

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à toute vente de matériel, licence de logiciel et/ou fourniture de prestations de services (à l'exception des prestations de maintenance) effectuées par NTT Luxembourg PSF S.A. (la « Société ») conformément aux dispositions de la proposition commerciale. Le fait pour le Client de passer commande emporte adhésion aux présentes Conditions Générales De Vente et vaut renonciation aux Conditions Générales d'Achat du Client.

En cas de commande par le Client de prestations de maintenance de la Société, celles-ci sont régies par les Conditions Générales et Particulières de maintenance de la Société, fournies séparément ; étant rappelé que les prestations de maintenance constructeur sont exécutées directement par le constructeur et sous son entière responsabilité, Société n'agissant qu'en tant que revendeur dans ce cas.

En cas de souscription par le Client à une solution Cloud, son utilisation est exclusivement régie par les conditions de services associées de l'éditeur cloud, y compris les obligations relatives à la protection des données à caractère personnel.

## **1 Validité des offres**

Nos offres sont valables 30 jours et doivent être acceptées par écrit ; nous ne sommes toutefois liés que par une confirmation écrite de commande de notre part.

## **2 Délais de livraison**

Les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre purement indicatif ; un retard de livraison n'engage en aucun cas notre responsabilité et ne peut donner lieu à aucune indemnité de dommages et intérêts quelconques. Les cas de force majeure et les événements échappant à notre contrôle (interruption de fourniture, grève, pénurie des moyens de transport, etc.) nous exonèrent de toute responsabilité.

## **3 Prix**

Les prix mentionnés dans nos offres s'entendent au départ de nos établissements et ne comprennent pas les frais de transport et d'installation qui seront facturés selon les tarifs en vigueur. Tout impôt, taxe et droit quelconque sont à charge du Client. En outre, les prix mentionnés pourront être réajustés à concurrence de 80% de leur montant en fonction de l'évolution du prix des matières premières et des salaires entre la commande et l'exécution du contrat et au prorata de la partie du prix correspondant au coût que représente chacun de ces deux paramètres. Les prix mentionnés pour les prestations de services ne comprennent pas les frais annexes (déplacement, parking, etc.). Ces derniers seront facturés en supplément du prix des services vendus.

## **4 Paiement**

Sauf stipulation contraire, nos factures sont payables dans les 30 jours de leur date d'émission.

Toute facture impayée portera de plein droit et sans mise en demeure un intérêt de 1,5% par mois et sera en outre majorée d'une indemnité forfaitaire de 15% avec un minimum de 50 Euros. Le défaut de paiement d'une facture à son échéance rend immédiatement exigible toutes les autres factures même non échues.

## **5 Résiliation**

En outre, en cas de non-paiement dans les délais, notre Société se réserve le droit de faire constater la résiliation de la vente aux torts de son co-contractant, sans préjudice de dommages et intérêts.

Dans le cas où le Client est un Professionnel du Secteur Financier, la résiliation sera soumise à un préavis de trois (3) mois, afin de permettre à celui-ci de mettre en oeuvre les mesures nécessaires à la continuité de service de ses Clients.

## **6 Propriété et risques**

Notre Société reste propriétaire de tout le matériel vendu jusqu'au paiement intégral du prix y compris les intérêts et les frais. Dès la livraison, tous les risques sont à charge exclusive du Client.

## **7 Garanties**

La Société garantit le matériel contre les vices de matière et de construction pendant un délai de 3 mois à partir de la livraison. La garantie se limite à la réparation ou au remplacement gratuit de toute pièce défectueuse pour autant que la Société en ait été informée immédiatement et qu'il n'y ait pas eu d'intervention de tiers. Pour chaque déplacement, il sera porté en compte les coûts des frais administratifs et de déplacement. Tous les dommages indirects (tels que par exemple perte de chiffre d'affaires et manque à gagner) sont formellement exclus de la garantie. La garantie devient caduque en cas de non-respect des prescriptions d'emploi, intervention par des tiers, usage anormal, non-respect des conditions de température et d'humidité, changement de courant, mauvaise utilisation, défaut de surveillance et en général toute cause extérieure au matériel vendu.

La Société accorde au Client la même garantie que celle accordée par les constructeurs et éditeurs des produits et/ou logiciels. Dans la mesure du possible, La Société transmettra au Client la garantie accordée par le constructeur ou l'éditeur. Le bénéfice de cette garantie est subordonné à l'utilisation par le Client du produit et/ou logiciel conformément aux instructions et recommandations des constructeurs et éditeurs ainsi que de la

Société. Sont exclus de la présente garantie les pannes et/ou dommages des produits et/ou logiciels résultant de toute intervention, réparation ou opération assimilable, manipulation ou usage du produit et/ou logiciel non conforme aux spécifications des constructeurs ou éditeurs de la Société, et plus généralement, de toute utilisation défectueuse ou inappropriée du Client ou d'un tiers. La Société garantit que les prestations de services sont réalisées en conformité avec les pratiques en usage de la profession. Les parties garantissent que leur personnel respectif, qui participe à l'exécution des prestations de services, possède les compétences et l'expérience nécessaires à la réalisation des tâches qui leur sont confiées.

Ces garanties sont les seules garanties accordées au Client. Elles remplacent toutes autres garanties ou conditions, explicites ou implicites, y compris, et de façon non limitative, toute garantie ou condition implicite d'aptitude à l'exécution d'un travail donné.

## 8 Vente OEM

La présente clause est d'application dans tous les cas où le Client ne destine pas exclusivement le matériel à son usage personnel. Le Client déclare assumer seul la responsabilité de l'analyse des besoins de ses propres Clients et du choix du matériel, ainsi que de l'adaptation, de la mise en oeuvre et de la maintenance du matériel. La Société n'assume aucune responsabilité, ni contractuelle, ni extracontractuelle à l'égard des Clients du Client et celui-ci garantit la Société de tout recours qui pourrait être dirigé contre elle par ses Clients. Les contestations soulevées par les Clients du Client ne peuvent en aucun cas justifier le non-paiement par le Client des factures émises par la Société.

## 9 Propriété industrielle

Les études, tracés, dessins et modèles, remis au Client restent la propriété exclusive de la Société. Le Client ne peut donc les utiliser que pour ses propres besoins et s'interdit formellement de les communiquer à des tiers sous quelque forme que ce soit.

Lorsque la Société vend des logiciels au Client, le Client s'interdit de procéder à :

- Toute reproduction par quelque moyen que ce soit autre que celle nécessaire pour permettre l'utilisation des logiciels, à l'exception des copies de sauvegarde pour des motifs de sécurité ;
- Toute représentation, diffusion ou commercialisation des logiciels et de leur documentation associée que ce soit à titre gracieux ou onéreux ;
- Toute forme d'utilisation des logiciels de quelque façon que ce soit aux fins de conception, de réalisation, diffusion ou commercialisation de logiciels similaires, équivalents ou de substitution ;
- Toute mise à disposition directe ou indirecte des logiciels au bénéfice d'un tiers notamment par location, cession ou prêt ;
- L'adaptation, la modification, la transformation, l'arrangement des Logiciels notamment en vue de la création de fonctionnalités dérivées ou nouvelles ou d'un logiciel dérivé ou entièrement nouveau.

Dans tous les cas où des logiciels et des documents associés sont revendus par la société, ils sont régis par les conditions générales du donneur de licence et, le cas échéant, par le contrat de licence d'utilisateur final émis par le vendeur tiers.

## 10 Maintenance

La Société s'engage à assurer la maintenance aux conditions stipulées dans son contrat type de maintenance.

## 11 Garanties à fournir par le Client

Le Client certifie agir en son nom propre. En cas de détérioration du crédit du Client, nous nous réservons le droit, même après exécution partielle d'un marché, d'exiger de lui des garanties complémentaires en vue de la bonne exécution de ses engagements. Le refus d'y satisfaire nous donne le droit d'annuler tout ou partie du marché.

## 12 Litiges et Responsabilité

En cas de litige, le présent contrat est soumis aux différentes conventions de La Haye règlementant la formation des contrats de vente ainsi que la vente à caractère international d'objets mobiliers corporels. Pour le surplus, tout litige sera réglé exclusivement selon le droit Luxembourgeois. En cas de difficulté d'interprétation des présentes conditions traduites en langues étrangères, les parties se référeront à la version française qui seule fait foi. La Justice de Paix et les Tribunaux du Luxembourg sont seuls compétents.

Les présentes Conditions Générales expriment la totalité des engagements de la Société. La responsabilité de la Société est limitée à la réparation des dommages corporels et des dommages matériels directs. La responsabilité globale cumulée de la Société ne pourra excéder toutes causes confondues, 100% des sommes payées au titre des présentes Conditions Générales. Les dommages indirects, tels que, sans que cette liste ne soit limitative, perte de chiffre d'affaire, perte de profits, perte d'une chance, perte ou corruption de données, sont expressément exclus.

### 13 **Plaintes: Formulaire de plainte**

Le Client peut, à tout moment et pour quelque raison, et après l'échec des mécanismes d'escalade en place, soumettre à la Société une réclamation officielle conformément aux dispositions du Règlement 16-07 de la CSSF et de la Circulaire 17/671 relative au règlement extrajudiciaire des réclamations.

La Société a nommé un point de contact central pour la gestion de ces plaintes. Dès réception d'une réclamation, la Société en accusera réception endéans les 10 jours ouvrables et une réponse satisfaisante sera donnée au plaignant dans un premier délai d'un mois.

Si le Client n'a pas reçu de réponse, ou une réponse non satisfaisante dans un délai d'un mois à compter de la date d'envoi de la réclamation, le Client peut soumettre une requête auprès de la CSSF dans un délai d'un an après avoir déposé sa réclamation auprès de la Société

Même si la Société ne s'est pas préalablement engagé à recourir à la procédure extrajudiciaire de règlement des réclamations, la Société se réserve le droit, selon le cas, de participer à la procédure.

### 14 **Protection des données**

Avant de retourner des marchandises à la Société ou au fabricant, le Client doit se procurer ces utilisateurs finaux, effacer/supprimer complètement les informations et données du Client et/ou des utilisateurs finaux, y compris les informations confidentielles et personnelles. Le Client indemniser et défendra la Société contre toutes les réclamations, responsabilités, pertes, dommages, coûts et dépenses encourus par ou revendiqués à l'encontre de la Société en raison des conséquences de la défaillance du Client quant à la suppression des informations et des données.

Chacune des Parties s'engage à respecter les lois applicables en matière de protection des données à caractère personnel, y compris le règlement n°2016/679 du Parlement Européen et du Conseil.

Dans le cas où la Société serait amenée à traiter des données à caractère personnel du Client au titre de l'exécution présentes Conditions et des Prestations qui lui incombe, la Société s'engage à les traiter en application des seules instructions écrites du Client, dans le respect des lois applicables.

Après accord préalable et écrit, dans le cas où un transfert de données à caractère personnel serait réalisé dans un pays hors Union Européenne ne présentant pas les garanties suffisantes à la protection de ces données, la Société s'engage à faire signer à son sous-traitant les Clauses Contractuelles Type de la Commission Européenne du 5 février 2010.

La Société s'appuie sur les ressources du Groupe pour le support administratif et comptable. Ceci est limité aux données non confidentielles.

En conséquence, les données comptables et administratives relatives aux outils de groupe tels que le nom, l'adresse, les numéros de téléphone de la Société et de contacts clés ou numéros de TVA similaires, références de factures et statuts sont partagées avec le groupe. Ils peuvent être transférés à l'étranger, hors Luxembourg. De plus, à des fins de support, les données informatiques telles que les noms, numéros de série ou le niveau de maintenance de l'équipement peuvent également être partagées avec le groupe.

Néanmoins, les données confidentielles (configuration, mot de passe, adresse IP, ...) ne seront jamais transférées en dehors de notre Société au Luxembourg sauf si elles sont approuvées par le Client et requises pour la livraison de nos services. La confidentialité des informations sera assurée car les données et signalétiques ne seront visibles que par les utilisateurs accrédités par la Société

Sauf opposition, le Client reconnaît être conscient que certaines données telles que décrites ci-dessus peuvent être partagées avec le groupe NTT Ltd. et / ou être hors du Luxembourg. Il accepte que les informations le concernant, nécessaires à la gestion du compte, puissent être transmises au sein du groupe et puissent également être transférées hors du Luxembourg.

The terms and conditions provided in this document shall apply as between NTT Luxembourg PSF S.A. (Company) and any customer (Customer) in all agreements for the sale or licensing of products or provision of services or in any quotation or proposal in relation to the sale or licensing of products or provision of services. Through placing an Order, the Customer accepts to be bound by the present General Terms and Conditions. In case of Order for maintenance services, such Order shall be subject to specific terms and conditions; reminding that manufacturer maintenance services are performed directly by such manufacturer, under its own responsibility, Company acting like a reseller in this case. In case of Order for Cloud subscription, such Cloud subscription is exclusively governed by the terms of use of the cloud service provider, including all the provisions applicable to the protection of personal data.

## 1. Validity of offers

Our offers are valid for 30 days and shall be accepted in writing; we are however only bound by a written confirmation of the order from our side.

## 2. Delivery deadlines

Delivery deadlines are provided for information purposes only; we are not liable for any delay in delivery and this shall not lead to any indemnification of damages whatsoever. Cases of force majeure and events outside of our control (interruption of supply, strike, lack of transport means, etc) shall free us of any liability.

## 3. Price

The prices indicated in our offers are ex our premises and do not include transport and installation costs which will be invoiced in accordance with the applicable rates. Any taxes or rights whatsoever shall be at charge of the Customer. Furthermore, the prices indicated may be adjusted by up to 80% of their amount according to the price increase of raw materials and salaries between the order and the execution of the contract and pro rata the part of the price corresponding to the costs that each of these two parameters represent. The prices mentioned for services do not include additional charges (travel, parking, etc.). Those will be invoiced on top of the agreed prices of services.

## 4. Payment

Unless otherwise agreed, our invoices are payable within 30 days of their issue date. Any unpaid invoice shall bear interest of 1.5% per month and shall be furthermore increased by a lump sum indemnification of 15% with a minimum of 50 Euros. The non-payment of an invoice at due date shall lead to the immediate maturity of all other invoices even before their due date.

## 5. Termination

Furthermore, in case of non-payment within the deadlines our Company reserves the right to terminate the sale to the default of the contracting party without prejudice to any damages and interest.

In case the customer is a Professional of the Financial Sector, the termination will be subject to a notice period of three (3) months to enable it to implement the necessary measures for the continuity of service of its customers.

## 6. Ownership and risks

Our Company remains the owner of any material sold until receipt of the full price thereof inclusive of interests and costs. As of delivery all risks are at the exclusive charge of the Customer.

## 7. Warranties

The Company guarantees the material against defects in material and construction for a period of 3 months from delivery. The warranty is limited to the repair or free replacement of any defective parts provided that the Company has been informed immediately and there has been no third-party intervention. For each movement, the cost of administrative and travel expenses will be included. All indirect damages (e.g. lost revenues and lost profits) are formally excluded from the warranty. The guarantee shall lapse in the event of non-compliance with the employment requirements, third-party intervention, abnormal use, failure to comply with temperature and humidity conditions, change of current, misuse, lack of surveillance and in general any cause outside the equipment sold. Where the manufacturer / licensor ("manufacturer") of products sold or licensed to Customer gives warranties to the Company, the Company will give to Customer the same warranties, with equivalent disclaimers and limitations of liability, in respect of those products. Save as aforesaid, the Company gives no warranties or undertakings to Customer whatsoever with regard to products or services, and all implied or residual warranties, including without limitation, the warranties of 'fitness for a particular purpose' and 'merchantability' are hereby disclaimed and excluded.

## 8. OEM sale

This clause is applicable in all cases where the Customer does not exclusively intend the equipment for his personal use. The Customer declares to be solely responsible for analyzing the needs of his own customers and for the choice of equipment, as well as for the adaptation, implementation and maintenance of the equipment. The Company assumes no liability, whether contractual or extracontractual, towards the customers of the Customer and the latter guarantees the Company against any recourse that may be brought against it by its customers. Disputes raised by customers of the Customer can in no way justify the non-payment by the Customer of invoices issued by the Company.

## 9. Industrial ownership

Studies, drawings, designs and models provided to the Customer remain the exclusive ownership of the Company. The Customer may thus not use them for his/her own needs and formally refrains from communicating them to third parties in whatever form.

Where the Company is selling software to the Customer, the Customer shall not:

- Reproduce the software, apart from the safety copy,
- Represent, distribute or sell the software and its documentation,
- Use the software in a way to conceive, manufacture, distribute, sell, similar or equivalent software,
- Allow use of the software through rent, transfer or loan,
- Adapt, modify, transfer or arrange software as to create new functionalities or even create a new software.

In all cases where software and associated documentation are resold by the Company, it shall be governed by the terms and conditions of the licensor and where applicable the end user license agreement issued by the third party vendor.

## 10. Maintenance

The Company commits to guarantee the maintenance under the conditions provided in the general maintenance agreement.

## 11. Warranties to be provided by the Customer

The Customer declares acting in its own behalf. In case of deterioration of the Customer's payment capacity we reserve the right, even after the partial execution of a deal, to request additional guaranties for the good execution of his/her commitments. The refusal to provide such guaranties entitles us to cancel any deal or part of a deal.

## 12. Litigations and Liability

In case of litigation the present agreement is subject to the various conventions of Den Haag governing sales agreements as well as international sales of tangible objects. Furthermore, any litigation shall be exclusively settled in accordance with Luxembourg law. In case of difficulty to interpret the present terms and conditions translated in foreign languages the French version shall take precedence and shall be binding. The Justice of Peace and the Luxembourg Courts have exclusive competence.

The present Terms and Conditions express the globality of the Company's obligations. The Company's liability is limited to bodily injury, repair and direct material damages exclusively. All indirect or immaterial damages, such as, but not limited to, loss of use, loss of profits, revenue or income, loss of goodwill or bargain, loss or corruption of data, are expressly excluded. The Company's total liability is limited to 100% (VAT excluded) of the sums paid in application of the present Terms and Conditions and corresponding orders.

## 13. Complaint: [Complaint form](#)

A Customer may, at any time and for any reason whatsoever and, after the foreseen escalation mechanisms have failed, submit to the Company an official complaint in accordance with the terms of CSSF's Regulation 16-07 and Circular 17/671, related to out of court complaint resolution.

The Company has appointed a central point of contact for the management of such complaints. Upon receipt of a complaint, the Company shall acknowledge receipt of the complaint within a maximum period of 10 business days and a satisfactory reply will be given to the complainant in the first place within one month.

Where the Customer did not receive an answer or a satisfactory answer within a period of one month from the date at which the complaint was sent, the Customer may file his request with the CSSF within one year after he filed his complaint with the Company. Even if The Company has not beforehand committed to have recourse to the out-of-court complaint resolution procedure, the Company can always make the decision to participate in the Procedure according to the case.

## 14. Data protection

Before returning any Goods to the Company or the Manufacturer, Customer shall procure that End Users, completely erase, delete and/or remove Customer's and/or End Users' information and data, including Confidential Information and Personal Information, from such Goods. Customer will indemnify and defend the Company against any and all claims, liabilities, losses, damages, costs and expenses incurred by or asserted against the Company from any consequences of Customer's failure and/or End Users' failure to completely erase, delete and/or remove information and data from such Goods.

The Parties shall comply with personal data protection laws and regulations including, but not limited to, General Data Protection Regulation 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016. When the Company, where necessary to the performance of the services and the present Terms and Conditions, may process personal data, the Company shall only process such personal data in application of the Customer's written instructions, in compliance with applicable laws. Consequently, the respective obligations of the Parties about the protection of personal data are subject to a separate agreement.

If a transfer of personal data from the European Union to a third country, which does not provide the adequate safeguards for that international transfer, is necessary to the performance of the services and the present Terms and Conditions, specific obligations are set forth in the above-mentioned separate agreement.

For some administrative and account support, the Company relies on the Group resources. This is restricted to non-confidential data. As a result, accounting and administrative data related to group tools like name, address, phone numbers of the Company and of key contacts or like VAT numbers, invoice references and status are shared with the group. They can be transferred abroad, outside Luxembourg. Moreover, for support purposes, IT data like names, SN or maintenance level of the equipment can also be shared with the group. Nevertheless, please be aware that confidential data (configuration, password, IP address, ...) will never be transferred outside our Company in Luxembourg unless it is approved by customer and required for the delivery of our services. The confidentiality of the information will be ensured because your data and signage will only be visible to users accredited by the Company. Except opposition, the Customer acknowledges that he is aware that some data as described above can be shared with the group of the Company, and/or be outside of Luxembourg. The Customer accepts that the information, which is necessary for the management of the account, can be transmitted within the group, and also can be transferred outside Luxembourg.

These Terms and Conditions were last updated on 18 November 2020.