

Conditions générales

(ci-après les «CG»)

1. Champ d'application

- 1.1. Les présentes CG régissent toutes les livraisons et prestations en lien avec des logiciels/du matériel informatique (ci-après les «**Produits**») ainsi que toutes les prestations de service (ci-après les «**Services**») qu'Ascom (Belgium) NV (ci-après «**Ascom**») fournit à des distributeurs ou à des clients finaux (chacun d'eux dénommé ci-après individuellement le «**Client**» et, avec Ascom, les «**Parties**»).
- 1.2. Les présentes CG font partie intégrante de chaque offre, commande ou accord entre Ascom et le Client. Toute condition souhaitée par le Client qui n'est pas contenue dans le présent document n'est valable que si Ascom l'a expressément acceptée.

2. Contrat individuel et étendue des prestations

- 2.1. Sauf accord exprès contraire, les offres d'Ascom sont sans engagement. Un contrat individuel entre Ascom et le Client (ci-après le «**Contrat individuel**») et, avec les CG, le «**Contrat**») est réputé conclu sitôt qu'Ascom confirme par écrit la commande du Client (ci-après la «**Confirmation**»).
- 2.2. Toute commande du Client qui diffère de l'offre d'Ascom n'est valable que si Ascom l'a expressément acceptée dans la Confirmation.
- 2.3. L'étendue spécifique des prestations pour les Produits et les Services est réglée en détail dans le Contrat.

3. Conditions de livraison

- 3.1. Ascom fait tout ce qui est raisonnablement en son pouvoir pour respecter les délais prévus par le Contrat, dans la mesure où le Client s'acquitte lui aussi de ses obligations contractuelles. Le Client doit notamment respecter les conditions de paiement ainsi que toutes les obligations préliminaires à celui-ci (par ex. collaborer avec Ascom, réagir sans délai aux demandes d'Ascom ou obtenir et conserver toutes les autorisations et licences nécessaires).
- 3.2. Ascom peut procéder à des livraisons partielles si cela n'engendre pas de conséquences inacceptables pour le Client.
- 3.3. Le Client doit vérifier les Produits immédiatement après leur réception ou, si une installation est nécessaire, directement après celle-ci. Les Produits sont réputés acceptés (ci-après l'«**Acceptation**») si leurs défauts visibles ne sont pas signalés par écrit dans les 20 jours ouvrables suivant la réception ou l'installation des Produits. Les défauts cachés, quant à eux, doivent être annoncés immédiatement après leur découverte.
- 3.4. Si une réception formelle a été convenue, une vérification commune est effectuée avant celle-ci. Ascom invite le Client en temps utile pour ce faire. Les deux Parties signent et conservent un compte-rendu des tests et des résultats obtenus. Si le Client omet de prendre part à la réception formelle pour des motifs non imputables à Ascom, celle-ci peut octroyer un délai supplémentaire de 10 jours ouvrables. Si les Produits ne sont pas réceptionnés durant ce délai, le procès-verbal de réception mis à disposition par Ascom est considéré comme complet et suffisant pour permettre au Client de déterminer si les objets livrés sont conformes aux spécifications.
- 3.5. Si la prestation d'Ascom est retardée pour des motifs qui ne sont pas imputables à celle-ci (par ex. force majeure, catastrophes naturelles, accidents, grèves, cyberattaques, actes de terrorisme, défaillance des sources d'approvisionnement habituelles ou actions du gouvernement), le délai de livraison d'Ascom est prolongé en conséquence.

4. Prix, conditions de paiement et transfert des risques

- 4.1. Sauf accord contraire, tous les prix s'entendent nets et dans la monnaie du pays concerné; la TVA ainsi que les frais d'emballage et d'envoi ne sont pas inclus dans le prix.
- 4.2. Ascom est autorisée à modifier les prix afin de couvrir des Produits supplémentaires si ses frais augmentent en raison du fait que le Client ou des tiers ne communiquent pas en temps utile les informations nécessaires, ou si le volume ou la fréquence d'utilisation requis par le Client dépassent significativement les valeurs convenues.
- 4.3. Les factures d'Ascom doivent être payées conformément au plan de paiements convenu. Si un tel plan n'a pas été fixé, les factures doivent être acquittées dans les 30 jours suivant leur date d'établissement. En cas de non-paiement à l'échéance, un intérêt de 12% par an ou le taux d'intérêt le plus élevé autorisé par la loi, si celui-ci est plus élevé, est dû de plein droit et sans mise en demeure. En outre, le montant de la facture qui reste impayé le jour suivant la date d'échéance est majoré, de plein droit et sans mise en demeure préalable, de 10 %, à titre de dommages-intérêts liquidés.
- 4.4. Ascom se réserve la propriété des Produits livrés jusqu'à leur paiement complet par le Client.

- 4.5. Les risques de perte ou de dégradation fortuites des Produits achetés passent au Client au moment où Ascom remet ceux-ci au transporteur ou à toute autre personne ou institution chargée d'effectuer l'envoi. Si Ascom stocke des Produits pour le Client, celui-ci en supporte les frais et les risques.

5. Obligations du Client

- 5.1. Le Client doit (i) évaluer les effets des Produits sur son environnement système, et en particulier mettre en œuvre de manière durable des normes appropriées en matière de sécurité des informations, de protection des données ainsi que de protection contre les logiciels nuisibles et les virus; (ii) veiller à ce que son personnel suive les formations exigées par Ascom; (iii) informer Ascom de toutes les normes et prescriptions locales en vigueur, notamment s'agissant des produits médicaux, des normes de construction, de la sécurité des produits, des personnes et des informations, etc., et respecter ces normes et prescriptions; (iv) veiller à ce que les Produits soient toujours utilisés conformément à l'utilisation pour laquelle Ascom les a conçus et fabriqués, ainsi que conformément aux étiquettes des Produits et aux instructions d'utilisation établies par Ascom; et (v) veiller à ce que les mesures de compensation nécessaires soient prises afin de garantir l'exploitation des services d'information et d'alerte ainsi que l'accès à ceux-ci lorsque les Services fournis par Ascom nécessitent l'arrêt du système du Client et qu'Ascom le notifie à celui-ci.
- 5.2. Dans la mesure où le Client n'a pas souscrit le plan «Ascom Solution Life Cycle», il est responsable des modifications apportées aux Produits, y compris de toute configuration ou adaptation spécifiques au Client, qui s'écartent de la programmation standard d'Ascom. Cette responsabilité vaut également pour les modifications apportées à des logiciels, à des produits ou à des systèmes de tiers auxquels les Produits sont liés ou dont les Produits dépendent. Le Client s'engage à informer immédiatement Ascom de telles modifications et à obtenir de sa part une confirmation de comptabilité et d'interopérabilité.
- 5.3. Le Client est tenu d'élaborer et de maintenir des procédures pour la réception uniforme et en temps voulu de plaintes et de réclamations d'utilisateurs finaux concernant des Produits non satisfaisant. Le Client doit faire tous ses efforts pour assister Ascom lors de l'examen de tels incidents et lors de l'éventuel rappel d'un Produit défectueux.

6. Logiciels et droits de propriété intellectuelle

- 6.1. Les logiciels fournis par Ascom ne sont pas vendus, mais mis à disposition du Client pendant un certain temps en vertu d'un contrat de licence d'utilisateur final séparé (ci-après le «**CLUF**») qui fait partie intégrante des présentes CG.
- 6.2. Ascom et ses donneurs de licence demeurent les seuls titulaires exclusifs de tous les droits sur les matériaux préexistants ou développés pendant la durée du contrat, sur les Produits à livrer et sur les Services à fournir, ainsi que de tous les droits de propriété intellectuelle et droits d'auteur de tiers (ci-après les «**DPI**»).
- 6.3. Si un tiers fait valoir des prétentions justifiées à l'égard du Client en raison d'une violation des DPI, Ascom répond envers celui-ci aux conditions suivantes uniquement: (i) Ascom choisit, à son entière discrétion, soit de souscrire une licence pour les Produits concernés par la violation, soit de modifier lesdits Produits, ou, si aucune alternative raisonnable n'existe, le Client peut restituer les Produits, et Ascom remboursera leur valeur comptable nette; (ii) le Client a informé Ascom par écrit et sans retard injustifié de la menace ou de la prétention et n'a pas reconnu la violation potentielle vis-à-vis du tiers; (iii) le Client collabore avec Ascom et lui accorde le plein contrôle s'agissant de la défense et de la gestion du différend; et (iv) la violation n'est pas imputable au Client (p. ex. en raison d'une modification des Produits).

7. Garantie

- 7.1. Le présent article s'applique par dérogation et en priorité des dispositions légales en matière d'achat. Ascom garantit qu'au moment de leur livraison/installation, les Produits soient exempts de défauts de matériel et de fabrication et répondent aux spécifications de produit publiées et actuellement en vigueur, et que les Services soient exécutés de manière compétente et en ligne avec les normes industrielles (conjointement les «**Garanties**»). Les Garanties ne s'appliquent pas aux logiciels fournis par Ascom. Les seules et uniques garanties pour les logiciels fournis par Ascom sont mentionnées dans le CLUF.
- 7.2. Le délai de prescription des prétentions fondées sur la garantie pour les défauts est de 12 mois et court à compter de la livraison ou, si une réception est nécessaire, à compter de celle-ci (ci-après le «**Délai de garantie**»).
- 7.3. À moins qu'Ascom ne reconnaisse un défaut, la garantie relative à la réparation ou au remplacement des parties est limitée à la durée restante du Délai de garantie initial.

- 7.4. S'il s'avère que des Produits livrés ou des prestations fournies par Ascom présentent des défauts, Ascom est tenue d'y remédier; pour ce faire, elle peut choisir soit d'éliminer les défauts, soit d'effectuer une livraison de remplacement. Dans ce second cas, le Client doit restituer les Produits défectueux à Ascom conformément aux prescriptions légales. Ascom supporte les dépenses (notamment les frais de transport, de main d'œuvre et de matériel) engagées en vue de remédier aux défauts; cette disposition ne s'applique toutefois pas dans la mesure où les frais augmentent parce que l'objet livré se trouve à un autre endroit que celui où il était convenu qu'il soit utilisé. Ascom est en outre tenue de dédommager les frais de montage et de démontage de la chose défectueuse conformément aux prescriptions légales.
- 7.5. Ascom est en droit, avant de remédier à tout défaut, d'exiger du Client qu'il paie le prix de vente exigible. Le Client est toutefois autorisé à se faire rembourser une partie du prix de vente appropriée eu égard aux défauts.
- 7.6. Si Ascom ne parvient pas à remédier aux défauts, le Client peut réduire (minorer) le prix de vente ou se départir du Contrat. Un droit de résiliation n'existe cependant pas en cas de défauts mineurs. Toute autre prétention fondée sur la garantie pour les défauts est exclue.
- 7.7. Ascom ne répond notamment pas des dommages ou des défauts dans les cas suivants: (i) ces dommages ou défauts résultent d'une utilisation, intervention ou manipulation inappropriée ou non autorisée, de l'usure naturelle, d'un entretien défectueux, ou de toute autre raison non imputable à Ascom; (ii) le Client utilise les Produits à d'autres fins que celles prévues ou ne respecte pas les instructions d'Ascom (p. ex. formation inadéquate des collaborateurs); (iii) le Client ne met pas en œuvre les mesures correctives prescrites par Ascom; (iv) le Client ou des tiers effectuent des modifications ou des réparations sans le consentement écrit d'Ascom; ou (v) le Client ne prend aucune mesure appropriée et immédiate en vue de minimiser le dommage ou le défaut.

8. Responsabilité et assurance

- 8.1. Dans la mesure autorisée par la loi, la responsabilité d'Ascom en cas de dommages matériels ou pécuniaires (y compris d'éventuelles peines conventionnelles) qu'elle a manifestement occasionnés et qui découlent directement de l'acte dommageable est limitée à la valeur du Contrat concerné, et ce quel que soit le fondement juridique invoqué, et la responsabilité d'Ascom en cas de dommages indirects, réfléchis ou consécutifs (gain manqué, économies non réalisées, frais supplémentaires, prétentions de tiers, etc.) ou de fait d'auxiliaires est exclue.
- 8.2. Ascom veille à souscrire une assurance adéquate pour son activité. Si le Client le souhaite, Ascom peut lui fournir une attestation d'assurance indiquant la couverture d'assurance dont elle bénéficie.

9. Confidentialité, protection des données, importation et exportation

- 9.1. Sauf accord écrit contraire, les Parties ne sont en droit de communiquer à des tiers ni le contenu du Contrat, ni les informations fournies par l'autre Partie ou au nom de celle-ci qui doivent être raisonnablement traitées comme confidentielles. Cette disposition ne s'applique toutefois pas aux informations (i) que le destinataire détenait déjà légitimement avant que la Partie ne les divulgue; (ii) qui sont ou deviennent accessibles au public sans faute du destinataire; (iii) que le destinataire a dûment reçues d'un tiers autorisé à les transmettre sur une base non confidentielle; ou (iv) dont le destinataire peut prouver qu'elles ont été développées indépendamment de lui et sans recours aux informations confidentielles de la Partie divulgateuse. Les Parties peuvent en outre transmettre des informations confidentielles dans la mesure où la loi les y oblige.
- 9.2. Les Parties traitent les données personnelles uniquement en stricte conformité avec la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel.
- 9.3. Le Client s'engage à (i) ne jamais exporter, importer, vendre, transférer ou utiliser directement ou indirectement des Produits d'une manière qui soit susceptible d'entraîner une violation des prescriptions d'exportation et d'importation applicables aux Produits concernés; et (ii) obtenir toutes les autorisations, licences ou approbations nécessaires en relation avec lesdites prescriptions.

9.4. Accès aux données et partage des données

9.4.1 Droits d'accès

Conformément au Règlement (UE) 2023/2854 ("Data Act"), le Client peut accéder aux données produits générées lors de l'utilisation des Produits et/ou Services ("Données Produits") uniquement dans la mesure requise par la loi. Toute utilisation plus large des Données Produits est soumise au consentement écrit préalable du Fournisseur et peut entraîner des frais supplémentaires.

9.4.2 Format et livraison

Les données du produit seront mises à disposition dans un délai raisonnable, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, et en temps réel lorsque cela est techniquement possible. Ascom est en droit de déterminer les moyens techniques, les normes et les processus pour la fourniture des données.

9.4.3 Droit d'utilisation des données

Ascom est autorisé à utiliser les données non personnelles reçues ou générées dans le cadre de l'exécution du Contrat à des fins d'amélioration ou d'analyse de la qualité/des produits.

9.4.4 Destinataires tiers

Lorsque le Client demande le transfert des Données Produits à un tiers, le Ascom n'est pas responsable de l'utilisation, du traitement ou de la sécurité de ces données par le tiers. Le Client s'engage à indemniser intégralement et à décharger Ascom de toute responsabilité en cas de réclamations, dommages ou coûts résultant de ou liés à cette utilisation par un tiers.

9.4.5 Services cloud et de migration

Lorsque les Services incluent le cloud ou d'autres traitements de données, Ascom assistera la migration du Client conformément au Data Act. Ascom n'est pas responsable des retards, pertes, incompatibilités ou coûts supplémentaires encourus lors ou après la migration vers un autre prestataire, sauf en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave.

9.4.6 Demandes des autorités publiques

Si une autorité publique compétente exige légalement l'accès aux Données Produits, Ascom fournira cet accès en conformité avec le Data Act. Dans la mesure légalement possible, Ascom informera le Client à l'avance. Ascom ne saurait être tenu responsable de toute divulgation effectuée en vertu d'une telle obligation légale.

9.4.7 Limitation de responsabilité pour les obligations du Data Act

Les obligations du Fournisseur au titre du Règlement (UE) 2023/2854 ("Data Act") sont fournies sur la base du meilleur effort, sous réserve de la faisabilité technique et des exigences légales. Sauf en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave, le Fournisseur ne saurait être tenu responsable : (a) des dommages indirects, accessoires ou consécutifs, y compris la perte de bénéfices, d'activité, de contrats ou de clientèle; (b) des réclamations ou dommages résultant de l'utilisation, de la divulgation ou du traitement des Données Produits par le Client ou tout tiers; ou (c) des incompatibilités, erreurs, omissions ou retards liés au transfert, à la migration ou à la portabilité des Données Produits. La responsabilité globale du Fournisseur pour toute réclamation relative au Data Act est limitée au montant total des frais payés par le Client au titre du Contrat au cours des douze (12) mois précédant l'événement à l'origine de la réclamation.

9.4.8 Secrets commerciaux

Les secrets d'affaires sont conservés et ne sont divulgués que si Ascom et le Client prennent toutes les mesures nécessaires préalablement à la divulgation pour préserver leur confidentialité, notamment à l'égard des tiers. Dans des circonstances individuelles, Ascom peut retenir ou, le cas échéant, suspendre le partage des Données Produit identifiées comme des secrets commerciaux, ou peut refuser au cas par cas une demande d'accès aux Données Produit spécifiques en question.

10. Dispositions spécifiques applicables aux produits médicaux

- 10.1. Ascom identifie en toute bonne foi et selon les prescriptions locales les Produits considérés comme des produits médicaux (ci-après les «PM»).
- 10.2. Le Client doit veiller à ce que tous les Produits soient utilisés, transportés et entreposés conformément aux lois et aux prescriptions locales avant de commencer à les utiliser ou à les revendre.
- 10.3. Si le Client a connaissance de problèmes de qualité ou d'informations suggérant que les Produits ne sont pas conformes aux exigences prévues à l'article 10.2 ou ont été éventuellement impliqués dans un incident où il était question d'un décès ou d'une importante aggravation de l'état de santé, il est tenu d'en avertir Ascom sans délai, en tout cas dans les 24 heures suivant la réception de cette information. Le Client fournira à Ascom l'ensemble des informations et l'accès aux équipements nécessaires à identifier le problème et mettra les MDP concernés hors service, jusqu'à ce qu'Ascom et le Client soient d'accord sur le statut des MDP concernés. Quand Ascom informe le Client qu'une mesure correctrice s'impose en vue de la sécurité dans la pratique ou que le Produit doit

faire l'objet d'un rappel, le Client est tenu de lui envoyer un accusé de réception de manière appropriée et, à ses propres frais, de coopérer avec Ascom afin de mettre en œuvre les mesures correctrices. En aucun cas, le Client ne peut procéder à la mise en œuvre d'une mesure correctrice (en rapport avec la sécurité dans la pratique), d'une action de rappel ou d'un retrait du Produit, sans le consentement éclairé et préalable d'Ascom.

- 10.4. Si le Client a des raisons pour admettre que les équipements constituent un risque sérieux ou aient été falsifiés, il ne peut en informer l'autorité compétente avant d'avoir averti Ascom et d'être parvenu à un accord avec elle sur la question de savoir si les MDP constituent un risque sérieux ou ont été falsifiés, ainsi qu'à un accord sur les particularités de l'information à communiquer à l'autorité compétente.
- 10.5. Le Client s'engage à informer Ascom de tous les actes d'autorités ou de tiers concernant des PM dès qu'il en prend connaissance, et à la soutenir dans ce cadre.
- 10.6. Si le Client revend des PM, il doit (i) vérifier que les PM sont marqués CE et accompagnés d'une déclaration de conformité UE, des instructions d'utilisation émises par Ascom et d'un numéro d'identification unique (UDI); (ii) maintenir tous les enregistrements locaux obligatoires en lien avec les PM; (iii) collaborer avec Ascom en vue de garantir la traçabilité de tous les PM (en particulier l'identification des acteurs économiques auprès desquels le Client a obtenu des PM, ainsi que des acteurs économiques et des établissements de santé auxquels le Client a livré des PM); (iv) enregistrer les données UDI des PM; et (v) utiliser uniquement le matériel publicitaire autorisé par Ascom. Le Client rédige et conserve des notes sur les points mentionnés dans la présente disposition (y compris des informations relatives à toute éventuelle procédure d'échantillonnage) et, à la demande d'Ascom, lui transmet ces notes pour consultation.
- 10.7. Le Client est tenu d'établir et de mettre à jour tous les documents nécessaires à une bonne gestion des risques du réseau informatique médical pour les interfaces entre les PM et tous les composants du réseau (aussi bien les logiciels que le matériel informatique), en tenant compte des spécifications prévues pour le matériel informatique, les propriétés du réseau et les mesures de sécurité informatique qui sont fixées dans la documentation sur les PM.

11. Dispositions générales

- 11.1. Toute modification du présent Contrat doit revêtir la forme écrite.
- 11.2. Une Partie n'est pas autorisée à céder ou à transférer le présent Contrat à des tiers (sauf si les tiers en question sont des entreprises auxquelles elle est liée) sans autorisation écrite préalable de l'autre Partie, qui ne peut toutefois s'opposer à la cession ou au transfert que pour une raison valable. Ascom est en droit de faire appel à des sous-traitants pour fournir ses prestations.
- 11.3. Dans la mesure où aucune autre exigence de forme ne s'applique, toute notification ou autre communication effectuée aux termes du présent Contrat ou en lien avec celui-ci doit revêtir la forme écrite.

12. Droit applicable et for

- 12.1. Tous les contrats conclus entre le Client et Ascom soumis aux présentes conditions générales, sont régis par la loi belge. La Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (Vienne, 1980) ne trouve pas application.
- 12.2. Tous les litiges seront portés devant le tribunal compétent de Bruxelles.