

Conditions Générales de Vente et de Services **DentaGest SA**

Version 1.20 du 01.01.2021

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

Toutes les formulations sous-entendent naturellement la forme féminine.

TABLE DES MATIERES

1	GENERALITES.....	3
2	CONDITIONS COMMERCIALES DentaGest SA.....	3
2.1	Offres DentaGest SA.....	3
2.2	Commandes.....	3
2.3	Prix.....	4
2.4	Conditions de paiement.....	4
2.5	Diverses informations.....	4
2.6	Installation.....	4
3	LE LOGICIEL DENTAGEST ET SA MAINTENANCE.....	5
3.1	Le logiciel DentaGest.....	5
3.2	La maintenance du logiciel DentaGest.....	6
3.3	Les fichiers de données tiers.....	7
3.4	Résiliation.....	7
4	LES SERVICES.....	8
4.1	Délais d'interventions.....	8
4.2	Le matériel sous garantie.....	8
4.3	Le matériel hors garantie.....	9
4.4	Le matériel livré par le client.....	10
4.5	Les logiciels d'exploitation ou de tiers (bureautique, scientifique et sécurité).....	10
4.6	Données.....	13
5	ASSURANCE.....	13
6	RESERVE DE PROPRIETE & RECLAMATION.....	14
7	DEMEURE, CONSEQUENCE.....	14
8	FOR JURIDIQUE.....	14
9	ANNEXE 1 : LISTE DES TARIFS.....	15

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE SERVICES

1 GENERALITES

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

Les produits : **DentaGest SA** propose notamment les produits et services suivants :

- ✓ le matériel
- ✓ les logiciels d'exploitation
- ✓ les logiciels de gestion de cabinet dentaire et conçus et réalisés par **DentaGest SA**
- ✓ les logiciels de tiers (bureautique, scientifique & sécurité)
- ✓ les services (conseil, installation, formation ou intégration)

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

2 CONDITIONS COMMERCIALES DentaGest SA

2.1 Offres DentaGest SA

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

2.2 Commandes

Toute commande engage définitivement l'acheteur. Au cas où l'acheteur ne donne pas suite à sa commande, il est tenu au paiement : dans le cas d'une commande matériel, d'une indemnité forfaitaire de 40 % sur la valeur de la commande matériel ; dans le cas d'une commande de logiciel, 25 % du prix du software et 1 année de maintenance du software. Ces indemnités sont dues de plein droit et sans mise en demeure dès le huitième jour suivant l'envoi par nos soins, d'une lettre recommandée invitant l'acheteur à donner suite à sa commande. Si la commande n'est pas honorée, des frais supplémentaires pour annulation d'installation sont également exigibles lorsqu'une telle installation a été planifiée (voir point 2.6.2.). Dans le cas d'un développement spécifique d'un software, la totalité du prix mentionné dans la confirmation de commande est due à la livraison du software, même si l'acheteur ne donne pas suite à sa commande.

2.3 Prix

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

Tous les prix s'entendent TVA exclue.

2.4 Conditions de paiement

La marchandise est payable à la livraison et sans escompte. Au cas où l'acheteur est autorisé à s'acquitter du prix après la livraison ou l'installation, celui-ci est payable dans les 30 jours dès réception de la facture. A défaut de paiement à l'échéance, le prix porte, de plein droit et sans mise en demeure, un intérêt de 5 % l'an à compter de la date de la facture. La propriété des marchandises nous est réservée jusqu'à leur complet paiement mais les risques sont transférés à l'acheteur dès sa réception.

2.5 Diverses informations

2.5.1 N'est pas compris dans l'offre **DentaGest SA**

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

2.6 Installation

2.6.1 Délais d'installation

Pour un système complet : au plus tôt 4 semaines dès réception de la commande signée.

Pour des composants : selon disponibilité du stock.

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

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

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

- Moins de 10 jours avant la date prévue
 - 50 % du montant d'une journée d'installation et/ou de formation

2.6.3 Installation

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

3 LES LOGICIELS DentaGest : ACHAT, MAINTENANCE

3.1 Le logiciel DentaGest

DentaGest est un logiciel standard de gestion de cabinet dentaire qui est propriété de **DentaGest SA** (Copyright). **DentaGest SA** concède à ses clients une licence d'utilisation dépendant du nombre de postes de travail et dont le paiement est, unique (achat).

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

3.1.1 Achat

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

3.2 La maintenance du logiciel DentaGest

Le contrat de maintenance des logiciels DentaGest est obligatoire après les 12 premiers mois de l'installation. Il existe 2 types de variantes de contrat de maintenance qui sont valables pour des périodes de 12 mois reconductibles tacitement : La variante 1 qui englobe l'abonnement aux mises à jour DentaGest et le support téléphonique et la variante 2 qui n'englobe que l'abonnement aux mises à jour de DentaGest.

3.2.1 La maintenance des logiciels dans le cas de la variante 1 englobe :

- ✓ Le soutien téléphonique pendant les heures d'ouverture (voir 4.6.) de notre permanence pour toutes les questions touchant aux fonctionnalités du programme DentaGest uniquement. Pour les questions de type technique non liées au logiciel DentaGest, se reporter au support client (voir 4.6.5).
- ✓ L'accès à notre organisation de piquet le week-end (voir 4.6.3)
- ✓ La configuration des programmes par **DentaGest SA**, via télémaintenance.
- ✓ La distribution régulière de toutes les modifications de programmes et leur entretien afin d'adapter le système aux exigences de la politique de la santé ou aux exigences légales.
- ✓ La garantie d'une évolution possible en tout temps

3.2.2 La maintenance des logiciels dans le cas de la variante 2 englobe :

- ✓ La configuration des programmes par **DentaGest SA**, via télémaintenance.
- ✓ La distribution régulière de toutes les modifications de programmes et leur entretien afin d'adapter le système aux exigences de la politique de la santé ou aux exigences légales.
- ✓ La garantie d'une évolution possible en tout temps

Si vous êtes au bénéfice d'un contrat de maintenance variante 2, pour le support, 2 possibilités s'offrent à vous

- 1) Appeler le 0900 576 515 (CHF 3.90/min)
- 2) Appeler le 021 823 45 15 : dans ce cas chaque intervention est facturée selon sa durée, durée minimale de 15 minutes = CHF 40.-/HT

3.3 Maintenance software DentaGest et son évolution

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

3.4 Les fichiers de données tiers

Le contenu des fichiers tiers n'est pas soumis à la responsabilité de DentaGest SA.

3.5 Résiliation

La dénonciation du contrat se fait exclusivement sous forme écrite par courrier recommandé. La dénonciation du contrat doit se faire 3 mois avant la fin de l'année c-à-d au plus tard le 30 septembre précédent la nouvelle année.

4 LES SERVICES

4.1 Délais d'interventions

DentaGest SA distingue l'intervention urgente définie comme suit :

- ✓ Plus de 40% des salles de soins sont inopérantes
- ✓ Serveur DentaGest SA local est inopérant
- ✓ Le réseau local est inopérant (LAN)

Dans ces cas définis comme urgents, le délai d'intervention (déplacement sur le lieu) s'effectue dans les 8 heures ouvrables de **DentaGest SA** dès le diagnostic « urgent » dispensé par le 1^{er} niveau du support.

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

4.2 Le matériel sous garantie

4.2.1 Le matériel sous garantie

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

4.2.2 Sont généralement compris dans la garantie du fabricant :

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

4.2.3 Ne sont pas compris dans la garantie du fabricant

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

4.2.4 Limite de la garantie fabricant

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

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

4.2.5 Les prestations supplémentaires de **DentaGest SA**

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

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

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

4.3 Le matériel hors garantie

4.3.1 Délais d'intervention et frais

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

4.3.2 Réparation du matériel défectueux

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

4.4 Le matériel livré par le client

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

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

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

4.5 Les logiciels d'exploitation ou de tiers (bureautique, scientifique et sécurité)

Les logiciels d'exploitation ou de tiers ne sont pas la propriété de **DentaGest SA** et bénéficient des conditions de garantie et d'exploitation proposées par leur fournisseur (Microsoft, 4D, Nod32...)

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

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

4.6.1 Connexions Internet & virus et attaques externes

Si l'utilisateur désire avoir une connexion Internet, celle-ci peut lui être proposée par **DentaGest SA** en station indépendante ou en connexion en réseau. Dans tous les cas, l'utilisateur aura pris soin de s'abonner à un fournisseur d'accès internet.

- Utilisation Internet

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

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

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

- Virus

L'utilisation d'Internet, ainsi que la lecture de CD, DVD ou clés USB, et tout autre support de données, exposent l'utilisateur aux risques de virus informatiques. Dans le cas d'Internet ou d'utilisation de supports externes, il appartient au client de prendre les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels stockés sur son équipement informatique. Nous ne pouvons qu'encourager l'utilisation de programme anti-virus.

DentaGest SA propose à ce titre un anti-virus de type professionnel (Nod32). L'utilisateur est conscient que le meilleur programme anti-virus, avec sa dernière mise à jour, ne peut que minimiser les risques de pannes, mais ne constitue en aucun cas une protection infaillible. **DentaGest SA**, même en cas d'utilisation d'anti-virus installé par ses soins, ne pourra être tenu responsable des préjudices éventuels causés par un virus quelle que soit sa nature.

- Attaques externes

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

- Connexions intempestives

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

4.6.2 Tarifs et facturation des services

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

4.6.3 Service de piquet

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

Service de piquet & urgence:

☎ 021 823 45 19

du lundi au vendredi :

de 17h30 à 8h00 et de 12h15 à 13h30

le week-end :

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

les jours fériés (canton de Vaud) :

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

- Coûts

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

4.6.4 Support technique

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

4.6.5 Horaire des différents services

Piquet et support technique : qui aide quand ?

DentaGest SA.

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

☎ 021 823 45 15

Support payant. (contrat V2)

du lundi au vendredi :de 08h00 à 12h00
de 13h30 à 17h30 (CHF 3.90/min)

☎ 0900 576 515

Service de piquet / urgence

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

☎ 021 823 45 19

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

4.6 Données

4.7.1 Protection des données

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

DentaGest SA s'engage à reprendre les données du logiciel DentaGest. Les autres données (configuration OS et programmes, profils utilisateurs, favoris, e-mail, documents de travail,...) sont reprises au mieux, en régie (voir liste des tarifs en annexe), selon les éléments disponibles.

5 RESERVE DE PROPRIETE & RECLAMATION

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

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

6 **DEMEURE, CONSEQUENCE**

Le locataire est en demeure lorsqu' :

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

Si le locataire est ainsi en demeure, nous pouvons :

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

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

7 **FOR JURIDIQUE**

Le for juridique est le domicile légal de **DentaGest SA**.

8 ANNEXE 1 : LISTE DES TARIFS

Prix du déplacement (trajet)

Un forfait par ville existe pour les déplacements : il est calculé sur une base de CHF 1.20/km selon la distance effectuée (aller uniquement) depuis le siège de DentaGest Renens ou de la succursale à Berne.

Prix des travaux en interne

- Support clients CHF 160.00/heure
- Département technique (Développement, tests, déploiement) CHF 160.00/heure / 1200.00/jour (8 heures)
- Ingénieur de projet (Analyses, bases de données, gestion de projet, consulting) CHF 210.00/heure / 1500.00/jour (8 heures)

Prix de l'intervention sur site

- Support clients CHF 160.00/ heure
- Département technique CHF 170.00/ heure
- Ingénieur de projet / Business consultant CHF 210.00/heure / 1500.00/jour (8 heures)
- Déplacement CHF 170.00/intervention

Forfait

- Forfait pour les devis CHF 90.00/devis

Tarifs pour support par le service de piquet

- Support clients CHF 200.00/heure

Tarifs hors des heures d'ouverture de DentaGest SA

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

- Samedi et jour de la semaine dès 20 heures : + 30%
- Dimanche et jour férié : +50%

Tous les prix s'entendent TVA exclue.