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 services de logiciels de gestion et de statistiques, à destination des pharmacies, fonctionnant exclusivement en mode SaaS ; Pour utiliser les logiciels, les Utilisateurs doivent se connecter aux serveurs informatiques de PHARMONY via Internet.
Les données de clients collectées par Pharmony peuvent subir un traitement d'anonymisation, notamment pour la sécurité de Pharmony ONE.
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, confirmation de commande, ou 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, du périmètre fonctionnel des Applications proposées par 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, les 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.
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 du 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 final 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 2.

ARTICLE 3. DOCUMENTS CONTRACTUELS
Le bon de commande, les annexes et les conditions générales d'utilisation constituent l'intégralité des engagements existant entre les Parties. Ils annulent et remplacent tout engagement oral ou écrit antérieur.
Le Contrat est formé des documents contractuels suivants présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

- le bon de commande

- les présentes Conditions Générales de d'Utilisation ainsi que ses annexes (Annexe 1 : Pré requis matériel et réseau, Annexe 2 : Charte qualité (ou SLA), Annexe 3 : Plan de réversibilité détaillé, Annex 4 : Formation)

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

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 d'installation et remplace tout contrat ou accord précédemment signé entre les parties.
A l'exception de conditions particulières figurant sur le bon de commande, le contrat est conclu pour une durée de 12 mois. Il sera ensuite reconduit par tacite reconduction par périodes de 12 mois.

Le contrat reste en vigueur tant qu'il n'aura pas été résilié par l'une des Parties. Les conditions de résiliations sont précisées à l'Article 19.

ARTICLE 5. DESCRIPTION DES APPLICATIONS et SERVICES

5.1 APPLICATIONS

Les applications de Pharmony regroupent différents Modules permettant de gérer une officine de pharmacie.
La liste des Modules et des fonctionnalités est consultable sur le site 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.

5.2 ACCÈS AUX APPLICATIONS

Les Utilisateurs du Client pourront se connecter aux applications à tout moment, 24 heures sur 24, et 7 jours sur 7, y compris les dimanches et jours fériés, à l'exception des périodes de maintenance définies à l'Article 8.
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 1),
- au moyen des Identifiants de connexion du Client.

5.3 INSTALLATION ET FORMATION

Dès la réception du bon de commande, Pharmony adressera au Client une autorisation de prélèvement bancaire.
Puis, Pharmony planifiera des phases de paramétrage, migration des données, installation et formation du Client.
Pharmony effectuera le paramétrage du logiciel du Client ainsi que la migration de sa base de données à distance, avant l'installation effective. La migration des données du client s'effectue dans les limites signifiées au client avant l'installation.
Le Client devra adresser à Pharmony le document de paramétrage de son officine ainsi que le compte rendu de migration avant l'installation.
Le Client se verra obligé d'utiliser un logiciel de test, préalablement à la formation.
Ensuite, Pharmony procèdera à l'installation sur site et à la formation du Client.
Le cas échéant, le Client pourra opter pour une formation complémentaire,

PHARMONY décline toute responsabilité en cas de changement(s) apporté(s) aux paramètres après l'Installation.

PHARMONY installera uniquement les outils et données utilisés pour le bon fonctionnement de PHARMONY ONE et ne pourra être tenu responsable de l'impact éventuel de l'indisponibilité ou de la perte d'autres outils ou données.

5.4 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. Il est aussi le 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, et que Pharmony ait confirmé par écrit avoir bloqué l'accès aux données.
Si le Client n'a plus connaissance d'aucun Identifiant de ses Utilisateurs, il pourra demander 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. Pharmony préconise l'utilisation d'un accès internet de bonne qualité ainsi qu' une solution de secours décrite en Annexe 1.
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 (hors jours fériés).
Les signalements d'anomalie doivent être confirmés par e-mail à support@pharmony.be (ou via la plate-forme "My Pharmony") à PHARMONY sans délai.
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.
En cas d'anomalie mineure, PHARMONY propose la correction 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 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 techniques de Pharmony 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 (GMT+1 Europe).

ARTICLE 9. ASSISTANCE

Le service d'assistance s'applique à toutes les Applications, et/ou le matériel, fournies par PHARMONY et consiste à assister les Utilisateurs par téléphone, chat, télémaintenance, ou e-mail (support@pharmony.be).
Les conditions d'accès au service d'assistance sont précisées dans le bon de commande.
Avant de prendre contact avec l'assistance, le Client devra consulter la base de connaissances de Pharmony (documentation en ligne).
Le client peut, à tout moment, consulter l'avancement de son ticket d'assistance sur la plateforme MyPharmony.
Pharmony pourra refuser d'intervenir sur un matériel qu'elle n'a pas fourni.

ARTICLE 10. FORMATION

Sur demande du Client, PHARMONY peut fournir des prestations de formation.
Les spécificités des Conditions Générales d'Utilisation liées aux prestations de formation se trouvent en Annexe 4.
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 volume de formation estimatif est déterminé avant l'installation du client et en fonction du nombre d'Utilisateurs participants et des options sélectionnées.
PHARMONY facturera la formation au temps passé, et appliquera une majoration en dehors des horaires d'ouverture du service.

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 nécessaires à la réalisation des finalités explicitées dans le présent contrat. Les modules applicatifs développés par PHARMONY permettent d'effectuer différents traitements sur des données à caractère personnel. Le Client peut s'y

abonner pour une durée minimale d'un mois et s'en désabonner de manière totalement autonome. 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 données saisies dans les logiciels.
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. 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. 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 :
11.1 Traiter les données pour le compte du Client uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/font l'objet de la sous-traitance, sans préjudice des traitements de données à caractère personnel pour lesquels PHARMONY agit en tant que responsable du traitement. Les données, sous forme anonymisées, pourront être communiqués à des tiers partenaires à des fins statistiques et commerciales. Les données traitées sont conservées selon les durées de prescription et de conservation légales, notamment fiscales, commerciales et comptables.
11.2 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. 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 l' Europe.
11.3 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 10 (dix) 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 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. 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.
11.4 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.
11.5 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.
11.6 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.
11.7 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.
11.8 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 3 : Charte qualité.
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.
11.9 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, PHARMONY adressera ces demandes dans les meilleurs délais par courrier électronique au DPD ou un point de contact désigné par le Client.
11.10 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.

11.11 Au terme du présent contrat, selon le choix du Client, supprimer ou 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.
11.12 Communiquer au Client le nom et les coordonnées du DPD, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du RGPD.
11.13 Mettre à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues au présent article. Si le Client estime qu'il a besoin d'informations complémentaires, il devra en informer PHARMONY en documentant précisément sa demande. PHARMONY adressera un bon de commande 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 bon de commande. 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 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 la période définie lors de la validation des termes de l'intervention. 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.
11.14 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.
11.15 Coopérer avec l'autorité de contrôle, à la demande de celle-ci, dans l'exécution de ses missions.
11.16 Traiter rapidement et correctement toutes les demandes raisonnables du Client relatives au traitement des données personnelles ou en lien avec ce contrat.
11.17 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.
11.18 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.
11.19 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.

Pharmony peut être amené à traiter les données du client de manière anonymisée. Le client autorise Pharmony à exploiter ces données. Le client pourra disposer de la part de Pharmony d'informations anonymisées le concernant.

ARTICLE 12. TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL LORSQUE PHARMONY AGIT EN TANT QUE RESPONSABLE DU TRAITEMENT

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
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 l'APD pour la Belgique et la CNIL pour la France.

ARTICLE 13. CONDITIONS FINANCIERES

Pour contracter, le Client doit adresser un bon de commande signé à Pharmony. A réception de la commande, le client devra s'acquitter d'un d'acompte à réception de la facture. Le prix et les conditions d'accès du logiciel PHARMONY ONE ainsi que des options sont définis dans le bon de commande.
La facturation mensuelle se déroule ensuite selon le processus décrit ci-dessous.
Chaque mois, Pharmony émet une facture à destination du client pour le mois en cours. Les abonnements en cours de mois sont facturés au prorata temporis et à partir du jour de l'installation.
Les prix peuvent évoluer à tout moment, et en particulier chaque année.
Sont exclues de l'abonnement mensuel des Modules, les prestations suivantes; installation et formation, développements complémentaires, et plus généralement toutes prestations n'entrant pas dans l'offre SaaS.
Ces prestations donnent lieu à un bon de commande et une facturation séparés.
L'adresse de facturation est l'adresse du siège social du Client, sauf si le client indique une autre adresse dans sa commande.
Sauf spécifications contraires, les factures émises par Pharmony sont payables à réception. Les factures devront être réglées uniquement par prélèvement automatique. Le Client devra donc adresser un mandat de prélèvement automatique à Pharmony.
Sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts, le défaut de paiement d'une facture ou le rejet de prélèvement non réparé dans un délai de trente (30) jours après son émission entraîne de plein droit :

- la facturation d'une indemnité forfaitaire de 50 Euro HT correspondant aux frais bancaires et de recouvrement ;

● à la discrétion de Pharmony, la suspension du contrat 10 jours après la notification du défaut de paiement par email, et le blocage de l'accès aux Applications pour tous les Utilisateurs inscrits par le Client. Dans ce cas, la réactivation est soumise au règlement de l'intégralité des factures.
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 peut entraîner la résiliation du contrat.
La notification de la résiliation du Contrat pourra être signifiée au Client par tout moyen, et notamment par lettre simple ou courrier électronique.
Les prix peuvent évoluer au 1e janvier de chaque année en fonction de l'indice Agoria des salaires Digital en Belgique, selon la formule suivante :
P= PO x (Si/So x 0,8) + PO x 0.2
Dans lequel:
P = le nouveau prix après l'indexation des prix;
PO = le prix convenu au moment de la signature du bon de commande;
So = l'indice des salaires Digital en Belgique publié par Agoria au cours du mois de décembre le plus récent avant la signature du bon de commande;
Si = l'indice mentionné ci-dessus publié au cours du mois de décembre le plus récent avant l'application de l'indexation.
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. L'indice se trouve sur le site suivant : https://tools.agoria.be/fr/Salaires-de-reference-tableaux-synoptiques
Si l'indice Agoria mentionné n'est plus disponible, les parties conviendront d'appliquer un indice similaire qui se rapproche le plus possible de cet indice.Cette clause n'affecte pas le droit de PHARMONY d'adapter les prix conformément à l'article 23.

ARTICLE 14. PROPRIÉTÉ
Le Client est 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.

ARTICLE 15. 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, ce que le Client accepte sans aucune contrepartie. Le Client a un droit de refus sur cette disposition, dans ce cas, il doit le notifier par écrit à Pharmony.

ARTICLE 16. 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 présent Contrat.

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

ARTICLE 17. 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.

17.1 Pour les dommages indirects
En cas de faute prouvée par le Client dans l'exécution de ses prestations, PHARMONY ne sera tenue 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.

17.2 Pour le plafond des dommages.
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 facturation 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 modifié par lui ou l'un de ses Utilisateurs ayant accès à ces fonctionnalités dans les Applications.

17.3 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 tenue 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 2 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 18. ASSURANCES
PHARMONY déclare qu'il a souscrit les assurances nécessaires afin de couvrir les risques liés à l'exercice de son activité.

ARTICLE 19. RÉSILIATION
Le Contrat peut être résilié de plein droit par le Client à son échéance à réception d'un courrier adressé en recommandé avec avis de réception. Il faudra dans ce cas respecter l'échéance du Contrat avec un préavis de 3 mois.
Chacune des parties a la possibilité de résilier le présent contrat en cas d'inexécution de l'autre partie, comme par exemple à l'article 13.
En cas de non acceptation des Conditions Générales d'Utilisations modifiées ou bien en cas de hausse de prix supérieure à l'indice de la consommation, le Client aura la possibilité de résilier son contrat avec un préavis de 3 mois à compter de la réception par LGO Cloud du courrier recommandé avec accusé de réception. Durant ce préavis, les modifications ne s'appliqueront pas au Client qui pourra continuer à utiliser l'Application normalement, sans altération de sa qualité.
LGO Cloud se réserve la possibilité de résilier le contrat d'un client dans la mesure où son volume de données serait tel qu'il nuirait aux performances globales de ses applications.
Tout mois commencé est dû, et toute somme due devient immédiatement exigible.
La résiliation du Contrat, quelle qu'en soit la cause, dégage LGO Cloud de toute responsabilité quant à la sauvegarde des données du Client. Il appartient au Client de réaliser les différents exports/listings réguliers de ses données à l'aide des modules permettant d'exporter/imprimer les données utiles et/ou légales de l'application avant la résiliation. Après la résiliation, le Client n'aura plus accès aux Application

ARTICLE 20. 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 3.

ARTICLE 21. 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 22. 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 23. 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. En cas de litige, le tribunal de l'entreprise de Namur sera le seul compétent. Tout différend éventuel relatif au présent contrat sera d'abord et dans la mesure du possible réglé à l'amiable.
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'Utilisation sont susceptibles d'évoluer à tout moment. Les dernières versions à jour sont consultables sur https://pharmony.be/conditions-generales-d-utilisation-et-vente/

Mise à jour :
Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont susceptibles d'évoluer à tout moment. Les dernières versions à jour sont consultables sur https://pharmony.be/conditions-generales-d-utilisation-et-vente/. Si Pharmony effectue des modifications (autre que des modifications d'ordre rédactionnel) qui altèrent le contenu ou le sens des Conditions Générales d'Utilisation, elle informera le Client (par e-mail ou par l'intermédiaire de l'Application) des Conditions Générales d'Utilisation modifiées 30 jours avant la date d'entrée en vigueur des modifications, sauf si Pharmony est légalement tenu d'effectuer des modifications immédiatement ou dans un délai plus court. Le Client pourra prendre connaissance des Conditions Générales d'Utilisation modifiées pendant ce délai de 30 jours. A compter de la date d'entrée en vigueur des modifications, le Client pourra continuer d'utiliser les Applications conformément aux Conditions Générales d'Utilisation modifiées. A défaut d'acceptation des modifications proposées, le Client pourra résilier son contrat conformément à l'article 19 des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Annexe 1 : 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. Pharmony préconise une solution d'accès internet de backup de type routeur 4G.
- 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 2 : 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 (GMT+1 Europe) 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 les défaillances logicielles soient corrigées dans les meilleurs délais.

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

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.

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). Toute requête automatisée via les API internes de Pharmony ONE est proscrite, et pourra donner lieu à un blocage en cas d'abus.

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 3 : 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 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 contrat.
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 en vigueur.

Annexe 4 : Formations

A) CONTRACTUALISATION
Chaque prestation de formation fait l'objet d'un bon de commande estimatif de PHARMONY.
A l'issue de la formation, si la durée de la formation ou bien les frais de déplacement diffère du bon de commande, Pharmony ajustera la facturation à la hausse ou à la baisse, au réel.

B) PRÉSENCE
Il appartient au Client de vérifier que les personnes qu'il inscrit à la formation ont le niveau suffisant pour y participer.
L'absence d'un ou de plusieurs personnes à la formation n'entraînera pas de réduction de prix.

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, PHARMONY ne pourra pas assurer de formation à un groupe comptant plus de 5 personnes sur site, ou plus de 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 7 jours avant la date de la formation,
- 50 % si l'annulation intervient entre 8 et 30 jours avant la date de la formation,
- aucun si l'annulation intervient avant un mois avant le début de la formation.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE MATÉRIEL

ARTICLE 24. OBJET
Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes les offres de matériel proposées par Pharmony au Client.
Elles sont réputées être acceptées par le client dès acceptation du bon de commande émis par Pharmony.

Pharmony se réserve le droit de modifier ses prix en fonction des variations de prix de ses fournisseurs ou des taux de change.

Pharmony ne peut être tenue pour responsable de l'inexécution d'une commande pour cause de force majeure, comme par exemple l'épuisement des stocks, les défauts de livraisons par les fournisseurs de Pharmony, la destruction de biens en raison d'accident, de grève, d'incendie, d'inondation. Cette énumération n'est pas limitative. Pharmony n'est pas tenue de prouver le caractère imprévisible des circonstances constitutives de la force majeure.

Les frais de port et de configuration sont à charge du client.

ARTICLE 25. DELAIS DE LIVRAISON
Les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre indicatif et ne revêtent pas un caractère contraignant. Un retard dans la livraison ne peut en aucun cas donner lieu à l'annulation d'une commande, à une demande d'indemnisation ou à une pénalité quelconque.
La livraison partielle d'une commande ne peut justifier le refus de paiement des biens livrés.

ARTICLE 26. TRANSFERT DE PROPRIETE ET RISQUE
Les biens livrés demeurent la propriété de Pharmony jusqu'au paiement total du montant principal, des frais, des intérêts et, le cas échéant, de l'indemnité.
Plus spécifiquement, avant le paiement, le client ne pourra transférer le droit de propriété des biens à des tiers, ni les céder, les mettre en gage ou les affecter à quelque sûreté ou privilège que ce soit.

ARTICLE 27. RECLAMATIONS
Au cas où les biens seraient endommagés, incomplets, en cas d'erreur ou de tout autre défaut ou non-conformité visible ou invisible, le client est tenu de refuser les biens ou bien de ne les accepter que moyennant réserve écrite, remise au livreur.

Toute réclamation relative aux marchandises livrées doit parvenir à Pharmony par lettre recommandée ou email dans les 3 jours de la réception. Passé ce délai, la réclamation ne sera plus prise en considération.

Aucun retour de marchandises ne sera accepté sauf accord préalable écrit de Pharmony. Des marchandises non courantes ne peuvent en aucun cas être retournées à Pharmony.

Seules les marchandises en bon état et dans leur emballage d'origine peuvent être retournées. Toute la responsabilité et tous les risques liés au retour des produits incombent au client.

Sauf accord explicite de Pharmony, les frais de retour sont à charge du client.

En cas de livraison contestée ou incomplète, le Client peut réclamer la preuve de livraison dans un délai de 2 mois après la confirmation de la commande. Une fois ce délai dépassé, la livraison effective des marchandises ne peut plus être mise en question.

Toute réclamation concernant une facture doit être adressée à Pharmony par lettre recommandée ou par email dans les 5 jours de leur réception. A défaut, elle sera considérée comme acceptée sans réserve. Une réclamation ne peut en aucun cas justifier un refus de paiement.

ARTICLE 28. GARANTIE
La garantie se rapportant aux marchandises livrées par nos soins se limite à celle accordée par le fabricant. La responsabilité de Pharmony sur le matériel est limitée au montant garanti par le fournisseur.

Pharmony ne donne aucune garantie pour des vices cachés dont elle n'a pas eu connaissance.

Pharmony n'est en aucun cas tenue de payer une indemnisation au client ou aux tiers, étant notamment expressément visée toute indemnisation pour des dommages directs ou indirects, des pertes de bénéfice, des dommages à des biens distincts du matériel fourni, dans les cas où, entre autres, les marchandises ou le matériel sont traités ou adaptés, où les indications de Pharmony ou de ses représentants ne sont pas suivies d'une façon correcte, où les marchandises ou le matériel sont utilisés ou manipulés d'une façon erronée, où les marchandises ou le matériel ne sont pas utilisés conformément leur objet, et au cas où les dommages sont causés par une faute ou une négligence du client.

ARTICLE 29. RESPONSABILITÉ DE PHARMONY
Si la responsabilité de Pharmony est retenue en raison de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du présent contrat pour la partie matérielle, les parties acceptent explicitement que le total des indemnités ne dépassera pas un montant égal à 3% du prix du matériel à l'origine du dommage.

ARTICLE 30. DROITS INTELLECTUELS SUR LES LOGICIELS

Les logiciels fournis avec le matériel resteront la propriété exclusive du fabricant. Seule une licence d'utilisation est accordée. L'utilisateur ne pourra sous aucune forme la transférer, céder, mettre en gage ou prêter, ni à titre onéreux, ni à titre gracieux. L'utilisateur maintiendra en bon état les mentions de propriété indiquées sur les programmes et le manuel d'emploi et veillera au respect de la confidentialité des logiciels.

Le client s'interdira de modifier, de contrefaire, de permettre la contrefaçon ou de favoriser celle-ci, de quelque façon que ce soit, nos marchandises ou leurs composants.

ARTICLE 31. CONDITIONS DE PAIEMENT DU MATERIEL

Toute commande de matériel ordonnée par le client est définitive, qu'un acompte ait été payé ou non.

Les conditions financières sont détaillées dans l'article 13.

ARTICLE 32. RESTRICTIONS D'UTILISATION

Le client s'engage à respecter les conditions d'utilisation émises par les fabricants.

ARTICLE 33. ENVIRONNEMENT

Pharmony ne peut être tenue comme responsable par le client des obligations imposées dans le cadre de la législation environnementale du Client. Les coûts résultant de cette législation, entre autres la législation sur les emballages, la reprise d'appareils électriques et électroniques et la taxe sur les batteries, ne sont pas un élément du prix de vente. Pharmony se réserve le droit de facturer au client les coûts engendrés par cette législation, si elle s'applique.