

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE PHARMONY ONE

Il a été préalablement exposé ce qui suit :

La société PHARMONY srl, inscrite sous le numéro 0830.310.102, dont le siège social est situé à avenue Ecolys 2, 5020, Namur, (ci-après dénommée « PHARMONY ») commercialise des logiciels de gestion, à destination des officines de pharmacie, fonctionnant exclusivement en mode SaaS ; c'est-à-dire que pour utiliser les logiciels de PHARMONY, les Utilisateurs doivent se connecter aux serveurs informatiques de PHARMONY via Internet.

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après les Conditions Générales d'Utilisation) régissent la relation entre le Client utilisateur des services de PHARMONY. Toute utilisation du service offert par PHARMONY implique l'acceptation intégrale des présentes. Toute commande, toute confirmation de commande, toute souscription impliquent l'acceptation pleine et entière par le Client des présentes Conditions Générales d'Utilisation qui prévalent sur tout autre document tel que catalogue, prospectus, publicité, notice, sites internet, etc... Toute utilisation du service offert après envoi au Client de modifications apportées aux présentes implique l'acceptation pleine et entière de ces dernières par le Client.

Le Client et PHARMONY sont ci-après dénommés une « Partie » et collectivement les « Parties ».

Le Client a eu connaissance des services proposés par PHARMONY et a pris connaissance sur le site Internet [www.PHARMONY.be](http://www.PHARMONY.be), du périmètre fonctionnel des Applications proposées par le PHARMONY. Après avoir vérifié leur adéquation par rapport à ses besoins propres, le Client a décidé de souscrire un abonnement auprès de PHARMONY.

Le Client reconnaît avoir reçu de PHARMONY toutes les informations nécessaires lui permettant d'apprécier l'adéquation des Applications à ses besoins et de prendre toutes les précautions utiles pour son utilisation.

CECI EXPOSE, IL A ÉTÉ CONVENU CE QUI SUIT :

### ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Les termes débutant par une majuscule au sein du Contrat, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après.

**Application** : désigne l'ensemble des Modules proposés en mode SaaS par PHARMONY à un Client et le logiciel PHARMONY ONE en particulier.

**Client ou Abonné** : désigne la personne, physique ou morale, ayant validé une première commande.

**Contrat** : désigne les présentes conditions générales d'utilisation et leurs Annexes.

**Données** : désignent les informations, publications et, de manière générale, les informations de la base de données Clients dont l'utilisation est l'objet du présent Contrat.

**Données à caractère personnel** : désignent toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée « personne concernée ») ; est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

**Identifiants** : désignent les trois données que l'Utilisateur doit saisir pour se connecter à l'Application PHARMONY ONE; c'est-à-dire l'Identifiant Utilisateur", le "Mot de passe" et la méthode de "Double-authentification", choisis par le Client lors de son abonnement ou lors de l'ajout, à sa demande, d'un nouvel Utilisateur.

**Internet** : désigne l'ensemble de réseaux interconnectés, lesquels sont localisés dans toutes les régions du monde.

**Module Gratuit** : désigne une partie de l'Application gérant une fonction définie et qui n'est pas facturable au Client.

**Responsable du traitement** : désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens de traitement ; lorsque les finalités et les moyens de ce traitement sont déterminés par le droit de l'Union ou le droit d'un État membre, le Responsable du traitement peut être désigné ou les critères spécifiques applicables à sa désignation peuvent être prévus par le droit de l'Union ou par le droit d'un État membre.

**RGPD** : désigne le Règlement Européen UE 2016/679 sur la Protection des données personnelles du 27 avril 2016 abrogeant la directive 95/46/CE et les lois nationales applicables en vertu de celui-ci.

**Traitement des données personnelles** : désigne toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliqués à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.

**Utilisateur** : désigne la personne à laquelle le Client a donné un accès à l'Application en lui transmettant des Identifiants en vertu de la licence d'utilisation contractée par le Client.

**Installation (ou migration)** : désigne la procédure et l'ensemble des documents permettant la mise en place de PHARMONY ONE.

### ARTICLE 2. OBJET

Le Contrat a pour objet de définir les termes et conditions applicables aux relations entre PHARMONY et le Client. PHARMONY consent au Client, qui accepte :

- un droit d'utilisation finale de tout ou partie de l'Application ;
- un ensemble de services ci-après définis, notamment d'hébergement des Données, de maintenance de l'Application, d'assistance technique.

PHARMONY assure l'hébergement et la sauvegarde des Données, la maintenance et la sécurité des Solutions.

Les prestations sont assurées conformément à la Charte Qualité figurant en Annexe 3.

### ARTICLE 3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le Contrat ainsi que les documents intitulés « Annexes » constituent l'intégralité des engagements existant entre les Parties. Ils annulent et remplacent tout engagement oral ou écrit antérieur relatif à l'objet du présent Contrat.

Le Contrat est formé des documents contractuels suivants présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

- les présentes conditions générales de d'utilisations;
- et ses Annexes.

En cas de contradiction entre une et/ou plusieurs dispositions figurant dans l'un quelconque de ces documents, le document de rang supérieur prévaudra.

Les Annexes au présent document qui font partie intégrante du Contrat sont les suivantes :

- Annexe 1 : Tarification au 01/01/2021
- Annexe 2 : Pré requis matériel et réseau
- Annexe 3 : Charte qualité (ou SLA)
- Annexe 4 : Plan de réversibilité détaillé

Il est formellement convenu entre les Parties que toute tolérance ou renonciation d'une des Parties, dans l'application de tout ou partie des engagements prévus au Contrat, quelles que puissent en être la fréquence et la durée, ne saurait valoir modification du Contrat, ni être susceptible de créer un droit quelconque.

#### **ARTICLE 4. EFFET ET DURÉE**

Le Contrat prend effet à compter de sa date de signature et remplace tous contrats, accords précédemment signés entre les parties.

Sa durée n'est pas limitée dans le temps, il restera en vigueur tant qu'il n'aura pas été résilié par l'une des Parties.

#### **ARTICLE 5. DESCRIPTION DES APPLICATIONS et SERVICES**

##### **5.1 APPLICATIONS**

Une Application regroupe différents Modules permettant de gérer une officine de pharmacie.

La liste des Modules disponibles est consultable sur le site [www.PHARMONY.be](http://www.PHARMONY.be)

PHARMONY met à disposition du Client les Applications accessibles sur son serveur par le biais du réseau Internet.

Dans les conditions de l'article 7 « Licence » ci-après, PHARMONY consent au Client le droit d'utiliser, directement ou indirectement, et de façon non exclusive, l'Application à laquelle il est abonné.

##### **5.1.1 ACCÈS AUX APPLICATIONS**

Les Utilisateurs du Client pourront se connecter à l'Application à tout moment, à l'exception des périodes de maintenance telles que définies à l'Article 8 ci-après ;

à savoir :

- 24 heures sur 24,
- 7 jours sur 7, y compris les dimanches et jours fériés.

L'accès s'effectue :

- à partir de tout ordinateur permettant l'utilisation d'un navigateur Internet (et dans le respect des prérequis décrits en Annexe 2)
- au moyen des Identifiants du Client.

##### **5.2 INSTALLATIONS ET FORMATIONS**

L'installation ne peut être planifiée qu'à partir de la réception d'un contrat signé et reçu par PHARMONY. L'accès à l'environnement de test et de production ne sera donné qu'après réception d'un acompte de 40% du Pack de démarrage (voir Annexe 1)

Le Client s'engage à utiliser l'environnement de test pour :

- s'exercer sur PHARMONY ONE
- tester, vérifier la récupération des données et compléter le document

Le Client transmettra le document de vérification de récupération de données à l'adresse [support@pharmony.be](mailto:support@pharmony.be) avant le jour de l'installation.

Si une incohérence est détectée le Client prévendra PHARMONY au maximum 15 jours avant le jour en envoyant un email à l'adresse [support@pharmony.be](mailto:support@pharmony.be)

Ce document a pour objectif de vérifier certains points de la récupération de données vers PHARMONY ONE. Les structures de bases de données étant très différentes entre chaque logiciel, nous ne pouvons vous garantir une récupération irréprochable. C'est pourquoi si vous constatez des incohérences significatives, signalez-les au plus vite pour que nous puissions (dans la mesure du possible) les adapter. Après le transfert final il sera impossible d'agir sur les données récupérées.

Le Client recevra également un document de pré-paramétrage à compléter et transmettre à l'adresse [support@pharmony.be](mailto:support@pharmony.be). Ce document a pour but de pré-paramétrer l'environnement de production, il doit être vérifié et validé par le Client. PHARMONY décline toute responsabilité en cas de changement(s) apporté(s) aux paramètres après l'Installation.

PHARMONY ne s'engage pas à réinstaller les outils et données autres que ceux utilisés pour le bon fonctionnement de PHARMONY ONE et ne pourra être tenu responsable de l'impact éventuel de l'indisponibilité ou pertes de ceux-ci.

L'installation et la formation se déroulent pendant les heures d'ouvertures de bureau de PHARMONY (du lundi au vendredi de 08h00 à 18h00 hors jours fériés) et PHARMONY ne pourra être tenu responsable de l'impact éventuel d'une indisponibilité éventuelle des activités du Client.

Dans le cas d'une installation en dehors des heures d'ouvertures (hors cadre), une majoration tarifaire sera appliquée en surplus des frais d'installation/formation.

##### **5.3 CONFIDENTIALITÉ DES IDENTIFIANTS**

Les Identifiants sont destinés (i) à réserver l'accès de l'Application, objet du Contrat, aux Utilisateurs du Client, (ii) à protéger l'intégrité et la disponibilité de l'Application, ainsi que (iii) l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données du Client.

Les Identifiants sont personnels et confidentiels. Ils peuvent être changés à tout moment par le Client au sein de l'Application.

Le Client s'engage à conserver secrets les Identifiants le concernant et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

Le Client est entièrement et seul responsable du maintien de la confidentialité et utilisation des Identifiants et Mots de Passe, et est seul responsable des activités qui pourraient être exercées sous ses Identifiants. Il s'assurera qu'aucune personne non autorisée par PHARMONY n'ait accès aux Applications.

En cas de perte ou de vol d'un des Identifiants, le Client utilisera la fonctionnalité prévue dans l'Application pour modifier sans délai les Identifiants perdus ou volés. PHARMONY ne sera pas responsable d'un usage frauduleux de ceux-ci, tant que la perte ou le vol ne lui aura pas été notifiée par écrit.

Si le Client n'a plus connaissance d'aucun Identifiant de ses Utilisateurs, il pourra demander gratuitement à PHARMONY une opération de réinitialisation de ses Identifiants.

## **ARTICLE 6. QUALITÉ DES APPLICATIONS**

Le Client est averti et accepte les aléas techniques inhérents à l'Internet, et les interruptions d'accès qui peuvent en résulter.

En conséquence, PHARMONY ne sera en aucun cas tenu responsable des éventuelles indisponibilités ou ralentissements des Applications.

Le Client reconnaît que PHARMONY n'est pas en mesure de garantir la continuité des Applications, exécutées à distance via Internet.

PHARMONY s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que le Client peut accéder et utiliser les Applications concernées aux heures déterminées aux présentes.

PHARMONY garantit la mise en œuvre des Applications conformes à la charte Qualité (ou SLA pour Service Level Agreement) figurant en Annexe 3.

L'accès aux Applications peut être occasionnellement suspendu en raison d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des serveurs de PHARMONY. En cas d'interruption de l'accès aux Applications pour maintenance, PHARMONY s'engage à respecter la procédure des opérations décrite ci-après à l'Article 8 « Maintenance » afin que le Client puisse être informé au mieux de l'interruption, et qu'il prenne ses dispositions suffisamment à l'avance pour éviter toute perturbation de son activité.

PHARMONY ne pourra être tenu responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du Client.

## **ARTICLE 7. LICENCE**

PHARMONY concède au Client un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'utilisation des Applications, pendant toute la durée du Contrat et pour le monde entier.

Le Client ne peut utiliser les Applications que conformément à ses besoins et à leur documentation à l'exclusion de toute autre finalité.

Le droit d'utilisation s'entend du droit de représenter et de mettre en œuvre les Applications conformément à leur destination, en mode SaaS via une connexion Internet.

Le Client s'interdit strictement toute autre utilisation des Applications, en particulier toute adaptation, modification, traduction, arrangement, diffusion, décompilation, sans que cette liste soit limitative. De même, le Client se porte garant de l'utilisation conforme des Applications par ses Utilisateurs.

## **ARTICLE 8. MAINTENANCE**

PHARMONY prend en charge la maintenance corrective et évolutive des Applications.

Concernant la maintenance corrective. Une prestation de support, permettant de traiter les anomalies, est disponible du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

Les signalements d'anomalie doivent être confirmés par e-mail à [support@pharmony.be](mailto:support@pharmony.be) (ou à l'aide de tout outil logiciel avec une interface web mis à la disposition du Client par PHARMONY, le cas échéant) à PHARMONY sans délai. PHARMONY procède au diagnostic de l'anomalie et met ensuite en œuvre sa correction.

(a) En cas d'anomalie bloquante, PHARMONY s'efforce de corriger l'anomalie bloquante dans les meilleurs délais en proposant le cas échéant une solution de contournement.

(b) En cas d'anomalie mineure, PHARMONY propose la correction de l'anomalie mineure dans une nouvelle version de l'Application qui sera livrée dans le cadre de la maintenance évolutive.

PHARMONY n'est pas responsable de la maintenance dans les cas suivants :

- refus du Client de collaborer avec PHARMONY dans la résolution des anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement ;
- utilisation des Applications de manière non conforme à leur destination ou à leur documentation ;
- modification non autorisée des Applications par le Client, un Utilisateur ou un tiers ;
- manquement du Client ou des Utilisateurs à ses/leurs obligations au titre du Contrat ;
- implantation de tous progiciels, logiciels ou système d'exploitation non compatibles avec les Applications ;
- défaillance des réseaux de communication électronique ;
- acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage ;
- détérioration due à un cas de force majeure ou à une mauvaise utilisation des Applications.

Toutefois, PHARMONY peut prendre en charge si possible la résolution des dysfonctionnements provoqués par les cas ci-dessus listés, au tarif horaire de PHARMONY en vigueur à la date d'intervention.

Concernant la maintenance évolutive. Le Client bénéficie, tant qu'il a accès aux Applications, des mises à jour et évolutions fonctionnelles des Applications.

PHARMONY s'engage à mettre à la disposition du Client les documentations mises à jour des nouvelles versions des Applications.

Les corrections et évolutions des Applications sont expressément soumises au Contrat.

Le Client reconnaît que les interventions relatives à ce service peuvent rendre le service momentanément indisponible. Elles sont effectuées, le cas échéant et sauf urgence absolue, du lundi au samedi de 20h00 à 07h00 du matin ou la journée du dimanche (heure de Bruxelles).

## **ARTICLE 9. ASSISTANCES**

### **9.1 Assistance Technique Matériel**

Le service d'assistance technique s'applique également à toutes les Applications fournies par PHARMONY et consiste à assister les Utilisateurs par téléphone, par téléassistance, ou tout système de conférence téléphonique ou de visioconférence ou par e-mail.

Le service d'assistance technique est ouvert du lundi au vendredi de 08h30 à 17h30.

Le service d'assistance technique est payant (sauf RELAX) et est facturé selon les modalités et tarifs figurant sur le contrat et selon l'option de contrat choisi par le client.

Le service d'assistance technique est accessible par e-mail ([support@pharmony.be](mailto:support@pharmony.be)) ou messagerie instantanée ou via la plateforme My Pharmony. Les demandes sont traitées dans l'ordre de leur arrivée et en fonction du personnel disponible pour y répondre donc sans engagement de délai.

Pharmony se réserve le droit de ne pas réparer le matériel qui n'a pas été acheté chez Pharmony.

### **9.2 Assistance Software**

Le service d'assistance logiciel s'applique à PHARMONY ONE et ses différentes options et consiste à assister les Utilisateurs en priorité par messagerie sinon par téléphone, par téléassistance, ou tout système de conférence téléphonique ou de visioconférence ou encore par e-mail.

Avant de prendre contact avec l'assistance, nous vous demandons de consulter en priorité notre base de connaissances (documentations en ligne).

Le service d'assistance logiciel est accessible par e-mail ([support@pharmony.be](mailto:support@pharmony.be)) ou messagerie instantanée. Les demandes sont traitées dans l'ordre de leur arrivée et en fonction du personnel disponible pour y répondre donc sans engagement de délai.

Les heures d'ouverture sont du lundi au vendredi de 08h30 à 17h30 (hors jours fériés).

Le service d'assistance software ne peut faire office de formation en ligne et PHARMONY se réserve le droit de facturer toutes prestations hors Package de démarrage.

Les demandes de formation doivent se faire via l'adresse mail [sales@pharmony.be](mailto:sales@pharmony.be).

## **ARTICLE 10. FORMATION**

Sur demande du Client, PHARMONY peut fournir, dans des conditions à définir d'un commun accord, des prestations de formation.

Les spécificités des Conditions Générales d'Utilisation liées aux prestations de formation se trouvent en Annexe 5 aux présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Le Client doit mettre tout en place pour que le(s) futur(s) Utilisateur(s) puisse(nt) suivre la/les formation(s) de manière optimale.

Le nombre d'heures de formation est à déterminer à la signature du contrat en fonction du nombre d'Utilisateur participant et/ou des options sélectionnées. PHARMONY se réserve le droit d'augmenter et facturer les heures de formation.

## **ARTICLE 11. TRAITEMENT DES DONNÉES ET RGPD**

La fourniture par PHARMONY au Client des services prévus par le présent contrat va amener PHARMONY à traiter des données à caractère personnel pour le compte du Client. PHARMONY procédera à ces traitements en tant que sous-traitant et sous la responsabilité du Client. Le présent article définit les conditions dans lesquelles PHARMONY, en tant que sous-traitant, s'engage à effectuer pour le compte du Client les opérations de traitement de données à caractère personnel définies dans l'Annexe 1 de ce contrat.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le RGPD.

PHARMONY, sous-traitant, peut faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, «le sous-traitant ultérieur») pour mener des activités de traitement spécifiques. Il appartient au responsable du traitement (le Client directement ou une autre entité si le Client est lui-même un sous-traitant) de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

En tant que sous-traitant du traitement de données à caractère personnel, PHARMONY s'engage à :

1.1. Traiter les données pour le compte du Client uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/ont l'objet de la sous-traitance (cf. Annexe 1), sans préjudice des traitements de données à caractère personnel pour lesquels PHARMONY agit en tant que responsable du traitement.

1.2. Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat et mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles afin que le traitement des données sous-traitées réponde aux exigences du RGPD et garantisse la protection des droits des personnes concernées.

1.3. Informer préalablement et par écrit le Client de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement de sous-traitants ultérieurs. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant ultérieur et les dates du contrat de sous-traitance. Le Client dispose d'un délai de 15 jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ultérieure ne peut être effectuée que si le Client n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu. Le sous-traitant ultérieur sera soumis à des obligations en matière de protection de données à caractère personnel équivalentes à celles fixées au présent article. Il appartient à PHARMONY de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du RGPD et du présent contrat. Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, PHARMONY demeure pleinement responsable vis-à-vis du Client de l'exécution par le sous-traitant ultérieur de ses obligations.

1.4. Ne traiter les données à caractère personnel que sur instruction documentée du Client, y compris en ce qui concerne les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, à moins que PHARMONY ne soit tenue d'y procéder en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'État membre auquel elle est soumise; dans ce cas, informe le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.

1.5. Informer immédiatement le Client si PHARMONY considère qu'une instruction du Client constitue une violation du RGPD ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des États membres relative à la protection des données.

1.6. Veiller à ce que les personnes autorisées par PHARMONY à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité et reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel.

1.7. Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut pour ce qui concerne la mission de sous-traitance confiée à la société PHARMONY dans le cadre du présent contrat.

1.8. Prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées en ce qui concerne la sécurité des traitements effectués pour le compte du Client conformément à l'article 32 du RGPD, évaluer périodiquement l'adéquation de ces mesures de sécurité et informer, au besoin, le Client des divergences potentiellement constatées. A minima, PHARMONY s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité décrites dans l'Annexe 1.

1.9. Aider le Client, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans toute la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les personnes concernées le saisissent en vue d'exercer leurs droits : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage). Lorsque les personnes concernées adressent à la société PHARMONY des demandes d'exercice de leurs droits, doit adresser ces demandes dans les meilleurs délais par courrier électronique au DPD ou un point de contact désigné par le Client.

1.10. Fournir au Client les informations utiles à la réalisation de toute analyse d'impact et/ou de toute consultation préalable de l'autorité de contrôle requise(s), le cas échéant, par le RGPD.

1.11. Au terme du présent contrat, renvoyer au Client toutes les données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat. Le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information de PHARMONY. Une fois cette opération réalisée, PHARMONY doit justifier par écrit de la destruction. La présente clause ne concerne pas les données à caractère personnel traitées par PHARMONY en tant que responsable du traitement.

1.12. Communiquer au Client le nom et les coordonnées du DPD, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du RGPD.

1.13. Mettre à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues au présent article et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Client ou un autre auditeur qu'elle a mandaté, selon les modalités définies à l'Annexe 3, aux frais du Client, et contribuer à ces audits.

1.14. Tenir par écrit (et ce compris sous forme électronique) un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Client comprenant au moins les données prévues à l'article 30, § 2, du RGPD.

1.15. Coopérer avec l'autorité de contrôle, à la demande de celle-ci, dans l'exécution de ses missions.

1.16. Traiter rapidement et correctement toutes les demandes raisonnables du Client relatives au traitement des données personnelles ou en lien avec ce contrat.

1.17. Notifier au Client toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente ou au responsable de traitement concerné.

1.18. Assister le Client, dans la mesure du possible et pour autant que nécessaire à l'exécution par le Client de ses obligations légales, en cas d'accès non autorisé et plus généralement de tout traitement illicite de données à caractère personnel traitées par la société PHARMONY pour le compte du Client.

1.19. Ne pas transférer, dans le cadre du traitement effectué pour le compte du Client, les données à caractère personnel traitées à un pays ne faisant pas partie de l'espace économique européen sauf accord écrit du Client.

Dans le cadre du traitement de données à caractère personnel, le Client s'engage à :

- Fournir à PHARMONY les données visées en Annexe 1 du présent contrat ;
- Documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par PHARMONY ;
- Veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le RGPD de la part de PHARMONY ;
- Superviser le traitement, y compris réaliser à ses frais les audits et les inspections auprès de PHARMONY.

## Définitions

« Règlement européen sur la protection des données (RGPD) » : le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018. « Autorité de protection des données (APD) » : autorité de contrôle indépendante belge, créée par la loi du 3 décembre 2017 et définie par l'article 4 22) du RGPD. « Donnée à caractère personnel » : toute information telle que définie à l'article 4 1) du RGPD. « Personne concernée » : la personne physique identifiée ou identifiable visée à l'article 4 1) du RGPD. « Traitement » : toute opération ou tout ensemble d'opérations tel que défini par l'article 4 2) du RGPD. « Responsable du traitement » : la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme tel que défini par l'article 4 7) du RGPD. « Délégué à la protection des données (DPD) » : la personne, désignée par le responsable du traitement et le sous-traitant, telle que définie par l'article 37 du RGPD. « Sous-traitant » : la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme tel que défini par l'article 4 8) du RGPD. « Professionnel de la santé » : un professionnel des soins de santé tel que défini dans l'arrêté royal n° 78 du 10 novembre 1967 relatif à l'exercice des professions des soins de santé.

## 11.1 SECURITE DES DONNEES

Chacune des Parties s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité des Données. Sous réserve de l'Article 18 « Responsabilité » des présentes, PHARMONY s'engage à préserver l'intégrité et la confidentialité des Données contenues dans les Applications. PHARMONY s'efforcera de mettre en place les mesures techniques et organisationnelles de nature à empêcher tout accès ou utilisations frauduleuses des Données et à prévenir toutes pertes, altérations et destructions des Données.

Étant entendu que l'Application permet au Client de saisir des informations confidentielles et notamment des données de santé à caractère personnel, il est entendu que le Client s'engage à prendre toutes les mesures recommandées par PHARMONY pour assurer la sécurité de l'Application. Il doit notamment garder à jour son poste de travail, suivre de manière hebdomadaire les mises à jour proposées par le fournisseur du système d'exploitation de son poste de travail et utiliser de manière régulière un anti-virus et un pare-feu (firewall) dans le but de s'assurer qu'aucun logiciel malveillant ou espion ne soit installé sur son poste de travail. Toute atteinte ou tentative manifeste d'atteinte aux mécanismes de sécurité de l'Application entraînera une suspension immédiate du compte du Client sur l'Application. Cette suspension pourra être provisoire ou faire l'objet de poursuites judiciaires. Le Client reconnaît que PHARMONY cherche par cette disposition à garantir l'intégrité, la confidentialité et la disponibilité des informations gérées par l'Application.

Conformément à la loi, PHARMONY pourra conserver l'adresse IP utilisée par le Client pour se connecter à l'Application, notamment au sein des informations de traçabilité des informations de santé et pour un délai équivalent à ces informations.

## **ARTICLE 12. TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL DANS LE CADRE DU RGPD ET PHARMONY AGISSANT EN TANT QUE RESPONSABLE DU TRAITEMENT**

### 12.1 Introduction

La mise en place du RGPD prévoit des dispositions spécifiques pour la protection des données personnelles. PHARMONY collecte des données personnelles auprès de ses prospects et Clients dans le cadre de son activité propre. Il est rappelé que toute personne dont des données personnelles ont été collectées par PHARMONY dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation de traitement, d'opposition au traitement et de portabilité des données personnelles.

Ces demandes peuvent être effectuées par courrier auprès de PHARMONY à l'adresse suivante : PHARMONY – Avenue d'Ecolys 2 à 5020 Namur (Belgique) ou par email sur [dataprivacy@pharmony.be](mailto:dataprivacy@pharmony.be)

Il est également rappelé que toute personne, dont des données personnelles ont été collectées, a la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle telle que la CPVP

## **ARTICLE 13. TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL DANS LE CADRE DU RGPD ET PHARMONY AGISSANT EN TANT QUE SOUS-TRAITANT**

### 13.1 Introduction

La mise en place du RGPD prévoit des dispositions spécifiques pour la protection des données personnelles.

PHARMONY collecte des données personnelles en tant que sous-traitant de ses Clients abonnés.

PHARMONY agissant en qualité de sous-traitant de ses Clients abonnés agissant eux en qualité de Responsable du traitement (ou en qualité de sous-traitant pour le compte de ses propres clients), l'article 28 du règlement impose notamment qu'un contrat doit lier le sous-traitant et le Responsable du traitement. Les présentes Conditions Générales d'Utilisation matérialisent ce contrat.

En tant que Responsable du traitement, le Client s'engage à respecter l'ensemble des obligations qui lui incombent au regard du RGPD.

Le Client reconnaît être le seul à détenir la maîtrise et la connaissance de l'origine et de la nature des données personnelles traitées lors de l'exécution du contrat du fait notamment, qu'il a la possibilité de personnaliser les fichiers saisis dans les logiciels.

Il est rappelé que PHARMONY n'agit qu'en qualité de sous-traitant vis-à-vis de ses Clients et ne traite les données à caractère personnel que sur instruction documentée du Responsable du traitement, y compris en ce qui concerne les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, à moins qu'il ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'État membre auquel le sous-traitant est soumis ; dans ce cas, PHARMONY informe le Responsable du traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.

### 13.2 Recrutement de sous-traitants ultérieurs

Le Client accepte que PHARMONY fasse appel à des sous-traitants pour réaliser les opérations de traitement des données pour le compte du Client.

La liste des sous-traitants ultérieurs de PHARMONY est accessible par les Clients de PHARMONY sur demande écrite adressée par e-mail à l'adresse suivante : [dpo@pharmony.be](mailto:dpo@pharmony.be)

PHARMONY s'engage à informer ses Clients en cas d'ajout ou de changement de sous-traitant. Cette information pourra être faite par tout moyen écrit y compris électronique. Le Client disposera alors d'un délai de 10 (dix) jours pour formuler ses éventuelles objections. Le Client reconnaît que le fait de ne pas avoir formulé d'objection dans le délai de 10 (dix) jours équivaut à une acceptation par le Client du nouveau sous-traitant.

Si le Client a formulé des objections argumentées et documentées, PHARMONY pourra fournir des informations complémentaires permettant au Client de lever ses objections.

Si malgré ces compléments d'informations, le Client maintient ses objections l'abonnement du Client sera résilié.

### 13.3 Traitements effectués

Les modules applicatifs PHARMONY permettent d'effectuer différents traitements des données personnelles. Le Client peut s'y abonner pour une durée minimale d'un mois et s'en désabonner de manière totalement autonome.

La liste ci-après décrit, par module, les traitements réalisables avec les applications PHARMONY :

- migration des données de l'ancien système du Client vers l'application PHARMONY ONE
- délivrance aux patients de leurs traitements et suivi
- facturation et suivi
- gestion du stock et des commandes
- vente comptoir
- gestion de la liste de contacts (patients, prescripteurs, responsables collectivité, délégués labo, ...)
- transmission à l'office de tarification des prescriptions
- communication vers les patients
- traçabilité des produits délivrés
- messagerie interne
- communication vers le Client pour l'informer au sujet de la plateforme grâce aux coordonnées saisies dans la plateforme (pas de e-marketing)

Certains des modules PHARMONY permettent de générer des fichiers de données au format texte, pdf, csv et Excel ainsi que de réaliser des exports par email ou sur ftp. Il appartient donc au Client et plus particulièrement au Responsable du traitement de donner accès à ces fonctionnalités traitant des données personnelles aux seuls Utilisateurs habilités.

Hormis les opérations de sauvegarde globale de toutes les données de tous ses Clients, PHARMONY n'opère aucun traitement sur les données personnelles de ses Clients. Les données sont hébergées sur des serveurs situés en France et certifiés Hébergeur de Données de Santé et aucun transfert de données n'est effectué en dehors de la France.

### 13.4 Confidentialité

Tous les membres du personnel de PHARMONY autorisés à traiter les données à caractère personnel se sont engagés à respecter leur confidentialité par la signature de leur contrat de travail et/ou de ses avenants.

### 13.5 Sécurité des traitements

Les mesures nécessaires à la sécurité du traitement sont décrites dans l'Annexe 3 : Charte qualité.

#### 13.6 Suppression des données à caractère personnel

Selon le choix du Responsable du traitement, PHARMONY supprimera toutes les données à caractère personnel ou renverra au Responsable du traitement une copie des données personnelles et supprimera les copies existantes sur ses systèmes.

#### 13.7 Accès aux données à caractère personnel

Chaque fonctionnalité des applications PHARMONY est assortie d'un droit d'accès. Il appartient donc au Responsable du traitement d'attribuer ces droits d'accès aux seules personnes habilitées.

Pour éviter que toute personne physique ayant accès aux données à caractère personnel ne les traite sans instruction du Responsable du traitement, le Responsable du traitement devra veiller à ne donner accès aux données à caractère personnel que pendant le laps de temps nécessaire aux traitements qu'il autorise.

#### 13.8 Respect des directives et audit à la demande des Clients

Pour démontrer le respect des obligations prévues à l'article 28 du RGPD, PHARMONY mettra à disposition du Responsable du traitement du Client qui en fera la demande par courriel, toute la documentation nécessaire.

Si malgré cette documentation, le Responsable du traitement du Client estime qu'il a besoin d'informations complémentaires, il devra en informer PHARMONY en documentant précisément sa demande.

PHARMONY adressera un devis en fonction du personnel à affecter à cette demande et du temps à passer pour y répondre.

La prestation sera alors réalisée dans les meilleurs délais dès l'acceptation du devis.

Si malgré les compléments d'informations apportés par PHARMONY, le Client estime qu'il doit effectuer un audit, il devra en faire la demande auprès de PHARMONY par lettre recommandée avec accusé de réception en expliquant précisément les raisons de sa demande et en joignant tout justificatif approprié.

Les termes de l'intervention seront convenus entre PHARMONY et le Client étant précisé que l'audit ne pourra débuter dans un délai inférieur à 30 (trente) jours après la demande du Client.

L'audit pourra être réalisé par le Responsable du traitement du Client ou par toute personne qu'il aura mandaté. Le mandataire devra être accepté par PHARMONY et devra en tout état de cause disposer des compétences nécessaires et ne pas être concurrent directement ou indirectement de PHARMONY ou des sociétés de son groupe.

Tous les frais et débours occasionnés par l'audit seront à la charge exclusive du Client. Avant le début de l'audit, PHARMONY remettra au Client le tarif de chaque membre de son personnel susceptible de devoir intervenir lors de l'audit.

A la fin de l'audit, PHARMONY remettra une facture au Client sur la base des temps passés par les membres de son personnel et des débours engagés en produisant les justificatifs.

L'audit ne pourra être réalisé que pendant les heures d'ouverture normales de PHARMONY et ne devra pas perturber son activité.

Durant sa présence dans les locaux de PHARMONY, l'auditeur sera accompagné en permanence par un membre du personnel de PHARMONY.

En outre, la présence de l'auditeur dans les locaux de PHARMONY ne devra pas excéder une semaine.

L'auditeur ne pourra prétendre disposer d'un accès direct aux serveurs de PHARMONY.

L'auditeur devra signer un accord de confidentialité spécifique avant le début de l'audit.

Toutes les informations transmises par PHARMONY lors de cet audit seront réputées confidentielles.

Une copie de tous les documents produits par l'auditeur (analyse, rapport, etc.) devra être adressée à PHARMONY et tous ces documents seront réputés confidentiels.

Le Client pourra demander la réalisation d'un audit au plus une fois par an.

### **ARTICLE 14. CONDITIONS FINANCIERES**

Pour contracter avec PHARMONY, le Client doit acquitter une première facture d'acompte de 40% des frais de package de démarrage.

Dès lors, le Client se voit attribuer un Identifiant lui permettant l'accès au logiciel PHARMONY ONE.

Le mode de facturation se fait ensuite selon le processus décrit ci-dessous.

#### 14.1 Facturation Abonnement

Le logiciel PHARMONY ONE a un coût d'abonnement mensuel exprimé en euros.

Chaque début de mois, PHARMONY émet une facture à destination du client. Abonnement en cours d'un mois sont facturés au prorata et à partir du jour de démarrage.

Une période de gratuité peut être octroyée, dans le cas où le Client est encore lié par un contrat logiciel concurrent, si une preuve de fin de contrat est apportée dans le mois suivant le jour de l'installation. La période de gratuité sera facturée si le Client met fin au contrat le liant avec PHARMONY dans les 12 mois suivant le premier mois de facturation.

#### 14.2 Prix des Modules

Les prix des différents modules sont précisés à l'Annexe 1

Ces prix peuvent évoluer à tout moment et au minimum, au premier janvier de chaque année en fonction de l'indice des prix à la consommation.

$$\frac{\text{Rémunération(s) de l'année écoulée} \times \text{dernier indice des prix à la consommation connu de l'année écoulée}}{\text{Indice des prix à la consommation de l'indexation précédente}}$$

Les nouveaux montants obtenus seront arrondis à l'euro supérieur. La non-application de l'indexation au 1er janvier d'une année donnée n'engendrera pas la perte du droit à une indexation ultérieure.

#### 14.3 Facturation de prestations complémentaires

Sont exclues du coût d'utilisation mensuel des Modules, les prestations suivantes :

- les prestations d'installation et de formation,
- les prestations de développement complémentaire,
- et plus généralement toutes prestations n'entrant pas dans l'offre SaaS.

Ces prestations donnent lieu à un devis et une facturation séparée.

L'adresse de facturation est l'adresse du siège social du Client, sauf si le client indique une autre adresse dans sa commande ou ultérieurement par écrit.

#### 14.4 Modalités de paiement

Sauf spécifications contraires les factures émises par PHARMONY sont payables à réception.

Lors de l'abonnement, le Client doit obligatoirement régler sa première facture pour avoir accès aux applications PHARMONY. Il peut procéder au règlement par prélèvement, par virement ou tout autre moyen de paiement. Pour les factures suivantes, elles devront être réglées par prélèvement automatique. Le Client devra donc adresser un mandat de prélèvement à PHARMONY.

Le montant des factures sera prélevé au plus tard dans les 14 jours calendaires après leur date d'émission.

En cas de rejet de prélèvement par la banque du Client, PHARMONY pourra facturer des frais de 15 € à partir du second rappel et 15€ + 20% du montant TTC par jour de retard pour les rappels suivants.

Les abonnements à un ou plusieurs modules dont la durée est supérieure à un mois et bénéficiant d'un prix inférieur par rapport à un abonnement mensuel du fait de cette durée d'abonnement, ne peuvent être résiliés qu'au terme de la période souscrite.

#### 14.5 Défaut de paiement

Sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts, le défaut de paiement par le Client d'une facture dans un délai de trente (30) jours après son émission entraîne de plein droit :

- l'application d'un intérêt de retard égal à 20% du montant total TTC par jour de retard;
- la facturation d'une indemnité forfaitaire de 15€,
- les frais bancaires et de gestion supplémentaires (suivi du recouvrement, courriers et frais téléphoniques de relance, représentation des rejets de prélèvement bancaire) ;
- à la discrétion de PHARMONY, la suspension immédiate de l'accès aux Applications pour tous les Utilisateurs inscrits par le Client ; dans ce cas pour avoir de nouveau accès aux Applications, le Client devra régler à PHARMONY l'intégralité des factures arrivées à échéance,

Sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts, le défaut de paiement par le Client d'une facture dans un délai de soixante (60) jours après son émission entraîne de plein droit :

- l'application d'un intérêt de retard égal à 20% du montant total TTC par jour de retard ;
- la facturation d'une indemnité forfaitaire de 15 €,
- à la discrétion de PHARMONY, la suspension dans les trente (30) jours de l'accès aux Applications pour tous les Utilisateurs inscrits par le Client ; dans ce cas pour avoir de nouveau accès aux Applications, le Client devra régler à PHARMONY l'intégralité des factures arrivées à échéance,
- sur simple décision de PHARMONY, la résiliation de plein droit du Contrat si bon semble à PHARMONY quinze (15) jours après l'envoi de trois e-mails demeurés infructueux ou quinze (15) jours après l'envoi d'un courrier de relance adressé en recommandé et resté sans effet.

La notification de la résiliation du Contrat pourra être signifiée au Client par tout moyen, à la discrétion de PHARMONY et notamment par lettre simple ou courrier électronique.

#### **ARTICLE 15. PROPRIÉTÉ**

Le Client est et demeure propriétaire de l'ensemble des Données qu'il utilise via les Applications dans le cadre du Contrat. PHARMONY est et demeure titulaire des droits de propriété relatifs à tout élément des Applications mis à disposition du Client, ainsi plus généralement que de l'infrastructure informatique (logicielle et matérielle) mise en œuvre ou développée dans le cadre du Contrat.

Le Contrat ne confère au Client aucun droit de propriété sur les Applications. La mise à disposition temporaire des Applications dans les conditions prévues au Contrat ne saurait être analysée comme la cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client, au sens du Code belge de la propriété intellectuelle.

Le Client s'interdit de reproduire tout élément des Applications, ou toute documentation les concernant, par quelque moyen que ce soit, sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit.

Par exception à ce qui précède, PHARMONY autorise le Client à imprimer et reproduire les textes de l'aide en ligne accessible grâce au pictogramme « Aide » présent dans tous les Modules.

#### **ARTICLE 16. RÉFÉRENCE COMMERCIALE**

PHARMONY se réserve le droit de mentionner le nom et le logo du Client sur son site Internet, ou dans ses documents de présentation commerciale et de faire état que le Client utilise un ou plusieurs de ses Produits ; ce que le Client accepte sans aucune contrepartie.

#### **ARTICLE 17. GARANTIE D'ÉVICTION**

PHARMONY déclare :

- que les Applications qu'il a développées sont originales,
- qu'il est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle qui lui permettent de conclure le Contrat.

PHARMONY déclare que les Applications ne sont pas susceptibles de porter atteinte aux droits des tiers.

#### **ARTICLE 18. RESPONSABILITE – FORCE MAJEURE**

Chacune des Parties assume la responsabilité des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou omissions, ainsi que des fautes, erreurs ou omissions de ses sous-traitants éventuels et causant un dommage direct à l'autre Partie ou à un tiers.

Il est cependant convenu entre les Parties que :

- les obligations à la charge du PHARMONY constituent des obligations de moyens ;
- le Client est seul responsable des conséquences résultant des fautes, erreurs ou omissions des Utilisateurs et causant un dommage direct à l'autre Partie.

Les dispositions ci-après s'appliquent autant pour PHARMONY srl que pour PHARMONY ONE du logiciel qu'elle commercialise (PHARMONY S.A).

#### 18.1 Pour les dommages indirects

En cas de faute prouvée par le Client dans l'exécution de ses prestations par le PHARMONY, celui-ci ne sera tenu que de la réparation des conséquences pécuniaires des dommages directs et prévisibles du fait de l'exécution des Applications.

En conséquence, PHARMONY ne pourra en aucune circonstance encourir de responsabilité au titre des pertes ou dommages indirects ou imprévisibles du Client ou des tiers, ce qui inclut notamment tout gain manqué, perte, inexactitude ou corruption de fichiers ou de Données, préjudice commercial, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice,

perte de clientèle, perte d'une chance, coût de l'obtention d'un produit, d'un service ou de technologie de substitution, en relation ou provenant de l'inexécution ou de l'exécution fautive des prestations.

#### 18.2 Pour le plafond des dommages directs

Dans tous les cas, le montant de la responsabilité de PHARMONY est strictement limité au remboursement du montant des sommes effectivement payées par le Client à la date de survenance du fait générateur de responsabilité, par poste Utilisateur, par jour d'interruption sur la moyenne de consommation des 6 (six) derniers mois.

PHARMONY ne saurait, en outre, être tenu responsable de la destruction accidentelle des Données par le Client ou un tiers ayant accédé aux Applications au moyen des Identifiants remis au Client et/ou créés et/ou modifiés par lui ou l'un de ses Utilisateurs ayant accès à ces fonctionnalités dans les Applications.

#### 18.3 Force majeure

PHARMONY ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage en cas de préjudice causé par une interruption ou une baisse de service de l'opérateur de télécommunications, du fournisseur d'électricité ou en cas de force majeure.

Il ne pourra être tenu pour responsable d'un manquement quelconque à ses obligations dans le cadre du Contrat, si un tel manquement résulte d'une décision gouvernementale, en ce compris tout retrait ou suspension d'autorisations quelles qu'elles soient, d'une grève totale ou partielle, interne ou externe à l'entreprise, d'un incendie, d'une catastrophe naturelle, d'un état de guerre d'une interruption totale ou partielle ou d'un blocage des réseaux de télécommunications ou électrique, d'acte de piratage informatique, pandémie, ou plus généralement tout autre événement de force majeure présentant les caractéristiques définies par la jurisprudence.

La Partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation.

A l'exception de ce qui est prévu à l'Annexe 3 du présent Contrat, la suspension des obligations ou le retard ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

### **ARTICLE 19. ASSURANCES**

PHARMONY déclare qu'il a souscrit les assurances nécessaires afin de couvrir les risques liés à l'exercice de son activité.

### **ARTICLE 20. RÉSILIATION**

En cas de manquement par l'une des Parties à l'une quelconque de ses obligations contractuelles, le Contrat pourra être résilié de plein droit par l'autre Partie trente (30) jours après l'envoi d'une lettre de mise en demeure adressée en recommandé avec avis de réception demeurée infructueuse. La mise en demeure indiquera la ou les défaillances constatées.

La résiliation par PHARMONY peut également être déclenchée selon les conditions décrites à l'article 14.5.

La résiliation par le Client peut également être réalisée par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception à PHARMONY; la résiliation prendra alors effet le premier jour du mois suivant la date de première présentation de la lettre..

Tout mois commencé est dû en entier donc la dernière facture qui sera adressée au Client sera celle du mois en cours. Le désabonnement ou la résiliation du Contrat, quelle qu'en soit la cause, dégage PHARMONY de toute responsabilité quant à la sauvegarde des données du Client. Il appartient donc au Client de réaliser les différents exports/listings réguliers de ses données à l'aide des différents modules permettant d'exporter/imprimer les données utiles et/ou légales de l'application et notamment avant de se désabonner.

Dans l'hypothèse d'une résiliation, le Client cessera d'utiliser tous codes d'accès et n'aura plus accès aux Applications.

### **ARTICLE 21. RÉSILIATION POUR CAUSE DE BAISSÉ DE PERFORMANCE**

Les applications proposées par PHARMONY peuvent ne pas supporter certains volumes de données.

Si des ralentissements significatifs sont constatés (soit au niveau de l'utilisation des applications, soit au niveau des sauvegardes) du fait d'un volume trop important de données saisies ou importées par le Client, PHARMONY contactera le Client afin de trouver un moyen pour éviter ces ralentissements soit en étudiant avec le Client comment réduire la quantité de données ou en proposant au Client d'installer son abonnement sur une instance dédiée moyennant une facturation complémentaire.

Si aucun accord n'est trouvé entre PHARMONY et le Client, PHARMONY pourra résilier le Contrat de plein droit afin de garantir à ses autres clients un bon fonctionnement de ses applications.

La notification de la résiliation du Contrat pourra être signifiée au Client par tout moyen, à la discrétion de PHARMONY et notamment par lettre simple ou courrier électronique et aura un effet immédiat.

PHARMONY s'assurera de disposer d'une sauvegarde des données du Client qu'il tiendra à sa disposition pendant un délai de trois mois après la résiliation.

### **ARTICLE 22. RÉVERSIBILITÉ**

En cas de cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, PHARMONY s'oblige au respect du plan de réversibilité tel que décrit à l'Annexe 4.

### **ARTICLE 23. NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL**

Chacune des Parties renonce à engager ou à faire travailler, directement ou par personne interposée, tout salarié de l'autre Partie, sans accord exprès et préalable de cette dernière. Cette renonciation est valable pendant toute la durée du Contrat et pendant les 12 (douze) mois qui suivront sa cessation.

Dans le cas où l'une des Parties ne respecterait pas cette obligation, elle s'engage à dédommager l'autre Partie en lui versant immédiatement et sur simple demande, une somme forfaitaire égale à 6 (six) fois la rémunération brute mensuelle du salarié au moment de son départ.

### **ARTICLE 24. CONFIDENTIALITÉ**

Chacune des Parties s'oblige (et le Client se porte fort pour les Utilisateurs) à (i) tenir confidentielles toutes les informations qu'elle recevra de l'autre Partie, et notamment à (ii) ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre Partie à un tiers quelconque, autre que des employés ou agents ayant besoin de les connaître ; et (iii) n'utiliser les informations confidentielles de l'autre Partie qu'à l'effet d'exercer ses droits et de remplir ses obligations aux termes du Contrat.

Nonobstant ce qui précède, aucune des Parties n'aura d'obligation quelconque à l'égard d'informations qui (i) seraient tombées ou tomberaient dans le domaine public indépendamment d'une faute par la Partie les recevant, (ii) seraient

développées à titre indépendant par la Partie les recevant, (iii) seraient connues de la Partie les recevant avant que l'autre Partie ne les lui divulgue, (iv) seraient légitimement reçues d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité, ou (v) devraient être divulguées en vertu de la loi ou sur ordre d'un tribunal (auquel cas elles ne devront être divulguées que dans la mesure requise et après en avoir prévenu par écrit la Partie les ayant fournies).

Les obligations des Parties à l'égard des informations confidentielles demeureront en vigueur pendant toute la durée du Contrat et aussi longtemps, après son terme, que les informations concernées demeureront confidentielles pour la Partie les divulguant et, en toute hypothèse, pendant une période de 3 (trois) ans après le terme du Contrat.

Les Parties s'engagent par ailleurs à faire respecter ces dispositions par leur personnel, et par tout préposé ou tiers qui pourrait intervenir à quelque titre que ce soit dans le cadre du Contrat.

#### **ARTICLE 25. DIVERS**

Divisibilité des clauses :

La nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité de l'une ou quelconque des stipulations du Contrat n'emporte pas nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité des autres stipulations, qui conserveront tous leurs effets.

Cependant, les Parties pourront, d'un commun accord, convenir de remplacer la ou les stipulations invalidées.

Droit applicable :

Les présentes Conditions sont régies, interprétées et appliquées conformément au droit belge. Les cours et tribunaux de l'arrondissement de Bruxelles seront seuls compétents pour tout litige concernant les présentes Conditions. Tout différend éventuel relatif aux Conditions sera d'abord et dans toute la mesure du possible réglé à l'amiable.

La langue du présent Contrat est le français et en cas de traduction multilingue, la version française du contrat primera sur les autres versions.

Élection de domicile :

Pour l'exécution des présentes ainsi que de leurs suites, les Parties font respectivement élection de domicile en leurs sièges sociaux. Toute modification du siège social ou de l'adresse de l'une des Parties ne sera opposable à l'autre Partie que huit jours calendaires après lui avoir été dûment notifiée.

Mise à jour :

Les présentes Conditions Générales d'Utilisations sont susceptibles d'évoluer à tout moment. Les dernières versions à jour sont consultables sur <https://www.pharmony.eu/conditions-generales-dutilisation>

## Annexe 1 : Tarification au 01/01/2021

Merci de demander à votre commercial la liste des prix

### 1. Maintenance

	Peaceful	Relax
		
<b>Formule</b>		
<b>Description</b>	Paiement à l'intervention	Télemaintenance technique
<b>Télemaintenance</b>	30€ / appel <sup>1</sup>	✓
<b>Déplacement</b>	95€ / technicien	75€ / technicien
<b>Main d'oeuvre <sup>2</sup></b>	95€ / hr	75€ / hr
<b>Matériel de prêt</b>	<b>Payant</b>	<b>Payant</b>
	Location <sup>3</sup> : Station : 10€ / jour - Périphérique : 5€ / jour	
<b>Garantie fabricant</b>	✓	✓
(main d'oeuvre, déplacement et pièces payants)		
<b>Délai d'intervention</b>	Best effort	Bloquant <sup>4</sup> : 8 hr
(en heures ouvrables)		Normal: 16 hr
<b>Abonnement mensuel</b>	0 €	30€ jusqu'à 5 stations 5€ par station supplémentaire
Horaires: du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30		
<sup>1</sup> * 30 minutes maximum		
<sup>2</sup> * Facturée à l'heure		
<sup>3</sup> * Jusqu'à la signature du bon de commande ou la reprise du matériel mis en prêt		
<sup>4</sup> * En cas d'incapacité de travailler (aucune station fonctionnelle)		

## **Annexe 2 : Pré Requis matériel et réseau**

Pour utiliser les Applications proposées par PHARMONY, le Client doit disposer des éléments suivants :

- d'un ordinateur fixe, d'un ordinateur portable ou d'une tablette lui permettant de se connecter à Internet et disposant d'un écran dont la résolution est au minimum de 1920 x 1080 pixel ; en deçà de cette résolution, PHARMONY ne garantit pas un parfait affichage des données de ses Applications,
- de minimum 8Gb de mémoire RAM,
- d'une connexion Internet avec une bande passante descendante d'un minimum 20-30 Mbps et montant d'un minimum 5-10Mbps,
- d'un navigateur internet récent permettant :
  - l'interprétation du langage HTML 5,
  - l'utilisation des cookies,
  - d'un paramétrage permettant l'exécution des scripts JavaScript,
- d'un système autorisant l'accès, en mode HTTPS aux sites dont le nom de domaine se termine par PHARMONY.eu

Concernant le navigateur internet, nous recommandons l'usage du navigateur Chrome de Google sur lequel nos équipes valident le bon fonctionnement de l'application.

PHARMONY rappelle que vous avez la responsabilité de maintenir votre installation informatique en bon état de fonctionnement de même que votre connexion internet.

Pharmony ne prend aucune responsabilité quant aux problèmes qui surviendraient des applications tel que listé ici qui ne sont pas mises à jour régulièrement; Java, Google Chrome, Windows, Pharmony Connector, Pharmony Bender Juan et l'anti virus préconisé par PHARMONY.

### Annexe 3 : Charte Qualité (SLA)

PHARMONY s'engage à respecter la Charte Qualité et notamment les points suivants qui sont le gage de la qualité de sa prestation, savoir :

#### A) DISPONIBILITÉ

##### 1) Taux de disponibilité

PHARMONY s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que le Client peut accéder et utiliser les Solutions concernées aux heures déterminées au Contrat ; c'est-à-dire 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 (y compris dimanches et jours fériés), hors périodes de maintenance.

PHARMONY garantit un taux de disponibilité de 99,8 % ce qui représente un maximum d'indisponibilité de 2 mn 52.8 s par jour, 20 mn 9.6 s par semaine, 1 h 27mn 39.5 s par mois et 17 h 31mn 53.9 s par an.

##### 2) Délais d'interruption

Des interventions de maintenance peuvent être programmées par PHARMONY à tout moment de la journée en cas de force majeure mais PHARMONY s'engage à faire le maximum pour que toutes les opérations de maintenance soient réalisées à partir de 20h00 (heure de Bruxelles) et jusqu'à 7h00 du matin au plus tard, du lundi au samedi et le dimanche toute la journée.

Pour les cas de force majeure, chaque Client sera prévenu par e-mail ou par la messagerie interne aux applications PHARMONY dans les meilleurs délais ; pour les autres cas de maintenance, chaque Client sera prévenu par e-mail ou par la messagerie internet aux applications PHARMONY au moins 15 jours avant l'intervention.

##### 3) Délais de correction des anomalies

###### a) Défaillance applicative

En cas de signification par un utilisateur d'une défaillance applicative (bug logiciel), PHARMONY s'engage à rechercher et contrôler les causes du dysfonctionnement dans un délai de 48 heures ouvrées.

PHARMONY informera le Client du résultat de ses investigations et le délai probable de correction en fonction de la criticité du problème.

PHARMONY s'engage à faire tout son possible pour que la défaillance logicielle soit corrigée dans un délai de 72 heures ouvrées.

###### b) Défaillance technique

Certains types de défaillances techniques sont indétectables par les Utilisateurs (et n'engendrent donc aucune interruption de service) du fait de la redondance des systèmes (par exemple un crash de disque dur est traité par le système de redondance).

Dans le cas du crash d'un serveur, les sauvegardes effectuées toutes les heures par l'hébergeur sont restaurables dans un délai de 20 minutes à 1 heure.

##### 4) Sécurité (systèmes redondants)

Les serveurs du PHARMONY sont hébergés chez un hébergeur certifié ISO 27000 et ISO 27001 offrant une redondance des systèmes d'alimentation en énergie, en climatisation et en Télécom, ainsi qu'une seconde salle avec une option de basculement temps-réel.

Des techniciens sont présents sur le site et sont joignables 24h/24, 7j/7 et 365j/an.

##### 5) Pénalités

En cas de non-respect au cours d'un mois des engagements de disponibilité, le montant des pénalités dues pour un mois est plafonné à 20 % du montant de la facture du Client pour ce mois.

Modalités de calcul des pénalités :

Le « taux d'indisponibilité » est calculé annuellement de la manière suivante :

Taux d'indisponibilité = Temps d'indisponibilité / Temps total théorique \* 100

Le « temps d'indisponibilité » correspond au temps pendant lequel le service a été indisponible et que les infrastructures du PHARMONY sont en cause. Il ne comprend pas les temps de maintenance programmés ni les temps d'indisponibilité dus à une cause de force majeure.

Le « temps total théorique » correspond à la période totale d'utilisation possible du service dans le mois donné déduction faite des temps de maintenance programmés.

Le Client pourra réclamer une indemnité pour un mois donné à condition d'en faire la demande dans les trente jours suivant le dernier jour du mois de référence.

Cette indemnité sera calculée en fonction du taux de disponibilité et de la facturation du mois de référence et sera versée sous forme d'avoir.

Si le taux d'indisponibilité est compris entre 0 % et 0,2 %, le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité.

Si le taux d'indisponibilité est compris entre 0,21 et 0,5 %, le Client pourra prétendre au versement d'une indemnité correspondant à 3 % du montant de la facturation du mois de référence.

Si le taux d'indisponibilité est compris entre 0,51 % et 1 %, le Client pourra prétendre au versement d'une indemnité correspondant à 8 % du montant de la facturation du mois de référence.

Si le taux d'indisponibilité est compris entre 1,01 % et 1,5 %, le Client pourra prétendre au versement d'une indemnité correspondant à 13 % du montant de la facturation du mois de référence.

Si le taux d'indisponibilité est supérieur à 1,5 %, le Client pourra prétendre au versement d'une indemnité correspondant à 20 % du montant de la facturation du mois de référence.

##### 6) Reporting

PHARMONY établit mensuellement un rapport fondé sur les indicateurs mis à sa disposition par l'hébergeur. Ce rapport est disponible auprès de PHARMONY sur simple demande par e-mail.

#### B) SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ

Les applications sont accessibles après authentification par les Identifiants de connexion de chaque utilisateur.

Les transferts de données entre les serveurs de PHARMONY et le navigateur de l'utilisateur sont effectués de manière cryptée à l'aide du protocole TLS 1.2. Le chiffrement des échanges est régulièrement réévalué par les équipes pour suivre l'avancement de la technologie et continuer à garantir la sécurité et l'intégrité des données transférées.

PHARMONY ne pourra toutefois délivrer aucune garantie sur les données qui ont été insérées ou modifiées par le Client via des web services (API).

#### C) INTÉGRITÉ

PHARMONY s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que les applications mises à disposition des Clients traitent les données qui lui sont confiées sans risques d'omission, altération, déformation ou toutes autres formes d'anomalies susceptibles de nuire à l'intégrité des résultats issus de ces applications

et que les traitements sont en conformité avec la réglementation légale qui leur sont applicables, et que les données et traitements sont accessibles pour les contrôles et audits extérieurs qui pourraient être diligentés.

L'intégrité du traitement s'étend à toute composante du système et à toutes les phases du traitement (entrée de données, transmission, traitement, stockage et sortie des données). Ces contrôles consistent en des contrôles de cohérence des traitements, la détection et la gestion des anomalies ainsi que l'information des Utilisateurs relativement à tout risque de non-conformité associée.

#### D) SAUVEGARDES ET DÉLAIS DE CONSERVATION

Les sauvegardes des serveurs sont effectuées par l'hébergeur de PHARMONY

Les serveurs dans leur intégralité sont sauvegardés par l'hébergeur toutes les heures (image intégrale des serveurs ou Snapshot) et sont restaurables dans un délai de 20 minutes à 1 heure. Ces sauvegardes sont conservées 14 jours.

De plus l'hébergeur met en place un plan de reprise d'activité avec un autre datacenter géographiquement distant des 2 salles, qui stocke les sauvegardes des serveurs et permet une reprise de l'activité dans un délai de 20 minutes à 2 heures. Les données d'un client dont le contrat a été résilié peuvent être détruites dès le jour de la résiliation.

Il est donc précisé que si un client s'est abonné et désabonné dans la même année civile, ses données ne seront conservées qu'une année ce qui correspond à la durée de conservation des sauvegardes mensuelles.

**Annexe 4 : Plan de réversibilité détaillé**

Le Client devra formuler la notification de réversibilité à PHARMONY par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 3 mois avant la fin de son abonnement.

PHARMONY s'engage à restituer gratuitement l'intégralité des données exploitables pour la réversibilité dans le cadre standard du périmètre de reprise par les logiciels de gestion d'officine à la date de fin du renom. Suite à cela, le Client gardera un accès à PHARMONY ONE jusqu'à 30 jours après la date de fin du renom.

Le Client collaborera activement avec PHARMONY afin de faciliter la récupération des données.

A la demande du Client, PHARMONY pourra effectuer des prestations d'assistance technique complémentaires au Client et/ou au tiers désigné par lui, dans le cadre de la réversibilité.

Ces prestations d'assistance seront facturées au tarif horaire de 160€ htva (tarif en application au 01/01/2021 et qui est susceptible d'être révisé chaque année).

**Annexe 5 : Spécificités des Conditions Générales d'Utilisations liées aux prestations de formations (non comprises dans le Package de démarrage).**

**A) CONTRACTUALISATION**

Chaque prestation de formation fait l'objet d'un devis spécifique émis par PHARMONY.

Le Client devra avoir fourni à PHARMONY les éléments suivants 72 h avant le début de la formation :

- le devis signé stipulant que le Client a bien pris connaissance des présentes CGU et plus particulièrement de l'Annexe 5,
- le règlement de la totalité du devis,
- la liste des participants (ci-après dénommés « Stagiaires »).

Le devis comprendra une provision pour frais de déplacement. A l'issue de la formation, si les frais dépassent le montant de la provision, une facture complémentaire sera adressée au Client.

Ces frais comprennent :

- les frais de déplacement du formateur,
- les frais d'hébergement du formateur, le cas échéant,
- les frais de restauration du formateur.

**B) PRÉSENCE**

Il appartient au Client de vérifier que les stagiaires qu'il inscrit à la formation ont le niveau suffisant pour y participer.

Le Client s'engage à ce que les stagiaires signent la feuille de présence au début du stage.

L'absence d'un ou plusieurs stagiaires à la formation n'entraînera pas de réduction du prix de la formation.

**C) INFRASTRUCTURE**

Pour les formations qui sont dispensées dans les locaux du Client, il appartient à ce dernier de s'assurer qu'il dispose bien de l'infrastructure et du matériel nécessaires pour accueillir le formateur et les stagiaires à la date convenue et dans un local approprié.

**D) RESTRICTION**

Pour des raisons de qualité d'écoute et de participation, aucune formation ne sera dispensée à un groupe comptant plus de 5 personnes sur site, 12 personnes dans un local approprié et équipé du matériel destiné à la formation. Dans le cas de formation en visio conférence PHARMONY se réserve le droit de limiter le nombre de participant en fonction du type de formation.

**E) FRAIS D'ANNULATION**

Le Client qui souhaite annuler une formation peut le faire par tout moyen. La confirmation de l'annulation sera effective à la réception par le Client d'un e-mail de confirmation par PHARMONY.

En cas d'annulation d'une formation, des frais seront retenus selon le barème suivant :

- 100 % si l'annulation intervient moins de 8 jours avant la date de la formation,
- 50 % si l'annulation intervient entre 8 et 15 jours avant la date de la formation,
- 20 % si l'annulation intervient entre 16 jours et un mois avant la date de la formation,
- aucun si l'annulation intervient avant un mois avant le début du stage.