

# Conditions Générales de Vente et de Services **pharmatic sa**

Version 1.20 du 01.01.2011

Cette version est contractuelle et remplace toutes les précédentes, nous nous réservons la possibilité de la modifier en tout temps.

Toutes les formulations sous-entendent naturellement la forme féminine.

# TABLE DES MATIERES

1	GENERALITES.....	3
2	CONDITIONS COMMERCIALES pharmatic sa .....	3
2.1	Offres pharmatic sa.....	3
2.2	Commandes .....	3
2.3	Prix .....	4
2.4	Conditions de paiement.....	4
2.5	Diverses informations .....	4
2.6	Installation .....	4
3	LES LOGICIELS GOLDEN GATE / TACTIL : ACHAT, LOCATION, MAINTENANCE .....	5
3.1	Les logiciels Golden Gate / Tactil .....	5
3.2	La maintenance des logiciels Golden Gate ou Tactil.....	6
3.3	Les fichiers de données tiers.....	7
3.4	Résiliation.....	7
4	LES SERVICES.....	8
4.1	Délais d'interventions .....	8
4.2	Le matériel sous garantie .....	8
4.3	L'extension de garantie matériel pharmatic sa.....	9
4.4	Le matériel hors garantie et sans extension de garantie.....	9
4.5	Le matériel livré par le client.....	10
4.6	Les logiciels d'exploitation ou de tiers (bureautique, scientifique et sécurité).....	10
4.7	Données.....	13
5	ASSURANCE .....	13
6	RESERVE DE PROPRIETE & RECLAMATION.....	14
7	DEMEURE, CONSEQUENCE.....	14
8	FOR JURIDIQUE.....	14
9	ANNEXE 1 : LISTE DES TARIFS.....	15

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE SERVICES

---

## 1 GENERALITES

---

Les présentes conditions générales de vente et de services constituent, avec les éventuelles conditions particulières, les seules clauses contractuelles. Le fait de passer commande ou d'utiliser un logiciel conçu par **pharmatic sa** implique l'adhésion entière et sans réserve de l'utilisateur à ces conditions. Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les relations contractuelles entre la société **pharmatic sa** et le client. Le client étant défini comme toute personne physique ou morale qui, pour les besoins de son activité professionnelle, souhaite utiliser un des produits et services proposés par **pharmatic sa**.

Les produits : **pharmatic sa** propose notamment les produits et services suivants :

- ✓ le matériel
- ✓ les logiciels d'exploitation
- ✓ les logiciels de gestion d'officine conçus et fabriqués par **pharmatic sa**
- ✓ les logiciels de tiers (bureautique, scientifique & sécurité)
- ✓ les services (conseil, installation, formation ou intégration)

Les changements ou compléments de ces conditions générales de vente et de services nécessitent la forme écrite.

## 2 CONDITIONS COMMERCIALES **pharmatic sa**

---

### 2.1 Offres **pharmatic sa**

Seules les offres écrites sont valables pendant la durée indiquée sur l'offre elle-même. Sans indication de durée, cette dernière est de 30 jours. En raison de notre politique de mise à jour continue, les produits peuvent être modifiés en tout temps. Cependant, nous vous assurons des fonctionnalités ou performances au moins équivalentes.

### 2.2 Commandes

Toute commande engage définitivement l'acheteur. Au cas où l'acheteur ne donne pas suite à sa commande, il est tenu au paiement : dans le cas d'une commande matériel, d'une indemnité forfaitaire de 50 % sur la valeur de la commande matériel ; dans le cas d'une commande de logiciel, d'une année de location et maintenance du software. Ces indemnités sont dues de plein droit et sans mise en demeure dès le huitième jour suivant l'envoi par nos soins, d'une lettre recommandée invitant l'acheteur à donner suite à sa commande. Si la commande n'est pas honorée, des frais supplémentaires pour annulation d'installation sont également exigibles lorsqu'une telle installation a été planifiée (voir point 2.6.2.). Dans le cas d'un développement spécifique d'un software, la totalité du prix mentionné dans la confirmation de commande est due à la livraison du software, même si l'acheteur ne donne pas suite à sa commande.

## 2.3 Prix

Les prix applicables au moment de l'élaboration de la confirmation de commande restent valables jusqu'au moment de la livraison du produit commandé, indépendamment de toute éventuelle modification de prix. Les livraisons et les prestations additionnelles sont facturées séparément.

Tous les prix s'entendent TVA exclue.

Les montants de location et maintenance sont soumis annuellement à indexation, selon l'indice fédéral des salaires et des traitements.

## 2.4 Conditions de paiement

La marchandise est payable à la livraison et sans escompte. Les éventuelles corrections font l'objet d'un traitement ultérieur. Les paiements s'effectuent soit : en nous autorisant de débiter votre compte courant par recouvrement direct auprès de l'OFAC, soit par virement bancaire, soit en espèces. Au cas où l'acheteur est autorisé à s'acquitter du prix après la livraison ou l'installation, celui-ci est payable dans les 10 jours dès réception de la facture. A défaut de paiement à l'échéance, le prix porte, de plein droit et sans mise en demeure, un intérêt de 10% l'an à compter de la date de la facture. La propriété des marchandises nous est réservée jusqu'à leur complet paiement mais les risques sont transférés à l'acheteur dès sa réception.

## 2.5 Diverses informations

### 2.5.1 N'est pas compris dans l'offre **pharmatic sa**

- ✓ L'installation des lignes téléphoniques.
- ✓ L'installation électrique et le réseau informatique Ethernet, les câbles, les prises et tout le matériel électrique en général.
- ✓ L'abonnement au fichier informatique (copyright) e-mediat et/ou de tout autre fournisseur de données.
- ✓ Le matériel consommable pour démarrer l'exploitation du système (CD, DVD, papier, toner de réserve, étiquettes, bandes de sauvegarde, etc.).
- ✓ Les travaux de menuiserie ou d'agencement.

## 2.6 Installation

### 2.6.1 Délais d'installation

Pour un système complet : au plus tôt 6 semaines dès réception de la commande signée.

Pour des composants : selon disponibilité du stock.

## 2.6.2 Report d'installation et/ou de formation par le client

La date d'installation et/ou de formation est considérée comme définitive 10 jours après la réception de la confirmation.

Si, pour des raisons propres au client, la date devait être déplacée, les frais suivants seront dus :

- Plus de 28 jours avant la date prévue
  - 20 % du montant d'une journée d'installation et/ou de formation
- Entre 14 et 27 jours avant la date prévue
  - 50 % du montant d'une journée d'installation et/ou de formation
- Moins de 14 jours avant la date prévue
  - 80 % du montant d'une journée d'installation et/ou de formation

## 2.6.3 Installation

Le résultat des services et interventions est accepté par la signature du rapport de travail.

# 3 LES LOGICIELS GOLDEN GATE / TACTIL : ACHAT, LOCATION, MAINTENANCE

---

## 3.1 Les logiciels Golden Gate / Tactil

Golden Gate ou Tactil sont des logiciels standards de gestion d'officine qui sont propriétés de **pharmatic sa** (Copyright). **pharmatic sa** concède à ses clients une licence d'utilisation dépendant du nombre de postes de travail et dont le paiement est, dans le cas de Golden Gate, soit unique (achat), soit sous forme de location mensuelle séparée. Dans le cas de l'utilisation de TACTIL, la licence d'utilisation n'est possible que sous la forme de paiements mensuels comprenant la location et la maintenance du logiciel. La licence d'utilisation de Golden Gate ou Tactil est liée au système du client et ne peut être revendue ou cédée gratuitement à un tiers, même partiellement. Le client s'engage à préserver les droits d'auteurs de **pharmatic sa**.

Le client est autorisé à installer des programmes d'autres fournisseurs sur son système informatique, ceci sous sa propre responsabilité. Les problèmes de compatibilité de Golden Gate ou de Tactil avec des programmes d'autres fournisseurs installés sur le même système ne peuvent être imputés à **pharmatic sa**. Le client utilisateur de Golden Gate ou Tactil ne peut faire valoir des dommages et intérêts causés par une panne de son système informatique.

### 3.1.1 Achat (uniquement Golden Gate)

La redevance unique de la licence d'utilisation est due à l'installation du logiciel sur le système. Les fonctionnalités garanties sont décrites dans l'offre.

### 3.1.2 Location (Golden Gate ou Tactil)

Les redevances sont dues mensuellement et débutent à l'installation du logiciel. La location a une durée de 24 mois, reconductible tacitement de 6 mois en 6 mois. La dénonciation du contrat est soumise aux conditions de l'article 3.4 ci-après.

## 3.2 La maintenance des logiciels Golden Gate ou Tactil

Le contrat de maintenance des logiciels Golden Gate ou Tactil sont obligatoires aussi bien pour les logiciels achetés (uniquement Golden Gate) que loués. Dans le cas de Tactil, cette maintenance est incluse dans le prix des paiements mensuels intégrant la location et la maintenance. Les mises à jour des logiciels, dans le système du client, sont également obligatoires pour assurer la qualité du suivi.

La maintenance des logiciels englobe:

- ✓ Le soutien téléphonique (Infoline) pendant les heures d'ouverture (voir 4.6.) de notre permanence pour toutes les questions touchant aux fonctionnalités des programmes Golden Gate ou Tactil uniquement. Pour les questions de type technique non liées au logiciel Golden Gate ou Tactil, se reporter au support client (voir 4.6.5).
- ✓ L'accès à notre organisation de piquet le week-end (voir 4.6.3) moyennant une participation à nos frais selon le tarif spécial de piquet (voir liste des tarifs en annexe).
- ✓ La configuration des programmes par **pharmatic sa**, via télémaintenance.
- ✓ La distribution régulière de toutes les modifications de programmes et leur entretien afin d'adapter le système aux exigences de la politique de la santé ou aux exigences légales.
- ✓ L'envoi régulier de mises à jour de fichiers comme par exemple : fichiers articles, Codex, interactions, médecins, etc.
- ✓ La garantie d'une évolution possible en tout temps.

### 3.2.1 Maintenance software et son évolution en cas de location du logiciel (cas Golden Gate)

La maintenance du software, si le logiciel est loué, est obligatoire. Celle-ci donne automatiquement droit au service "Infoline" sans restriction, à la mise à niveau automatique du software, aux différents updates et au service de piquet pendant les week-ends et jours fériés. Le service de piquet n'est cependant pas entièrement gratuit, mais sujet à une participation (voir liste des tarifs annexée). S'il y a location de logiciel, les modifications importantes comme celles nécessitées par un changement de système d'exploitation, qui peut être décidé par **pharmatic sa**, sont comprises dans le contrat de location. Ainsi, en cas de changement de système d'exploitation, le passage d'une version à l'autre du logiciel de **pharmatic sa** se fait automatiquement sans engendrer de frais supplémentaires pour les programmes de gestion d'officine de **pharmatic sa**. Les frais éventuels pour adapter les logiciels d'exploitation, de migration de données et de mises à jour du matériel restent cependant à la charge du client.

### 3.2.2 Maintenance software et son évolution en cas d'achat du logiciel (cas Golden Gate)

La maintenance du software, en cas d'achat du logiciel, est obligatoire. Les prestations sont les mêmes que lors de la location de logiciel, notamment les updates concernant l'amélioration de la fonctionnalité des modules existants. Font exceptions à cette règle, toutes les modifications importantes dans l'extension d'un module ou celles engendrées par le changement de système d'exploitation qui ne sont pas comprises dans l'achat. Une offre de migration de logiciel Golden Gate et d'adaptation des logiciels d'exploitation, ainsi que les extensions nécessaires du matériel, restent néanmoins possibles. Si le client garde l'ancien système, nous nous efforcerons, pour une durée maximum de 2 ans après l'achat, de faire évoluer son système au mieux dans les limites de ce qui précède.

### 3.2.3 Maintenance software et son évolution en cas de combinaison location/maintenance du logiciel (cas Tactil uniquement)

La maintenance du software, dans le cas de Tactil, est obligatoire. Celle-ci donne automatiquement droit au service "Infoline" sans restriction, à la mise à niveau automatique du software, aux différents updates et au service de piquet pendant les week-ends et jours fériés. Le service de piquet n'est cependant pas entièrement gratuit, mais sujet à une participation (voir liste des tarifs annexée). Les modifications importantes comme celles nécessitées par un changement de système d'exploitation, qui peut être décidé par **pharmatic sa**, sont comprises dans le contrat de location. Ainsi, en cas de changement de système d'exploitation, le passage d'une version à l'autre du logiciel de **pharmatic sa** se fait automatiquement sans engendrer de frais supplémentaires pour les programmes de gestion d'officine Tactil de **pharmatic sa**. Les frais éventuels pour adapter les logiciels d'exploitation, de migration de données et de mises à jour du matériel restent cependant à la charge du client.

## 3.3 Les fichiers de données tiers

Le contenu des fichiers tiers (fichiers articles, interactions, médecins, etc.) n'est pas soumis à la responsabilité de **pharmatic sa**.

## 3.4 Résiliation

La dénonciation du contrat se fait exclusivement sous forme écrite par courrier recommandé. La dénonciation du contrat doit se faire 3 mois avant un terme, défini selon le point 3.1.2. Ces dispositions sont également valables pour la maintenance, indépendamment que le logiciel ait été acheté ou loué.

## 4 LES SERVICES

---

### 4.1 Délais d'interventions

**pharmatic sa** distingue l'intervention urgente définie comme suit :

- ✓ Plus de 40% des POS (caisses front office de la pharmacie) sont inopérants
- ✓ Serveur Golden Gate / Tactil local est inopérant
- ✓ Le réseau local est inopérant (LAN)

Dans ces cas définis comme urgents, le délai d'intervention (déplacement sur le lieu) s'effectue dans les 8 heures ouvrables de **pharmatic sa** dès le diagnostic « urgent » dispensé par le 1<sup>er</sup> niveau du support.

Toutes les autres pannes sont considérées comme non-urgentes et l'intervention se fait dans les meilleurs délais possibles, au gré des disponibilités de **pharmatic sa**, selon le principe du « best effort ».

### 4.2 Le matériel sous garantie

#### 4.2.1 Le matériel sous garantie

Tout matériel acquis chez **pharmatic sa** bénéficie de la garantie accordée par son fabricant selon ses conditions propres en vigueur lors de l'achat de l'appareil. Les durées de garantie des constructeurs peuvent être modifiées en tout temps par les fabricants eux-mêmes. Les précisions quant à la portée réelle de la garantie sont généralement consultables sur le site du fabricant.

#### 4.2.2 Sont généralement compris dans la garantie du fabricant :

- ✓ les pièces de rechange
- ✓ la réparation par le fabricant
- ✓ la garantie sur le site si accordée par le fabricant selon ses conditions

#### 4.2.3 Ne sont pas compris dans la garantie du fabricant

La garantie du fabricant ne comprend pas la reprise et la réinstallation des programmes et données de Golden Gate ou Tactil, ni la configuration du matériel ou du système en cas de panne. De même, le prêt de tout matériel de remplacement n'est pas compris. Si la garantie ne couvre pas une réparation sur site, le transport des appareils défectueux chez **pharmatic sa**, pour réparation et son retour au propriétaire, est sous la responsabilité et à la charge du client. Le matériel doit être soigneusement emballé et envoyé à **pharmatic sa**.

#### 4.2.4 Limite de la garantie fabricant

La garantie ne couvre pas : les dommages causés par l'installation, l'utilisation, les modifications ou les réparations faites par un tiers non-autorisé. Les dommages dus à une cause externe ou causés par des produits tiers ; les logiciels et matériels intégrés sont sous la responsabilité propre du constructeur ou de l'éditeur.

La garantie ne peut en aucun cas donner lieu à une action en dommages et intérêts, quels que soient le coût et la durée de l'avarie ou de l'accident.

#### 4.2.5 Les prestations supplémentaires de **pharmatic sa**

Si besoin, **pharmatic sa** peut se charger des tâches relatives aux points 4.2.3 & 4.2.4 en régie, comme tout service informatique lié au matériel et logiciel hors garantie fabricant (voir liste des tarifs en annexe).

Dans la mesure du possible, **pharmatic sa** met à disposition en location du matériel de remplacement.

**pharmatic sa** s'engage à tenir à jour une base des données des configurations de sa clientèle à des fins de qualité et à usage interne uniquement.

### 4.3 L'extension de garantie matériel pharmatic sa

#### 4.3.1 L'extension de garantie

Afin de couvrir les frais d'intervention de **pharmatic sa** lors d'un éventuel dommage, **pharmatic sa** propose une prestation nommée : « extension de garantie ». En cas de panne du système, l'extension de garantie assure la reprise et la réinstallation des programmes, la configuration du système défectueux, le déplacement et la prise en charge du matériel, le remplacement du matériel défectueux pendant la durée de la réparation, permettant ainsi des fonctionnalités similaires. Cette extension de garantie fait l'objet d'un contrat indépendant.

#### 4.3.2 L'extension de garantie ne comprend pas :

- ✓ Le matériel défectueux hors garantie.
- ✓ La résolution des problèmes liés au système d'exploitation, virus ou réseau de communication.
- ✓ Le nettoyage et l'entretien préventif et périodique du matériel.

### 4.4 Le matériel hors garantie et sans extension de garantie

#### 4.4.1 Délais d'intervention et frais

Si le matériel est hors garantie, l'intervention est fixée au gré de la disponibilité de nos collaborateurs (passage dans la région) ; elle est soumise à un forfait de déplacement et à un tarif horaire de régie pour l'intervention proprement dite du collaborateur (voir liste des tarifs en annexe).

#### 4.4.2 Réparation du matériel défectueux

La réparation du matériel défectueux est facturée. Un devis de réparation peut être fourni, sur demande, à un prix forfaitaire (voir liste des tarifs annexée). Ce forfait est facturé uniquement au cas où la réparation serait refusée.

## **4.5 Le matériel livré par le client**

Le matériel livré par le client doit être défini et installé selon les standards **pharmatic sa**. Les coûts de contrôle, de préparation et d'installation de ce matériel sont facturés en régie selon la liste annexée. **pharmatic sa** décline toute responsabilité de garantie qui reste celle du vendeur du matériel.

**pharmatic sa** se réserve le droit d'accepter du matériel et de fixer les conditions pour son installation. Si le client désire installer du matériel hors du standard **pharmatic sa**, le travail sera facturé en régie selon la liste des tarifs annexée.

Si le client livre du matériel, **pharmatic sa**, même en ayant accepté le matériel, ne garantit pas de pouvoir faire fonctionner la matériel à satisfaction.

## **4.6 Les logiciels d'exploitation ou de tiers (bureautique, scientifique et sécurité)**

Les logiciels d'exploitation ou de tiers ne sont pas la propriété de **pharmatic sa** et bénéficient des conditions de garantie et d'exploitation proposées par leur fournisseur (Microsoft, Magic MSE, Btrieve, Pervasive, SQL, Pharmavista, Sophos...)

En général, les licences d'utilisation acquises ne comprennent pas de droit de mise à jour subséquente de version.

Le changement d'une version de ces logiciels à une autre ne peut être effectué en toute sécurité que si les logiciels Golden Gate ou Tactil de **pharmatic sa** le supportent. Il est recommandé de demander conseil à **pharmatic sa** pour un tel projet. Les coûts de la migration et de la main-d'œuvre d'une version à l'autre (upgrade des licences) sont à la charge du client. Il est à remarquer que certaines migrations ne sont possibles que moyennant une mise à jour du matériel.

En aucun cas, **pharmatic sa** ne peut être tenu responsable du comportement de programmes tiers (connexions intempestives, configuration ralentie, paramétrage, ...) installés par **pharmatic sa** ou non.

### **4.6.1 Connexions Internet & virus et attaques externes**

Si l'utilisateur désire avoir une connexion Internet, celle-ci peut lui être proposée par **pharmatic sa** en station indépendante ou en connexion en réseau. Dans tous les cas, l'utilisateur aura pris soin de s'abonner à un fournisseur d'accès internet. OFAC offre, via son provider OVAN, un accès rapide et sécurisé à ses services propres intégrés, ainsi qu'un accès à Internet.

- Utilisation Internet

L'utilisateur d'Internet doit avoir conscience que les transmissions des données sur Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative. Ces données circulent sur des réseaux hétérogènes, aux caractéristiques et capacités techniques diverses, qui sont parfois saturés à certaines périodes de la journée. En aucun cas, **pharmatic sa**, si l'installation d'Internet a été effectuée par ses soins, ne peut être rendu responsable pour des problèmes de célérité ou d'accès aux providers et à certains sites.

L'utilisateur d'Internet est en outre conscient que les données circulant sur ce réseau ne sont pas protégées contre des détournements éventuels, et qu'ainsi, la communication de mots de passe, de codes confidentiels et

plus généralement, de toutes informations à caractères sensibles est effectuée par l'utilisateur à ses risques et périls.

- Virus

L'utilisation d'Internet, ainsi que la lecture de CD, DVD ou clés USB, et tout autre support de données, exposent l'utilisateur aux risques de virus informatiques. Dans le cas d'Internet ou d'utilisation de supports externes, il appartient au client de prendre les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels stockés sur son équipement informatique. Nous ne pouvons qu'encourager l'utilisation de programme anti-virus. **pharmatic sa** propose à ce titre un anti-virus de type professionnel (SOPHOS). L'utilisateur est conscient que le meilleur programme anti-virus, avec sa dernière mise à jour, ne peut que minimiser les risques de pannes, mais ne constitue en aucun cas une protection infaillible. **pharmatic sa**, même en cas d'utilisation d'anti-virus installé par ses soins, ne pourra être tenu responsable des préjudices éventuels causés par un virus quelle que soit sa nature.

- Attaques externes

Un réseau informatique local relié à Internet, même équipé d'un antivirus performant, s'expose à toute forme d'attaques externes : prise de contrôle, vol de données, mot de passe, etc. Ce type de malveillance s'opère généralement sous la forme de micro programme ou cheval de Troie, pilotés depuis l'extérieur. Pour éviter ce genre d'intrusion, **pharmatic sa** propose un firewall (ou pare feu) qui concentre en un point unique les mesures de sécurité pour protéger votre réseau local contre des attaquants extérieurs. Le réseau et les machines qui sont protégés par un firewall annulent automatiquement toute demande provenant de sites suspects externes et demandent à l'utilisateur une confirmation lorsqu'une opération sensible doit être exécutée. De cette manière, les opérations de malveillance externes sont généralement détectées et leur exécution rendue impossible ou annulée. Pour les raisons évoquées ci-dessus, il est fortement conseillé de protéger son réseau par un firewall.

- Connexions intempestives

L'origine du trafic des données intempestives (connexions spontanées) sur Internet est soit une configuration automatique de mises à jour fréquentes de mails ou d'adresses de machine ou des programmes tiers effectuant des connexions fréquentes pour leur fonctionnement (real player, music audio, etc), soit des mises à jour de logiciels ou drivers. Les frais de communication occasionnés par ce type de connexions sont de la responsabilité de l'utilisateur. Cependant, en cas de doute, **pharmatic sa** livre un outil de diagnostic et propose ses services pour un audit du système.

#### 4.6.2 Tarifs et facturation des services

Nos travaux, réparations, installations, formations, sont effectués sur la base d'offre signée par le client, à défaut d'offre, en régie, aux tarifs de l'heure de main d'œuvre inscrits dans la liste des tarifs en annexe. Ces prix peuvent être adaptés à tout moment par **pharmatic sa**, sans préavis.

#### 4.6.3 Service de piquet

En cas d'urgence, le service de piquet **pharmatic sa** vous garantit un soutien compétent grâce à l'intervention de ses collaborateurs, en dehors des heures de bureau, pause de midi, tout au long du week-end ou des jours fériés.

**Service de piquet:****☎ 031 381 18 20****du lundi au vendredi :**

de 17h30 à 8h00 et de 12h15 à 13h30

**le week-end :**

de vendredi dès 17h30 jusqu'au lundi à 8h00

**les jours fériés (canton de Berne) :**

la veille dès 17h00 jusqu'au lendemain du jour férié à 8h00

- Procédure

En cas de panne, appelez le numéro 031 381 18 20 de la centrale de SECURITAS S.A. à Berne, qui se chargera de transmettre votre appel au collaborateur de piquet **pharmatic sa**. Dans la demi-heure qui suit, cette personne prendra contact avec vous, afin d'entreprendre les démarches nécessaires à la résolution de votre problème. Et cela, au moyen de tout l'équipement nécessaire – y compris d'un système de télétraitement – pour assurer la bonne marche de votre pharmacie en attendant une solution définitive. En outre, **pharmatic sa** a prévu du renfort si la situation devait se compliquer.

- Coûts

Les frais engendrés par le service de piquet ne sont pas inclus dans les contrats de maintenance standard, raison pour laquelle le service de piquet est soumis au tarif spécial suivant : actuellement un forfait est facturé par appel et par heure de travail (voir liste des tarifs en annexe).

#### 4.6.4 Support technique

Pour les problèmes purement techniques (installation d'Internet, panne technique, installation de software non-**pharmatic sa**, configuration Hardware, etc.) n'ayant pas de lien direct avec les applications Golden Gate ou Tactil, **pharmatic sa** propose un service de support permettant d'accéder directement à des spécialistes pour vous assister et d'éviter, dans la mesure du possible, le déplacement d'un collaborateur dans votre officine. Selon la nature du problème, ce service peut être facturé (voir tarifs en annexe). Le diagnostic d'un problème nécessitant l'intervention de spécialiste est à la charge du client.

#### 4.6.5 Horaire des différents services

### **Infoline, piquet et support technique : qui aide quand ?**

#### **Pharmatic S.A.**

**☎ 031 388 15 15**

du lundi au vendredi :  
de 08h00 à 12h15  
de 13h30 à 17h30

#### **Infoline**

**☎ 031 388 15 10**

du lundi au vendredi :  
de 08h00 à 12h15  
de 13h30 à 17h30

#### **Service de piquet**

**☎ 031 381 18 20**

du lundi au vendredi :  
de 17h30 à 8h00 et de 12h15 à 13h30  
le week-end :  
de vendredi dès 17h30 jusqu'au lundi à 8h00  
les jours fériés (canton de Berne) :  
la veille dès 17h00 jusqu'au lendemain du jour férié à 8h00

## **4.7 Données**

### 4.7.1 Protection des données

La protection des données est de la responsabilité du client. **pharmatic sa** met à disposition les outils adéquats pour assurer une protection des données stockées sur le serveur. La responsabilité de l'utilisation et du contrôle du bon fonctionnement de ces outils incombe au client. La sauvegarde des données des stations de travail n'est pas sous la responsabilité de **pharmatic sa**.

**pharmatic sa** s'engage à reprendre les données des logiciels Golden Gate, Tactil et Pharmacy de PMS AG. Les autres données (configuration OS et programmes, profils utilisateurs, favoris, e-mail, documents de travail,...) sont reprises au mieux, en régie (voir liste des tarifs en annexe), selon les éléments disponibles.

## **5 ASSURANCE**

---

**pharmatic sa** assure, si désiré, le matériel loué ou vendu pour les cas de vol, d'incendie, de dégâts dus à la foudre ou aux éléments naturels et de déprédation (Assurance IETI). Franchise CHF 500.00, prime mensuelle selon configuration du matériel.

## 6 RESERVE DE PROPRIETE & RECLAMATION

---

Jusqu'au paiement intégral de toutes nos créances pour la marchandise livrée, celle-ci reste notre propriété. Il est interdit à l'acheteur, avant qu'il ne se soit acquitté complètement de sa dette à notre égard, de mettre en gage notre marchandise ou d'en faire une cession à titre de sûreté.

Les réclamations ne pourront être considérées que dans un délai de 14 jours dès réception de l'expédition (en cas de défauts cachés, immédiatement dès leur découverte, mais au plus tard dans les six mois) et cela que pour la partie encore existante de la marchandise. La garantie intervient exclusivement sous forme d'amélioration après coup, de livraison complémentaire ou encore de réduction de prix. Les dommages-intérêts en raison de non-exécution sont exclus.

## 7 DEMEURE, CONSEQUENCE

---

Le locataire est en demeure lorsqu':

- ✓ il ne paie pas en temps voulu son loyer, malgré un rappel de payer dans les 30 jours.
- ✓ il viole une disposition contractuelle et ne met pas un terme à la violation alors que nous l'en avons requis par écrit.
- ✓ il tombe en faillite ou requiert un sursis concordataire.

Si le locataire est ainsi en demeure, nous pouvons :

- ✓ soit, effacer sans autre formalité Golden Gate ou Tactil, à l'exception des données propres au locataire et des logiciels particuliers acquis par le locataire, ainsi que réclamer des dommages et intérêts.
- ✓ Soit, continuer le contrat et exiger le paiement des sommes encore dues, augmentées de l'intérêt moratoire, ainsi que réclamer des dommages et intérêts.

En outre, nous nous réservons le droit de toutes démarches légales afin d'être dédommagés lors de demeure du locataire. Egalement, si nous ne faisons pas tout de suite usage de ce droit, cela ne signifie pas que nous y renonçons.

## 8 FOR JURIDIQUE

---

Le for juridique est le domicile légal de **pharmatic sa**.

## 9 ANNEXE 1 : LISTE DES TARIFS

---

### Prix du déplacement (trajet)

Un forfait de CHF 170.00 est facturé pour chaque déplacement.

### Prix des travaux en interne

- Support clients CHF 120.00/heure
- Département technique (Développement, tests, déploiement) CHF 160.00/heure / 1200.00/jour (8 heures)
- Ingénieur de projet (Analyses, bases de données, gestion de projet) CHF 200.00/heure / 1500.00/jour (8 heures)

### Prix de l'intervention sur site

- Support clients CHF 140.00/ heure
- Département technique CHF 180.00/ heure
- Ingénieur de projet / Business consultant CHF 230.00/heure / 1700.00/jour (8 heures)
- Déplacement CHF 170.00/intervention

### Forfait

- Forfait pour les devis CHF 90.00/devis
- Carepack : 4 interventions/an sur site de 6 heures maximum au prix de CHF 2'600.-/an.

### Tarifs pour support par le service de piquet

- Forfait d'appel CHF 100.00/appel
- Support clients CHF 200.00/heure

### Tarifs hors des heures d'ouverture de pharmonic sa

Hors des heures d'ouverture de **pharmonic sa** (voir 4.6.5), les suppléments suivants sont appliqués :

- Samedi et jour de la semaine dès 20 heures : 50%
- Dimanche et jour férié : 100%

Tous les prix s'entendent TVA exclue.