

Valable à partir du 01 août 2026

Conditions particulières Clients industriels

1 Introduction

1.1 Généralités

Les «Conditions particulières clients industriels» de HCI Solutions SA («HCI») s'appliquent au client en complément du contrat, y compris ses éventuelles annexes, les autres conditions particulières et les conditions générales (CG). 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) CG.

1.2 Définitions

Contrat

Un «contrat» au sens des présentes conditions particulières est établi par l'acceptation d'une offre de HCI par le client.

HCI-Services

L'utilisation du terme «HCI-Services» fait référence à l'offre définie au ch. 2.1. Si les clients ne profitent que d'un seul service, les dispositions relatives aux services non fournis ne s'appliquent pas.

Clients

Le terme «client» se réfère exclusivement aux partenaires industriels qui ont recours aux HCI-Services dans le cadre d'une collaboration commerciale.

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.

Produit

Le «produit» comprend tous les articles ou variantes d'un article ayant la même composition et la même forme galénique; les tailles d'emballage ainsi que les différences de taille, de couleur ou de parfum/arôme ne sont pas considérées comme un produit distinct.

Information professionnelle

L'«information professionnelle» est un document détaillé trilingue relatif à un médicament, approuvé par Swissmedic et destiné aux professionnels de la santé.

Textes destinés aux consommateurs

Lorsqu'il est fait référence aux «textes destinés aux consommateurs», il s'agit de contenus rédigés par les clients eux-mêmes et ajoutés aux descriptions des produits concernés.

2 Prestations de services

2.1 Prestations de services

HCI fournit des prestations de services dans les domaines des médicaments à usage humain et des produits parapharmaceutiques. Les prestations de services achetées par le client sont spécifiées dans le contrat et ses annexes (notamment la liste de prix), ainsi que dans les conditions particulières.

3 Traitement des données par HCI

3.1 Souveraineté des données

Les produits et articles enregistrés par le client sont saisis et publiés dans les bases de données de HCI. Dans la mesure où le client n'est pas lui-même le fabricant ou le titulaire de l'autorisation des produits, mais est une simple structure de distribution, il ne peut enregistrer que les produits pour lesquels il détient, au moment de l'enregistrement, les droits de distribution en Suisse et l'autorisation du fabricant ou du titulaire de l'autorisation de procéder à l'enregistrement. Les données de base saisies ainsi que le pharmacode ou le GTIN attribué aux bases de données sont en permanence rattachés au produit ou à l'article concerné. En cas de changement de structure de distribution notifié par écrit par le fabricant ou le titulaire de l'autorisation, le jeu de données correspondant est transmis par HCI à l'organisation de distribution suivante.

3.2 Publication des données

Les nouvelles inscriptions sont traitées en fonction de leur date de réception et de la qualité des données fournies. Les informations présentant une importance majeure pour la sécurité des patients sont ajoutées rapidement. Sont considérées comme telles les informations pour lesquelles Swissmedic a exigé ou publié une Health Professional Communication (HPC).

3.3 Révocation d'une acceptation de commande

L'acceptation d'une commande passée par le client peut être révoquée par HCI pour de justes motifs, en particulier en cas de non-paiement de factures malgré un rappel ou si l'exécution de la commande semble déraisonnable parce que les informations requises n'ont pas été fournies par le client.

4 Images

HCI intègre dans les données de base les images des emballages primaires et secondaires (emballage), des emballages primaires ou secondaires individuels (p. ex. blister) et des formes galéniques (p. ex. comprimés). Les images peuvent être intégrées aux données.

4.1 Studio photo interne

HCI réalise des photos d'emballages dans son studio photo interne, par du personnel spécialisé qualifié. Le studio photo est placé sous la direction technique d'une pharmacienne ou d'un pharmacien.

Droits d'image

Les images réalisées par HCI dans son studio photo interne sont la propriété de HCI.

Conservation

Les médicaments sont conservés par HCI avec soin et dans les règles de l'art. Ils sont notamment entreposés dans un local séparé, verrouillable et inaccessible à des tiers.

Utilisation

Les médicaments et autres produits envoyés sont utilisés uniquement à des fins de mesure, de pesée et de photographie. Ils ne sont pas utilisés au sens habituel du terme en tant que médicaments.

Retours

Une fois les travaux terminés, les produits sont renvoyés au fabricant ou détruits de manière appropriée.

Utilisation/publication

Les images sont mises à la disposition du client via les produits de HCI pour utilisation dans des applications et des boutiques en ligne. Aucune transmission de données aux clients n'est effectuée.

Modification du produit (archivage)

Si l'article est mis «hors commerce», l'image reste visible dans les bases de données Index pendant deux ans. Après cette période, l'article est «supprimé» et archivé chez HCI pendant 10 ans à compter de la date de suppression.

4.2 Images téléversées

Le titulaire de l'autorisation / le fabricant peut également téléverser des images via le portail MyProducts.

Droits d'image

Les images saisies et publiées dans MyProducts restent la propriété du titulaire de l'autorisation / du fabricant.

Les images sont liées au GTIN et au pharmacode et restent indissociables de cette numérotation. Si un article est transmis à un nouveau titulaire de l'autorisation / fabricant à la suite d'une vente ou d'un transfert, l'image issue de MyProducts est transférée avec l'article au nouveau propriétaire.

Utilisation/publication

Les images sont mises à la disposition du client via les produits de HCI pour utilisation dans des applications et des boutiques en ligne. Aucune transmission de données aux clients n'est effectuée.

Modification du produit (archivage)

Si l'article est mis «hors commerce», l'image reste visible dans les bases de données Index pendant deux ans. Après cette période, l'article est «supprimé» et archivé chez HCI pendant 10 ans à compter de la date de suppression.

5 Droit d'utilisation de HCI

Le client transfère à HCI le droit d'utilisation des données confiées à HCI (ci-après «données») dans la mesure où un transfert est nécessaire à l'exécution des obligations contractuelles. HCI est en droit, sur la base de ce droit d'utilisation, de prendre des mesures à l'encontre de tiers s'ils utilisent les données sans autorisation. Le client garantit qu'il peut disposer des données et, le cas échéant, des droits de propriété intellectuelle y afférents (tels que les droits d'auteur, les droits de marque) et tient HCI quitte et indemne de toute prétention de tiers à cet égard, quel que soit le motif juridique.

HCI est autorisée à traiter les données qui lui sont confiées par le client. Ce droit comprend la reproduction, l'enregistrement et la diffusion des données sous forme physique, électronique et interactive dans le cadre des technologies de l'information courantes (droit d'utilisation numérique en ligne ou hors ligne) pour les formats de HCI.

6 Responsabilité de HCI

6.1 Textes destinés aux consommateurs

Le client prend acte du fait que les textes destinés aux consommateurs qu'il a fournis font partie de la description du produit et relèvent de sa responsabilité. HCI ne contrôle les textes destinés aux consommateurs que de manière aléatoire avant leur publication dans les HCI-Services. Le client assume la responsabilité qui en découle et garantit que les textes destinés aux consommateurs ajoutés ne sont pas trompeurs et que les informations qu'ils contiennent sont correctes et conformes à la réalité. Par conséquent, HCI décline toute responsabilité pour les textes destinés aux consommateurs utilisés par le client ainsi que leurs contenus. HCI n'assume par ailleurs aucune responsabilité pour d'éventuelles violations ou tout autre manquement résultant de l'utilisation par l'utilisateur. La responsabilité découlant de l'utilisation de MyProducts est régie par les conditions d'utilisation conformément aux ch. 8 ss.

6.2 Droits à indemnisation

Si HCI devait néanmoins être poursuivie en justice ou de toute autre manière pour d'éventuelles prétentions à indemnisation découlant des textes destinés aux consommateurs approuvés par le client, ce dernier dégage HCI de toute responsabilité à la première demande et la tient quitte et indemne de toute prétention. Si HCI est condamnée à un paiement, le client doit lui rembourser le montant correspondant en sus des frais de justice et d'avocat raisonnablement engagés, à condition que le client ait été invité par HCI à participer à la procédure.

7 Rémunération

7.1 Modèle tarifaire

La liste de prix en vigueur au moment de la conclusion du présent contrat fait partie intégrante de celui-ci et est jointe en annexe. Le tarif des prestations de base varie pour les médicaments à usage humain en fonction du groupe de produits et du type de prestation dépendante du produit à fournir par HCI (nouvelle autorisation ou nouvelle inscription

et publication, produits existants) et pour les produits parapharmaceutiques en fonction du nombre de produits. Par ailleurs, des tarifs différents s'appliquent aux nouvelles inscriptions et à la publication des médicaments à usage humain, en fonction des données fournies par le client. S'ils remplissent les conditions de MyProducts, c'est-à-dire si les données peuvent être utilisées sans traitement ultérieur, il en résulte une économie de coûts pouvant être prise en compte. Si les données ne répondent pas aux exigences de MyProducts, aucune déduction ne peut être accordée.

Les nouvelles autorisations et les nouvelles inscriptions de médicaments à usage humain sont facturées après la publication des informations sur le produit dans les bases de données. Les tarifs pour la maintenance de médicaments à usage humain et de produits parapharmaceutiques existants sont facturés deux fois par an selon les conditions de paiement ci-dessous (selon ch. 7.2).

Si le client souhaite recourir aux services de HCl après une interruption du contrat non imputable à HCl, les informations sur le produit doivent d'abord être vérifiées et mises à jour. La vérification et l'actualisation des données pour un produit spécifique après une interruption des services entraînent un surcroît de travail correspondant pour HCl. Dans ce cas, les tarifs applicables aux nouvelles inscriptions et à la publication s'appliquent aux nouveaux produits à réintégrer.

Si plusieurs clients sont enregistrés dans un même jeu de données pour un produit ou un article (parapharmacie), chaque client supporte séparément les coûts liés à sa nouvelle inscription et à sa publication initiale, car l'ajout de plusieurs clients (codage/complément) pour un même produit ou un même article est effectué manuellement et génère donc une charge de travail correspondante.

7.2 Facturation

7.2.1 Facturation des nouvelles autorisations ou des nouvelles inscriptions

Les nouvelles autorisations ou nouvelles inscriptions des médicaments à usage humain sont facturées après la publication des informations sur le produit dans les bases de données.

7.2.2 Facturation maintenance

La maintenance pour les médicaments à usage humain et les produits parapharmaceutiques est facturée deux fois par année civile. La facturation s'effectue en deux versements, à raison de 50% en mars et de 50% en septembre.

8 Conditions d'utilisation MyProducts

8.1 Champ d'application

Dans le cadre de la publication d'informations actuelles sur les médicaments et de données d'articles rédigées pour le système de santé suisse, HCl exploite une plateforme d'échange de données, appelée MyProducts, par le biais de laquelle les clients de l'industrie peuvent mandater et contrôler le traitement rédactionnel d'informations sur les produits. CompendiumPortal est intégré à cette plateforme. Les jeux de données saisis via MyProducts servent de base à HCl pour la préparation rédactionnelle dans la base de données principale, qui est publiée sur des plateformes

d'information B2B et B2C et/ou distribuée via les produits Index.

La saisie sur la plateforme MyProducts est une condition technique pour que les jeux de données puissent être traités, publiés et mis en réseau. La saisie doit répondre aux exigences de qualité respectives que HCl impose sur la plateforme.

8.2 Validité et dissolution

Les présentes conditions particulières s'appliquent dès que le client demande à HCl l'attribution d'autorisations d'accès à la plateforme MyProducts, mais dans tous les cas dès la première utilisation de MyProducts par le client ou ses collaborateurs.

8.3 Coûts

L'utilisation de la plateforme MyProducts et des prestations de HCl qui y sont liées n'entraîne pas de frais supplémentaires pour les clients qui ont conclu un contrat de base valable avec HCl.

Système de publication d'informations sur les médicaments (ci-après «AIPS/SIMIS»): sur mandat du client, HCl se charge du téléversement des informations professionnelles et des informations destinées aux patients sur la plateforme de publication AIPS/SIMIS.

8.4 Accès par le client

HCl met à la disposition du client, de manière appropriée, un accès sécurisé par mot de passe à la plateforme MyProducts pour les collaborateurs désignés par écrit par le client.

Il incombe au client de veiller à ce que les droits d'accès à la plateforme MyProducts mis à sa disposition ne soient divulgués à aucun collaborateur non autorisé ni à des tiers.

La révocation des autorisations d'accès se fait sur la base d'une communication écrite correspondante de la part du client, HCl disposant d'un délai de traitement approprié à compter de la réception de la communication du client pour la mise en œuvre de la révocation.

Si le client a des raisons de croire que des droits d'accès ont été entièrement ou partiellement portés à la connaissance de tiers ou de collaborateurs non autorisés, il doit en informer HCl sans délai et demander la révocation des droits d'utilisation concernés.

8.5 Responsabilité du client

Le client est seul responsable de l'utilisation globale des autorisations d'accès mises à sa disposition pour ses collaborateurs et il répond des conséquences d'éventuels abus jusqu'au moment de la notification de la mutation à HCl. En cas de divergences d'opinion concernant l'utilisation ou l'utilisation abusive des autorisations d'accès, les enregistrements automatiques établis par HCl concernant l'accès à la plateforme MyProducts et son utilisation sont contraignants pour les parties.

Si le mandat est terminé, HCl supprime les autorisations d'accès attribuées au client.

8.6 Responsabilité légale du client

Le client est lui-même responsable des informations, contenus, liens, présentations, etc. (ci-après «données») qu'il télécharge au moyen de la plateforme MyProducts en vue de leur publication. En particulier, le client assume l'entière responsabilité de l'exactitude et de l'exhaustivité du contenu de ces données, du respect à tout moment de toutes les prescriptions légales applicables et des conditions-cadres réglementaires ainsi que de la sauvegarde des droits de tiers. Dans ce contexte, les réglementations relatives aux produits thérapeutiques et à l'assurance-maladie revêtent une importance particulière. Le client garantit notamment ce qui suit:

- a) que la publicité qu'il a éventuellement faite n'est pas trompeuse ou contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs (selon la LPT (loi fédérale sur les médicaments et les dispositifs médicaux));
- b) que la publicité ne peut pas inciter à une utilisation excessive, abusive ou inappropriée de médicaments (selon la LPT);
- c) qu'aucune publicité n'est pratiquée pour des médicaments qui ne peuvent pas être mis sur le marché en Suisse (selon la LPT);
- d) qu'aucune publicité n'est pratiquée auprès du public pour des médicaments soumis à ordonnance (selon la LPT);
- e) qu'aucune publicité n'est pratiquée auprès du public pour des stupéfiants ou des substances psychotropes au sens de la LStup (selon la LPT);
- f) qu'aucune publicité n'est pratiquée auprès du public pour des médicaments dont la composition et la finalité sont telles qu'ils ne peuvent pas être utilisés pour le diagnostic, la prescription ou le traitement en question sans intervention d'un médecin (selon la LPT);
- g) qu'aucune publicité n'est pratiquée auprès du public pour des médicaments qui font souvent l'objet d'abus ou qui sont susceptibles d'entraîner une accoutumance ou une dépendance (selon la LPT);
- h) qu'aucune publicité directe ou indirecte n'est pratiquée auprès du public pour des médicaments figurant sur la liste des spécialités (conformément à l'OAMal (Ordonnance sur l'assurance-maladie)).

En ce qui concerne les informations téléversées en vue de leur publication, le client s'assure en outre que les prescriptions de l'OPuM (Ordonnance sur la publicité pour les médicaments) sont respectées.

En outre, le client s'assure que les informations relatives aux denrées alimentaires qu'il téléverse en vue de leur publication sont conformes aux exigences de la législation sur les denrées alimentaires.

Il convient en particulier de tenir compte de l'interdiction de la tromperie inscrite dans la Loi sur les denrées alimentaires (LDA) ainsi que de l'interdiction prévue par l'Ordonnance sur les denrées alimentaires et les objets usuels (ODAI/OU), qui interdit les allégations de santé trompeuses. Cela concerne en particulier les affirmations qui attribuent à une denrée alimentaire un effet préventif, curatif ou apaisant, ou qui donnent l'impression d'une telle action.

Toute prétention en responsabilité à l'encontre de HCI qui se rapportent à des dommages matériels ou immatériels causés par l'utilisation ou la non-utilisation des données transmises

par le client ou par l'utilisation de données illégales, erronées ou incomplètes **est exclue dans tous les cas**. HCI a le droit, mais pas l'obligation, d'effectuer des contrôles aléatoires et de supprimer les données qui enfreignent la loi, les droits de tiers ou les bonnes mœurs, si elle en a connaissance positive. HCI n'assume aucune autre responsabilité.

8.7 Mesures de protection de HCI

HCI prend des mesures appropriées pour protéger la plateforme MyProducts contre les influences extérieures négatives (virus et autres programmes nuisibles, accès non autorisés à des systèmes et données, etc.). HCI ne peut toutefois pas garantir l'efficacité de ces mesures dans tous les cas. Le client ne peut donc pas s'y fier pour protéger ses propres installations et données. Il incombe au client de prendre ses propres mesures contre les influences extérieures négatives.

8.8 Mesures de protection du client

Le client doit en outre prendre des mesures appropriées contre les utilisations non conformes au contrat et/ou illégales et/ou contre les données préjudiciables telles que les virus, les rançongiciels ou les logiciels espions (mais pas exclusivement). En cas de soupçon fondé que des utilisations non conformes au contrat et/ou illégales et/ou des données préjudiciables ont leur origine dans le domaine du client, HCI a le droit de bloquer immédiatement et sans préavis l'accès de celui-ci à la plateforme MyProducts.

8.9 Exploitation par HCI

HCI exploite la plateforme MyProducts en principe, mais sans garantie, 365 jours par an et 24 heures sur 24. HCI ne garantit expressément ni l'exploitation sans erreur ni l'exploitation ininterrompue de la plateforme MyProducts, ni la connexion ininterrompue de celle-ci à Internet.

Pendant la réalisation des mesures d'entretien et de maintenance de la plateforme MyProducts, l'accès et l'utilisation pour le client sont éventuellement entravés ou exclus. Dans la mesure du possible, HCI annoncera à l'avance de telles perturbations d'exploitation.

Pendant ses heures de bureau habituelles, HCI gère une hotline d'assistance pour les questions relatives à la plateforme MyProducts. Seuls les collaborateurs du client auxquels le client a accordé une autorisation d'accès conformément à la communication à HCI sont autorisés à utiliser cette hotline. Le client est seul responsable de l'acquisition, de l'installation, de la configuration, de l'exploitation et de la maintenance du matériel et des logiciels nécessaires à l'utilisation de la plateforme MyProducts (p. ex. serveur, clients, système d'exploitation, logiciel de communication, pare-feu, antivirus). Le client doit respecter les éventuelles exigences prescrites par HCI.

8.10 Transmission de données

HCI est responsable des équipements de communication du côté de l'infrastructure qu'elle exploite. HCI n'est pas responsable de la transmission de données transmises par et/ou au client en relation avec la plateforme MyProducts et

décline toute responsabilité quant à la disponibilité et à la performance des connexions de télécommunication.

HCI est responsable du trafic de données entrant ou sortant en provenance et à destination du client ainsi qu'en provenance et à destination des tiers participant aux prestations de HCI à partir du (trafic entrant) ou jusqu'au (trafic sortant) moment où le trafic de données a franchi le pare-feu de HCI.

8.11 Adaptations/développements des prestations de services MyProducts

HCI se réserve le droit d'adapter et/ou de développer à tout moment les prestations en lien avec la plateforme MyProducts. HCI peut notamment modifier, compléter ou supprimer des parties ou l'ensemble de l'offre de la plateforme MyProducts ou suspendre temporairement ou définitivement la publication des données sans préavis particulier. HCI se réserve le droit de modifier ou de compléter les présentes conditions d'utilisation pour la fin d'une année civile, sous réserve d'une adaptation en cours d'année pour des raisons commerciales ou autres (p. ex. modification du comportement d'utilisation, modification des conditions-cadres, directives des autorités, force majeure, etc.).