les Parties élisent domicile à leur siège social respectif pour l'exécution des présentes.

CONTRAT DE SERVICES

1. OBJET

Le présent Contrat de service définit les conditions dans lesquelles CENAREO assure les prestations de support, de maintenance logicielle, d'hébergement et d'assistance utilisateur pendant toute la durée des abonnements souscrits par le Client.

2. MODALITÉS D'ACCÈS AU SUPPORT

Le Client peut contacter le support technique CENAREO :

- Par téléphone au 04 28 07 07 02 ;
- Par email à support.neotess@cenareo.com;
- Via le portail Client : <https://neotess.atlassian.net/servicedesk/customer/portals>.

Pour tout traitement de demande, le Client doit fournir :

- Le numéro de Contrat de service ou l'identifiant du Partenaire ;
- L'identité du contact ;
- Une description détaillée de la demande ou du problème ;
- Le numéro de série du player (le cas échéant).

Dans la plage d'intervention du support, du lundi au vendredi (Jour ouvré) de 09H00 à 12h30 et de 13H30 à 17H30, CENAREO s'engage à qualifier la demande sous quatre (4) heures ouvrées et à la classer en :

- Incident applicatif (maintenance logicielle) ;
- Incident matériel (maintenance matérielle) ;
- Assistance utilisateur ;
- Demande d'évolution fonctionnelle (transmise au service commercial).

Elle est ensuite reroutée au service concerné.

Toute investigation menée par CENAREO sur un incident non couvert par la maintenance corrective sera considérée comme assistance utilisateur.

3. LICENCE NEOTESS MUTUALISÉE

3.1. Abonnement cloud

L'abonnement Cloud est facturé par Player et comprend :

- Le droit d'utilisation de la licence Neotess « Client » et Neotess « Serveur » ;
- L'accès aux widgets « standard » ;
- La connexion distante pour la synchronisation avec le serveur hébergeur ADISTA ;
- L'accès à l'interface d'administration des contenus Neotess ;
- L'hébergement mutualisé de Neotess Serveur et un espace de stockage alloué de 5 Go + 0,5 Go par player.

3.2. Bouquet de contenus

L'abonnement intègre la mise à disposition de flux d'informations (sous licences tiers) suivants (par player) : Info trafic, Etats routiers, Flux AFP, Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Instagram).

4. MAINTENANCE LOGICIELLE

4.1. Prérequis : télémaintenance

Les niveaux de services détaillés ci-après ne sont possibles que si l'accès distant depuis nos locaux aux players et/ou au serveur via le protocole SSH est disponible.

Type	Définition	Engagement
Incident Critique & Majeur	Incident logiciel ayant un impact fort sur le fonctionnement de la diffusion issu du logiciel « Neotess » et impactant plusieurs ou la totalité des équipements	(GTI : Garantie de temps d'intervention) : Sous 6H
Incident Critique	Incident logiciel ayant un impact fort sur le fonctionnement de la diffusion issu du logiciel « Neotess » et impactant un seul équipement	(GTI : Garantie de temps d'intervention) : Sous 2J
Incident Mineur	Incident logiciel ayant un impact faible sur le fonctionnement de la diffusion issu du logiciel « Neotess »	(GTI : Garantie de temps d'intervention) : Sous 4J
Sécurité : Demande de déploiement d'un patch de sécurité « critique » sur le serveur	Demande de mise à jour d'un logiciel utilisé sur le serveur et présentant une faille de sécurité « majeure » pouvant compromettre la sécurité du serveur	Déploiement sous 2 semaines
Sécurité : Demande de déploiement d'un patch de sécurité	Demande de mise à jour d'un logiciel utilisé sur les players et présentant une faille de sécurité « majeure » pouvant compromettre la sécurité des players	Déploiement sur l'ensemble du parc player sous 2 mois après accord du Devis associé à

« critique » sur les players		cette prestation (sous réserve de faisabilité technique)
Sécurité : Demande de mise à jour du système d'exploitation embarqué sur les players	Demande de mise à jour du système d'exploitation embarqué sur les players	Mise à jour de l'ensemble du parc player sous 2 mois après accord du Devis associé à cette prestation (sous réserve de faisabilité technique)
Mise à jour du logiciel Neotess « Serveur »	Mise à jour de Neotess Serveur et des widgets associés afin de bénéficier de la dernière version du logiciel incluant des éventuelles corrections de bugs et des évolutions fonctionnelles.	Au minimum déploiement de 4 mises à jour par an
Autres demandes	Tout autre demande ne rentrant pas dans les cas précédents	1ère réponse sous 48 H

4.2. Engagements/Niveau de service (Offre cloud « mutualisée »)

Dans la plage d'intervention du service définis à l'article n°2, les engagements sont :

4.3. Modalités d'intervention

L'intervention est réalisée à distance et porte sur la mise en œuvre de correction(s) suivante :

- Le redémarrage d'un ou plusieurs équipements ;
- La modification des paramètres (player ou serveur) ;
- La correction de bugs applicatifs sur le logiciel Neotess Client embarqué sur les players ;
- La correction de bugs applicatifs sur le logiciel Neotess serveur ;
- La gestion des incidents avec l'hébergeur ADISTA (pour l'offre Cloud)

Chaque intervention est tracée dans l'outil de suivi CENAREO, avec possibilité d'envoi de compte-rendu et d'accès à l'historique via le portail Client.

Les délais d'intervention sont indicatifs et ne donnent pas lieu à pénalités.

5. ASSISTANCE UTILISATEUR

Si le Client a souscrit à un Service d'assistance utilisateur, CENAREO s'engage, dans la limite du temps inclus, à lui apporter aide et conseils sur l'utilisation du logiciel Neotess.

En l'absence de souscription ou si la demande dépasse le cadre de l'assistance, CENAREO pourra recommander une formation complémentaire (nouvelle personne à former, nouveaux usages ...) ou proposer une prestation spécifique, soumise à devis et acceptation préalable du Client.