

Valable à partir du 01 août 2026

Conditions générales (CG)

HCI Solutions SA

1 Introduction

1.1 Objet

Les présentes conditions générales régissent les relations contractuelles conclues entre HCI Solutions SA (ci-après «HCI») et ses partenaires contractuels (ci-après «clients»), en complément du contrat. HCI et les clients sont désignés conjointement par le terme de «parties».

1.2 Définitions

Contrat

Un «contrat» au sens des présentes CG est établi par l'acceptation d'une offre de HCI par le client/l'utilisateur. Les présentes CG font partie intégrante du contrat, sauf dispositions contraires expressément convenues par écrit dans celui-ci.

HCI-Services

Le terme «HCI Services» fait référence à l'offre définie au ch. 3.

Client

Le terme «client» désigne toute personne qui utilise les HCI Services. Il s'agit en particulier, mais sans s'y limiter, des fournisseurs de systèmes, des fournisseurs de plateformes, des hôpitaux, des pharmacies et des partenaires industriels.

Utilisateur

Le terme «utilisateur» désigne toute personne qui sollicite les HCI Services sur la base d'un contrat établi avec un client. Il s'agit en particulier, mais sans s'y limiter, des prestataires de services et des patients.

2 Champ d'application

Les contrats conclus entre les parties se composent d'un contrat individuel, y compris les éventuelles annexes, les présentes conditions générales (CG) ainsi que les conditions particulières spécifiques aux produits. Le contrat individuel peut prendre la forme d'un contrat au sens strict, d'une offre suivie d'une acceptation ou d'une commande accompagnée d'une confirmation de commande. Le contrat individuel contient les dispositions spécifiques au client. Les questions qui ne sont pas réglées dans le contrat (y c. l'annexe) sont précisées dans les présentes CG ou dans les conditions particulières spécifiques au produit. En cas de contradictions

entre les différents éléments du contrat, l'ordre de priorité défini au ch. 12.2 ci-après s'applique.

3 Prestations de HCI Solutions SA

Les produits et prestations de services (y compris les données et photos qui y sont utilisées) de HCI sont décrits dans les brochures en vigueur et sur le site Internet et peuvent être modifiés à tout moment par HCI. HCI se réserve également le droit d'adapter son offre de prestations.

4 Types de contrat

4.1 Contrat de licence

Dans le cas d'un contrat de type «contrat de licence», HCI accorde au client une licence pour l'utilisation des produits, données ou services mentionnés dans le contrat. La licence implique le droit d'utiliser le produit de service concerné aux fins convenues contractuellement.

4.1.1 Contenus des données

HCI SA ne peut ni assurer ni garantir l'exhaustivité, l'exactitude et l'actualité des données de HCI SA à tout moment. HCI SA se limite au suivi et à l'actualisation des données relatives à la sécurité, en particulier en ce qui concerne les produits pour lesquels il n'existe pas de contrat pour le contrôle de la qualité rédactionnelle.

4.1.2 Accès au système

HCI transmet au client les informations d'accès aux applications par voie électronique. Une éventuelle intégration des applications dans les systèmes primaires du preneur de licence relève de la responsabilité du preneur de licence ou de son fabricant de logiciel initial.

4.1.3 Maintenance des applications

La maintenance des applications est en principe assurée par HCI SA et est couverte par les produits de licence. Seul le maintien de la fonctionnalité de l'application sous licence est couvert par la maintenance. Une éventuelle personnalisation ou adaptation d'une autre manière n'est pas considérée comme une prestation de maintenance; les coûts supplémentaires qui en résultent doivent être payés séparément par le preneur de licence. Les applications ne sont pas disponibles pendant les fenêtres de maintenance. HCI s'efforce de planifier les fenêtres de maintenance de

manière à limiter autant que possible les restrictions pour les utilisateurs.

4.2 Contrat de prestation

Dans le cas d'un contrat de type «contrat de prestation», HCI fournit au client des prestations de services et des formations convenus contractuellement. L'offre de formation est disponible sur le site Internet de HCI SA. HCI SA se réserve le droit de faire dispenser des formations par des partenaires contractuels externes spécialisés.

4.3 Contrat de traitement des données et de publication:

Les mandats respectifs de traitement et de publication des données sont passés via la plateforme MyProducts. En signant le contrat-cadre, le client accède à la plateforme MyProducts, qui lui permet de passer différentes commandes pour chaque produit.

5 Fourniture de prestations par des tiers

HCI peut mandater des tiers pour fournir des prestations de services ou des parties de celles-ci qu'elle propose. Dans ce cas, ces tiers agissent pour le compte et sous la responsabilité de HCI. Il n'existe aucune autre responsabilité que si HCI fournissait elle-même la prestation. HCI n'assume aucune responsabilité pour les prestations de services de tiers qui ne sont pas en lien direct avec la prestation de service initiale de HCI.

6 Droits d'utilisation

6.1 Non-exclusivité

Le client/l'utilisateur ne dispose d'aucun droit d'utilisation exclusive des paquets de prestations ou des systèmes utilisés en relation avec ceux-ci par HCI (matériel informatique, logiciel, infrastructure de communication, etc.). HCI est libre de proposer les HCI Services également à d'autres clients/utilisateurs.

6.2 Droits de HCI; autorisation d'utilisation du client

Tous les droits d'auteur et autres droits de protection en lien avec les HCI Services reviennent exclusivement à HCI dans ses relations avec le client/l'utilisateur. Pour la durée du contrat respectif, le client/l'utilisateur dispose uniquement d'un droit d'utilisation non exclusif et non transmissible. Les modalités détaillées sont précisées dans l'offre et dans le contrat.

6.3 Etendue d'utilisation

- a) L'étendue de l'autorisation d'utilisation du client/de l'utilisateur en ce qui concerne les HCI Services est déterminée conformément au contrat. La licence est limitée concrètement, pour le client/l'utilisateur, au paquet de prestations concédé sous licence aux utilisateurs communs par HCI.
- b) La licence est limitée géographiquement au territoire de la Suisse et de la Principauté du Liechtenstein; les

informations mises à disposition par HCI via les bases de données ne peuvent être utilisées que dans ce territoire contractuel.

c) Toutes les données d'adresse (lesdites données de partenaires) ne peuvent être utilisées ni par le client/l'utilisateur ni par l'utilisateur commun pour des envois de masse ou marketing (imprimés ou au format électronique); une telle utilisation ne fait pas partie du présent contrat.

d) Sauf accord écrit figurant dans le contrat, le client n'est autorisé ni à concéder des sous-licences ni à céder ces droits à des tiers.

6.4 Pas de droit de distribution et d'accès en ligne pour des tiers

Le présent contrat ne confère notamment pas au client/à l'utilisateur le droit d'accorder l'accès en ligne à des tiers, en particulier aux éléments faisant partie des HCI Services.

6.5 Conditions d'utilisation

Les conditions d'utilisation suivantes s'appliquent à l'utilisation des HCI Services:

- a) Tous les droits, en particulier le droit d'auteur, relatifs aux HCI Services, y compris leurs attributions et liens, appartiennent exclusivement à HCI.
- b) Le client/l'utilisateur reconnaît qu'indépendamment de la protection applicable aux HCI Services, il dispose uniquement de l'autorisation non exclusive et non transmissible, limitée à la durée du présent contrat, d'utiliser les HCI Services au sein de son entreprise, conformément aux conditions des présentes CG, dans la limite de l'étendue du droit d'utilisation qu'il a acquis conformément au ch. 6.3 et pour ses propres fins commerciales seulement.
- c) Sauf convention contraire expresse, il est interdit au client/à l'utilisateur de copier les HCI Services (à l'exception de la création des copies de travail requises dans le cadre de l'autorisation d'utilisation accordée et d'une copie de sécurité), de les céder ou de les rendre accessibles à des tiers, ou de permettre à des tiers de consulter les HCI Services, sauf dans le cadre de l'assistance aux utilisateurs du client, dans la mesure où cela est nécessaire dans le cadre des activités visées aux let. e et f ci-après.
- d) Le client est autorisé à intégrer les HCI Services dans les produits logiciels qu'il propose. Le client peut effectuer les traitements nécessaires à cet effet des HCI Services aux fins de l'intégration dans les produits logiciels. La let. f demeure réservée.
- e) Le client est libre de modifier et de traiter les HCI Services au-delà du cadre mentionné à la let. 0. HCI décline toute responsabilité dans ce contexte, en particulier en cas de modifications du contenu des données mises à la disposition du client, y compris leurs attributions et liens. Cette disposition ne s'applique pas à la réception selon les «Conditions particulières: dispositif médical, ch. 2.3».
- f) Le client a le droit de structurer et/ou de compléter les HCI Services en fonction de ses besoins spécifiques. Dès que cela concerne des dispositifs médicaux, le client assume le rôle et la responsabilité d'un fabricant conformément à l'Ordonnance sur les dispositifs médicaux. HCI n'acquiert aucun droit sur les structururations et/ou les compléments des

HCI Services spécifiques au client, même si elle assiste le client à cet égard. Cette disposition ne s'applique pas à la réception selon les «Conditions particulières: dispositif médical, ch. 2.2».

g) Toute utilisation des HCI Services par le client/l'utilisateur allant au-delà des dispositions des let. a) à f) est interdite.

7 Rémunération

7.1 Prix

Les prix en vigueur au moment de la conclusion du présent contrat ainsi que les délais de paiement figurent dans le contrat. Sauf indication expresse contraire, les prix s'entendent nets hors frais accessoires, c'est-à-dire les charges (déplacement, repas, matériel, emballage, transport, etc.), et hors taxes et redevances, notamment hors TVA. Les montants sont exprimés en francs suisses (CHF).

7.2 Forfaits et rémunération en fonction du temps consacré

Les prestations fournies par HCI à la demande du client/de l'utilisateur ou celles qui sont rendues nécessaires au-delà de l'étendue des prestations convenues en raison de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des obligations de collaboration du client/utilisateur doivent être rémunérées par le client/l'utilisateur sur la base des heures effectuées, selon les barèmes d'honoraires de HCI en vigueur au moment de leur fourniture.

7.3 Conditions de paiement

Les factures de HCI sont payables dans les 30 jours à compter de la date de facturation, sans aucune déduction. Sauf notification contraire du client/de l'utilisateur, une facture est réputée acceptée à l'expiration du délai de paiement. En l'absence de paiement intégral dans le délai de paiement, le retard de paiement survient après l'envoi d'un rappel unique, et HCI peut exiger les intérêts moratoires légaux. La compensation des créances est autorisée. Dans la mesure où la loi le permet, le client/l'utilisateur dispose d'un droit de retenue de paiement exclusivement en ce qui concerne la rémunération afférente aux éventuelles prestations non conformes au contrat.

7.4 Conséquences du retard de paiement

Si le paiement n'intervient pas malgré trois rappels écrits, chacun assorti d'un délai de paiement de cinq jours, HCI est en droit de suspendre temporairement les HCI Services jusqu'à ce que le montant dû ait été comptabilisé dans le système.

7.5 Adaptation des prix

HCI est en droit d'adapter les prix des HCI Services, y compris pendant une éventuelle durée minimale du contrat, sous réserve d'un délai de notification d'au moins 3 (trois) mois à compter du début d'une année civile. En cas d'augmentation de la rémunération résultant de la modification de prix, le client/l'utilisateur est alors en droit de résilier par écrit le contrat relatif au(x) service(s) HCI concerné(s) par

l'augmentation des prix dans un délai de 1 (un) mois à compter de la réception de la notification relative à la modification de prix, avec effet à la date d'entrée en vigueur des nouveaux prix (conformément au ch. 11.1).

7.6 Déductions sur les factures par le client/l'utilisateur

Toute déduction sur la rémunération due et toute retenue de paiement de la part du client/de l'utilisateur sont exclues.

8 Dates et délais; cas de force majeure

8.1 Dates de livraison et de mise à disposition

HCI décline toute responsabilité quant au respect des dates de livraison et de mise à disposition.

8.2 Empêchement de HCI dans la fourniture de prestations, cas de force majeure

Si HCI se trouve dans l'impossibilité de fournir des prestations pour des raisons imputables au client/à l'utilisateur ou à des tiers ou en raison d'un cas de force majeure, tel qu'événements naturels, mobilisation, guerre, émeute, épidémie, accidents, sabotage, conflits du travail, perturbations majeures de l'exploitation, coupures de télécommunications, changements dans l'exploitation, prestations tardives ou défectueuses de tiers ou mesures administratives, elle est exemptée de son obligation de fournir les prestations pendant la période durant laquelle les raisons en question produisent leurs effets, ainsi que pendant une période de démarrage appropriée par la suite. Les délais éventuellement convenus avec le client/l'utilisateur sont prolongés en conséquence. Si l'empêchement de fournir les prestations dure plus de quatre mois consécutifs, chaque partie a le droit de résilier le contrat de manière anticipée pour motif grave (conformément au ch.11.1).

9 Garantie et responsabilité

9.1 Etendue de la garantie

HCI garantit que les HCI Services répondent aux exigences résultant du présent contrat. HCI fait preuve de la diligence habituelle lors de la fourniture des prestations.

9.2 Contenus des données

HCI et les tiers qui ont mis leurs données à disposition à des fins de publication (p. ex. Swissmedic) ne peuvent donner aucune garantie quant à l'exhaustivité, l'exactitude et l'actualité des HCI Services. Les erreurs de contenu et les lacunes des HCI Services doivent être immédiatement signalées par le client/l'utilisateur à HCI, qui les corrigera dans le cadre de l'actualisation des données «Conditions particulières: transmission de données», ch. 3.1. HCI se réserve expressément le droit de modifier, de compléter ou de supprimer à tout moment et sans préavis les contenus des données des HCI Services. L'utilisation des HCI Services relève de la responsabilité exclusive du client/de l'utilisateur. HCI décline toute responsabilité en cas de dommages en résultant pour le client/l'utilisateur ou des tiers.

9.3 Transmission des données

En ce qui concerne la transmission de données entre HCI et le client/l'utilisateur, HCI n'est responsable que des équipements de communication appartenant à l'infrastructure qu'elle exploite. HCI n'est toutefois pas responsable de l'infrastructure de télécommunications, des fournisseurs de réseaux et de services de télécommunications, ni du transfert des données. En conséquence, HCI décline toute responsabilité quant à la disponibilité et aux performances des équipements et réseaux de télécommunications et quant à la transmission sans erreur, inchangée, complète, ininterrompue et en temps voulu des données sur les réseaux de télécommunications, en particulier Internet. HCI n'est responsable du transfert sécurisé des données que dans le cadre de la solution de sécurité proposée avec les HCI Services; aucune prétention supplémentaire ne peut être invoquée.

9.4 Conséquences des pannes/défauts

Si l'utilisation des HCI Services par le client/l'utilisateur est considérablement entravée par une panne et/ou un défaut relevant du domaine de responsabilité de HCI pendant 3 (trois) mois civils consécutifs ou pendant un total de 3 (trois) mois civils au cours d'une année civile, le client/l'utilisateur est en droit de fixer à deux reprises à HCI un délai de 1 (un) mois pour remédier à cette situation. Si les pannes et/ou les défauts en question surviennent à nouveau au cours du mois civil suivant l'expiration du second délai supplémentaire, le client est en droit de résilier le contrat à titre extraordinaire, avec effet immédiat, pour ce qui concerne le(s) HCI Service(s) concerné(s) par les pannes et/ou les défauts.

9.5 Exonération de l'obligation de garantie

HCI est libérée de son obligation de garantie dans la mesure où elle démontre que les pannes et/ou défauts dénoncés ne relèvent pas de son domaine de responsabilité, mais ont pour origine des erreurs d'utilisation ou tout autre non-respect des conditions d'utilisation des HCI Services conformément au contrat par le client/l'utilisateur. Si HCI démontre qu'elle n'est pas responsable des pannes et/ou des défauts, elle est en droit de facturer au client/à l'utilisateur les frais encourus dans ce contexte aux barèmes d'honoraires en vigueur de HCI.

9.6 Responsabilité de HCI

Toute responsabilité de HCI, en particulier pour les dommages indirects et consécutifs, tels que le manque à gagner, les prétentions de tiers, etc., est exclue dans la mesure permise par la loi. En particulier, toute responsabilité de HCI pour les dommages directs et indirects envers le client/l'utilisateur et envers des tiers résultant de l'utilisation productive de données obsolètes est exclue.

9.7 Exclusion d'autres droits

Des garanties et droits de garantie plus étendus que ceux expressément mentionnés dans le contrat n'existent pas et sont donc exclus.

10 Dispositions relatives à la protection des données

10.1 Déclaration de protection des données (DPD)

HCI traite des données personnelles dans le cadre des produits et prestations de services proposés. Les finalités et les contenus du traitement ainsi que les droits des personnes concernées sont décrits dans la déclaration de protection des données (DPD) de HCI. La version actuelle de cette déclaration peut être consultée à tout moment sur le site Internet de HCI.

10.2 Convention de traitement des données en sous-traitance

S'il existe une relation de sous-traitance pour certains traitements de données par des tiers, la Convention de traitement des données en sous-traitance disponible sur le site Internet de HCI s'applique. HCI se réserve le droit d'actualiser et/ou de compléter ces documents, notamment en cas de modifications légales. HCI s'engage à informer immédiatement le client/l'utilisateur en cas de modifications significatives, en particulier de modifications des mesures de protection des données et de sécurité de l'information. En signant le contrat, le client/l'utilisateur s'engage à respecter ces dispositions. La version actuelle disponible sur le site Internet fait foi.

10.3 Protection des données

Dans le cadre de la fourniture des prestations de services, les données qui sont techniquement et professionnellement nécessaires à la fourniture du service concerné sont traitées. Selon le service en question, cela peut également inclure des données personnelles, en particulier des données de patients (p. ex. lors de la création d'un eMediplan).

Ces données ne sont traitées que de manière temporaire pendant l'utilisation du service concerné et uniquement dans la mesure où cela est nécessaire à la fourniture de la prestation. HCI ne procède à aucun enregistrement supplémentaire de données personnelles à des fins propres, sauf si cela a été expressément convenu ou est prescrit par la loi.

Dans la mesure où des données sont nécessaires au-delà du processus d'utilisation, HCI les anonymise par des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir qu'il n'existe plus de lien avec des personnes physiques identifiées ou identifiables. Ces données ne sont donc plus considérées comme des données personnelles au sens du droit applicable en matière de protection des données.

HCI enregistre et utilise exclusivement des données non personnelles, notamment sous forme agrégée ou fortement réduite (p. ex. origine régionale de patients ou de prestataires de services, sans noms, adresses ou autres informations permettant de les identifier). Ces données sont notamment utilisées:

- a) pour satisfaire aux exigences réglementaires et légales (p. ex. assurance qualité, surveillance après commercialisation)
- b) pour garantir et améliorer la qualité, la sécurité et la performance des HCI Services
- c) pour perfectionner les services existants ainsi que

d) pour développer des nouveaux services et fonctionnalités basés sur les données.

Il incombe au client d'informer les utilisateurs concernés de manière appropriée sur le traitement de leurs données dans le cadre de l'utilisation des HCI Services.

11 Durée et résiliation

11.1 Durée du contrat, résiliation ordinaire et extraordinaire

Les contrats entrent en vigueur à leur signature par HCI et le client/l'utilisateur pour une durée indéterminée, mais au moins pour 1 (une) année civile complète. Les modifications contractuelles demeurent réservées. A l'expiration de la durée minimale, chaque partie est autorisée à résilier le contrat par écrit pour la fin d'une année civile moyennant un délai de résiliation de 6 (six) mois, faute de quoi il est reconduit pour 1 (une) année civile supplémentaire. Le droit de résiliation extraordinaire pour motif grave reste réservé pour chaque partie.

11.2 Conséquences de la fin du contrat

En cas de résiliation du contrat, le droit du client/de l'utilisateur d'utiliser les HCI Services et toute copie complète ou partielle des éléments y afférents s'éteint. Le client s'engage à exiger des utilisateurs la restitution de toutes les copies complètes ou partielles des HCI Services qu'ils ont reçues du client ou qu'ils ont eux-mêmes établies, ou à exiger des utilisateurs une confirmation écrite attestant qu'ils ont irrémédiablement supprimé les données ou les copies de celles-ci. HCI est en droit de faire vérifier le respect de cette obligation par le client par une société fiduciaire tenue à la confidentialité en ce qui concerne les secrets d'affaires du client. Si la vérification révèle une violation intentionnelle de cette obligation ou une violation par négligence, les coûts de la vérification sont à la charge du client. Dans le cas contraire, ils sont supportés par HCI. Même après la fin de la relation contractuelle, le client reste responsable de veiller à ce que les utilisateurs – avec l'aide du client – ne procèdent à aucune utilisation non autorisée des HCI Services. Est réservée la conservation d'une copie d'archivage des HCI Services, qui ne peut être utilisée par le client qu'à des fins d'archivage et de révision.

11.3 Invalidité partielle

Si une disposition du contrat, de l'annexe, d'une éventuelle pièce jointe et/ou des CG est ou devient invalide ou sans effet juridique, le contrat, l'annexe, l'éventuelle pièce jointe et/ou les CG restent applicables, et la disposition invalide ou sans effet juridique est remplacée par une disposition aussi proche que possible de l'objectif économique de la disposition initiale.

12 Dispositions finales

12.1 Code de conduite pour les partenaires fournisseurs du Groupe Galenica

Les clients et les utilisateurs s'engagent à respecter les dispositions du Code de conduite pour les partenaires fournisseurs du Groupe Galenica. La version actuelle du code peut être consultée à tout moment sur le site Internet de Galenica SA.

12.2 Ordre de priorité des éléments du contrat

En cas de contradictions entre les différents éléments du contrat, l'ordre de priorité suivant s'applique: i) contrat individuel, ii) annexes au contrat individuel, iii) conditions particulières et iv) les présentes CG.

12.3 Modifications des CG et conditions particulières

HCI se réserve le droit d'adapter les CG à tout moment. En cas de modifications, les clients/utilisateurs sont informés au préalable de manière appropriée (p. ex. par e-mail). Si les modifications entraînent des désavantages, le client/l'utilisateur peut résilier le contrat conclu avec HCI de manière anticipée sans conséquences financières, avec effet à la date d'entrée en vigueur desdites modifications. Si le client/l'utilisateur omet de le faire, il accepte les modifications.

12.4 Forme écrite

Le contrat est soumis à la forme écrite. Les signatures électroniques (p. ex. AdobeSign), les signatures scannées ou les signatures sous forme d'images PDF sont assimilées à des signatures originales. Les parties sont également libres de le signer en un ou deux exemplaires séparés et de le ou les transmettre par voie électronique. Dans ce cas, les exemplaires forment ensemble un seul et même instrument et sont considérés comme un original satisfaisant à la forme écrite.

L'offre de conclusion du présent contrat n'est réputée acceptée que si le client/l'utilisateur signe le contrat et le renvoie à HCI dans un délai de 1 (un) mois à compter de sa réception.

12.5 Non-transmissibilité; fusions et opérations similaires

Le contrat et les autorisations d'utilisation qu'il confère au client/à l'utilisateur ne sont pas transmissibles. Si le client/l'utilisateur est impliqué dans l'une des opérations mentionnées ci-après, le maintien en vigueur du présent contrat nécessite l'accord écrit explicite de HCI et, le cas échéant, son adaptation aux nouvelles circonstances: reprise du client/de l'utilisateur par un tiers ou inversement, ou fusion.

12.6 Droit applicable et for

Les présentes CG sont soumises au droit suisse. Le for exclusif est le siège respectif de HCI.