

Conditions générales de vente du contrat de service

PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent, de façon exclusive, entre Nextpharm et toute personne effectuant un achat auprès des Ets Nextpharm, Am Wëllemt 6, L-9645 Derenbach.

« Nextpharm » est un nom de marque exploité par la société G2DMC S.A.R.L., avec siège social à 25a Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg, N° de matricule : 20092400558, TVA LU23102671, autorisation d'établissement 124352 et nommé ci-après «Nextpharm».

PRIX

Les offres de prix sont valables 30 jours, passé ce délai une nouvelle offre sera rédigée avec des prix de ventes actualisés. Tous les prix sont entendus en Euro, TVA exclue.

ACCUSÉ DE RÉCEPTION

L'acheteur a l'obligation d'accuser réception du matériel dès l'installation.

VALIDATION DE COMMANDE

Nous nous réservons le droit de refuser une commande qui n'a pas reçu une confirmation écrite.

PAIEMENT

Toute commande par le client est définitive, qu'un acompte ait été payé ou non. Le paiement est exigible 15 jours après l'installation du matériel. En cas de paiement par financement ou leasing, le client mettra tout en œuvre pour que les sommes dues parviennent au compte de Nextpharm, au plus tard 15 jours après l'installation de l'équipement. Tous les paiements sont à faire exclusivement à Nextpharm, par virement bancaire. En outre, si la facture reste impayée quinze jours après l'envoi d'une lettre recommandée, la facture sera majorée de 12.25% du montant du bon de commande avec un minimum de 150 euros.

FORMATION

La formation est payante comme stipulé sur le bon de commande. La formation de base doit être suivie par le titulaire et pour un maximum de 4 personnes. Des formations ultérieures de rappel ou de nouveau personnel est à charge du client.

PROGRAMME ET DOCUMENTATION

Le client confirme avoir pris connaissance de tous les aspects des programmes développés ainsi que de leurs contenus. Ces programmes, logiciels ainsi que la documentation sont fournis dans l'état de développement actuel et conformément aux spécifications existantes à la date de la signature de ce contrat.

L'acheteur s'interdit de communiquer à des tiers ou partie des programmes et logiciels ou documentation, sans accord préalable écrit de Nextpharm.

FICHIERS

Nextpharm agit en tant que distributeur des informations de mise à jour des fichiers reçus par l'Association Pharmaceutique Belge (APB) et la CEFIP (anciennement Compagnie d'Éditeurs d'un Fichier Informatisé Pharmaceutique) pour le Grand-Duché de Luxembourg et n'est nullement tenue responsable du contenu de ces données. La contribution annuelle due pour ses informations de mise à jour est à la charge du client.

GARANTIE

Nextpharm a apporté le plus grand soin dans l'élaboration et le contrôle de ses programmes. En cas d'erreur dans la logique du programme, l'acheteur s'engage à informer Nextpharm immédiatement. Nextpharm s'engage à procéder à la correction de cette erreur et à mettre le programme corrigé à la disposition de l'acheteur sans frais supplémentaires et dans les plus brefs délais.

Le client renonce à réclamer à Nextpharm toute indemnité en relation avec tout préjudice éventuellement causé par des erreurs de logique du programme, erreurs similaires, inadaptations éventuelles ou pertes de données dues à celles-ci.

RACCORDEMENT DE L'INSTALLATION

Les équipements, à savoir les ordinateurs, les écrans, les imprimantes... seront installés sur une ligne indépendante munie de disjoncteurs à capacité suffisante. Cette installation doit être conforme aux spécifications légales en vigueur.

Les connexions réseau nécessaires doivent être faites avec minimum un câble de type UTP cat.5. La mise en place de ces câbles se fera aux frais du client, qui peut, pour ce travail solliciter son propre technicien. Dans ce cas, l'installation devra être approuvée par le technicien Nextpharm.

Il est supposé que l'alimentation soit suffisamment stable et dépourvue de parasites pour permettre un fonctionnement correct de l'équipement. Dans la négative, un stabilisateur de tension, ou tout autre système acceptable devra être mis en place. Les frais occasionnés à cet effet, ainsi que l'achat de tout équipement supplémentaire éventuel sont à charge du client.

INSTALLATION ET SAUVEGARDE

L'ensemble du matériel informatique sera installé dans un environnement normal et à l'abri des poussières, humidité, ... suivant spécifications du constructeur. L'acheteur s'engage à effectuer chaque jour ouvrable les opérations prévues dans les indications données lors des formations pour la sauvegarde des fichiers.

La sauvegarde des données propre au logiciel Nextpharm nécessite l'ajout obligatoire du module NextCloud à l'acquisition du serveur.

Le client reconnaît avoir été informé que toute erreur de manipulation durant le temps nécessaire à ces opérations, dont notamment l'utilisation simultanée des touches CTRL ALT DELETE, l'utilisation de l'interrupteur de réinitialisation (RESET), de l'ordinateur ou la coupure intempestive de l'alimentation électrique, peut entraîner des conséquences importantes. Nextpharm décline toute responsabilité pour tout dommage éventuel résultant de telles manipulations par le client.

Conditions générales de vente du contrat de maintenance

1. SUJET

L'accord concerne l'utilisation du logiciel Nextpharm et la maintenance, selon les conditions citées ci-après, ainsi que les équipements fournis par Nextpharm.

2. OBJET DU CONTRAT

2.1. Les prestations de maintenance « hard » tout matériel informatique livré par Nextpharm comprennent :

- a) La réparation sur demande du client de tous dérangements technique causés au matériel figurant au contrat.
- b) La remise en état ou le remplacement éventuel des parties de l'équipement devenues inutilisables par suite d'usage normal n'affecte pas la date finale de la garantie initiale.

2.2. Les prestations de maintenance « soft » logiciel Nextpharm uniquement comprennent :

- a) Le maintien des programmes en accord avec la règle et la législation en vigueur.

2.3. Les prestations de maintenance (sur place) ne comprennent pas sauf sur demande du client accompagné d'un bon de commande :

- a) La réparation des dégâts résultant d'accidents, et en général de toute utilisation autre que normale.
 - b) La réparation rendue nécessaire par le mauvais fonctionnement des pièces, adjonctions ou dispositifs non approuvés par Nextpharm.
 - c) Les travaux sur les installations électriques.
 - d) Les travaux sur les accessoires ou annexes non expressément mentionnés au contrat.
 - e) Les interventions consécutives à la négligence ou au mauvais emploi de l'équipement, ainsi qu'aux défaillances ou variations du courant électrique.
 - f) Le remplacement des pièces autres que celles fournies par Nextpharm.
 - g) Les fournitures, matériaux de consommation, tels que toner, cartouche, étiquette, papier, etc.
 - h) Les travaux résultant d'un changement de l'emplacement de l'équipement. Cette disposition est également valable si Nextpharm a donné son accord préalable par écrit au changement de l'emplacement.
 - i) Les travaux si la défecuosité est due au non-respect des spécifications du système relatif à l'environnement, soit une température comprise entre 10° et 30° C et une humidité relative comprise entre 20 et 80% sans condensation.
 - j) Le remplacement des pièces devenues obsolètes.
 - k) Maintenance des logiciels qui ne sont pas élaborés, fournis ou installés par Nextpharm (ex : antivirus, télémaintenance, ...). Nextpharm ne pourra en aucun cas être tenu responsable des problèmes liés à l'utilisation d'autres logiciels que le programme pharmaceutique.
 - l) Les mises à jour des logiciels cités au point 2.3 k) : elles sont à charge du client. Tout déplacement ou intervention de la part du technicien sera facturé au tarif en vigueur dans ce cadre.
 - m) La remise en fonction de la connexion Internet en cas de manipulation par le client (après que la connexion de la mise à jour par Internet a été installée par le technicien). Si la remise en état par un technicien Nextpharm est souhaitée, elle vous sera facturée.
 - n) Les problèmes liés à la présence d'un virus informatique ou tout autre programme ou logiciel susceptible de compromettre l'intégrité du système.
- 2.4. Les prestations de maintenance (back office) ne comprennent pas :
- a) Les travaux exécutés par le service de programmation dans le but de reconstituer des fichiers ou données détruits par suite d'un usage non conforme.

3. CONDITIONS D'INTERVENTION

3.1. Le client s'engage à signaler à Nextpharm tous défauts de fonctionnement de l'équipement dès sa constatation.

3.2. Si cela est nécessaire, le technicien de Nextpharm procèdera au remplacement des pièces usées, sans frais supplémentaires pour le client sauf ce qui est dit ci-dessus en 2.3. et 2.4. Les pièces reprises deviennent la propriété de Nextpharm qui fournira en échange des éléments neufs ou assurant, lorsqu'ils sont utilisés dans la même machine, les mêmes usages que des éléments neufs.

3.3. Si les équipements n'ont pas été entretenus ou dépannés immédiatement avant l'entrée en vigueur du présent contrat par Nextpharm, Nextpharm procédera à un premier contrôle. Toutes les prestations fournies par Nextpharm à l'occasion ou à la suite de ce contrôle, seront toutes facturées au client au prix et conditions en vigueur.

3.4. Les dépenses encourues par Nextpharm à la suite des demandes d'intervention inutile, ainsi que tout retard occasionné par le client à la prise de travail du service de maintenance Nextpharm, seront facturés selon le temps et le travail supplémentaire remis au prix et aux conditions alors en vigueur.

4. MODIFICATIONS

Les changements, augmentations, transformations et transferts de l'installation ne pourront être exécutés que par Nextpharm aux frais du client. Il en sera de même pour les modifications qui pourraient être exigées par la réglementation administrative.

5. PRIX

Le prix de départ de la maintenance est le prix déterminé dans le présent contrat.

Nextpharm se réserve le droit d'appliquer une indexation des prix selon l'évolution de l'indice du coût du marché de la main d'œuvre du secteur informatique.

6. CONDITIONS DE PAIEMENT

La maintenance est facturée par Nextpharm anticipativement et annuellement ; tous les frais supplémentaires correspondant à des prestations non couvertes par ce contrat de service (voir 2.3 et 2.4), seront facturés aussitôt qu'ils auront été effectués par Nextpharm. Le montant de la facture annuelle et de tout autre frais, sera payable par le client, dans les 8 jours suivant la date de facturation. En cas de non-paiement, le solde sera majoré de 12.25% avec un minimum de 150 euros. Il est expressément convenu que le non-paiement à due date de toute facturation donnera droit à Nextpharm à la suspension de l'utilisation du logiciel et des prestations lui incombant jusqu'au paiement de la facture en question, celle-ci étant due malgré la suspension ci-dessus.

7. RESPONSABILITÉ

Il ne pourra être retenu contre Nextpharm aucune responsabilité directe ou indirecte ne lui incombant pas et notamment il ne pourra lui être réclamé une indemnité quelconque à titre de dommages-intérêts pour l'arrêt de fonctionnement de l'installation ou pour le mauvais fonctionnement de celle-ci.

8. DURÉE DU CONTRAT STANDARD

8.1. Le présent contrat est conclu pour une durée de deux ans et est reconduit ensuite par des périodes d'un an, sauf dénonciation écrite adressée par le client à Nextpharm, au moins trois mois avant la date de reconduction. Pour les contrats cadre la durée passe à 4 ans.

Si une dénonciation est envoyée après ce délai de trois mois avant la date de reconduction, le contrat sera reconduit conformément aux dispositions ci-dessus et prendra fin à l'expiration de la nouvelle période de reconduction. Cette dénonciation mettra fin au contrat pour l'ensemble des prestations de Nextpharm, à la demande du client.

8.2. Nextpharm peut résilier le contrat sans préavis, si :

- a) Les équipements ne sont pas utilisés par des personnes désignées à cet effet ou s'ils sont entretenus ou réparés par des personnes autres que celles de Nextpharm.
- b) L'emplacement des équipements est modifié, à moins que Nextpharm n'ait donné au préalable son accord écrit pour une modification d'emplacement.

9. CESSION

9.1. Le bénéfice du service sus-défini ne peut être cédé sans l'accord préalable et écrit de Nextpharm ; cet accord devra être demandé par écrit par le client en fonction des conditions énumérées au point 8.1.

9.2. Si Nextpharm venait à fusionner avec un particulier, une société ou à lui céder tout ou partie de son actif, quelles que soient les modifications apportées à sa raison sociale, le présent contrat conservera tous ses effets. Le client ne pourra pas s'opposer à ce que le présent contrat soit rétrocédé, le cas échéant par Nextpharm à tout particulier ou société devant en assurer l'exécution. Dans ce cas, aucune modification ne pourra être apportée au coût du contrat de service, autre que celles spécifiées à l'article 5.

10. HORAIRES

10.1. HORAIRES D'APPEL DU CLIENT ET HORAIRES D'INTERVENTION DE DÉPANNAGE DE NEXTPHARM.

Les horaires d'appel et d'intervention (hors service de garde) sont les suivants : du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30.

Un service de garde, uniquement téléphonique, dont le numéro est communiqué à chaque client utilisateur, est accessible :

- Les jours ouvrables de 8h à 8h30, de 12h30 à 13h30 et de 17h30 à 19h30.
- Les samedis, dimanches et jours fériés de 8h30 à 17h30

Comprend l'assistance téléphonique et une priorité pour un dépannage sur place en cas d'extrême urgence.

10.2. TEMPS DE RÉPONSE

Pour autant que l'appel du client lui parvienne dans les limites de l'horaire défini au paragraphe 10.1 ci-dessus, Nextpharm s'engage à entamer les interventions de dépannage endéans les 4 à 8 heures ouvrables suivant l'appel du client. En cas de force majeure, ce délai peut être de portée à 8 à 16 heures ouvrables. Toute intervention de dépannage sera poursuivie jusqu'à élimination de la panne, comprenant également la recherche et la livraison des pièces de rechange, appareillages de test, documentation supplémentaire, sans pour autant être limité à ceci.

10.3. Seul le matériel repris lors de l'installation initiale fait objet du présent contrat.

11. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Nextpharm s'engage à traiter toutes les données à caractère personnel, quelle que soit leur forme ou nature, qui lui sont mises à disposition ou transmises ou dont elle a connaissance dans le cadre du présent contrat conformément aux dispositions de l'Annexe relative aux obligations de protection des données à caractère personnel.

12. DIVERS

12.1. Le présent contrat est régi par le droit du Grand-Duché de Luxembourg.

12.2. Les présentes dispositions expriment seul l'accord intervenu pour la maintenance de l'équipement et l'entretien des programmes comme spécifié en 2. Elles prévaudront donc, sur toutes clauses et conditions différentes figurant sur la commande du client et se rapportant à la maintenance de l'équipement en question.

12.3. En cas de contestation sur l'interprétation ou l'exécution du présent contrat, le Tribunal de Grand-Duché de Luxembourg sera seul compétent.

12.4. Seuls les contrats et avenants rédigés par Nextpharm seront recevables.

12.5. Les présentes conditions générales peuvent être modifiées à tout moment notamment afin de tenir compte des changements apportés par les lois et les règlements. Toute modification est portée à la connaissance du client de la manière que Nextpharm jugera la plus appropriée et est de ce fait opposable de plein droit au client.

Fait le _____ à Derenbach.

Mention "Pour accord, Lu et Approuvé"

Pour le Client

Pour NEXTPHARM