

# Médical Informatique Services

## Condition Générale de Vente

### Article 1. Définitions

On entend par « MIS » ou « Médical Informatique Services », MIS – 10, Allée de la Mare Jacob – 91290 La Norville – France – Numéro d'identification RCS 507 798 858 Evry.

MIS est une entreprise commerciale d'assistance, de maintenance, de dépannage, de négoce de matériels, de conseil avant achat, de formation et de Services liée aux technologies de l'information et de la communication, et de toutes autres PRESTATIONS en relation avec les nouvelles technologies et l'informatique.

On entend par « CLIENT » ou « VOUS », le bénéficiaire des PRESTATIONS de MIS. On entend par « PRESTATIONS », les Services assurés par MIS pour le CLIENT.

On entend par « PRODUIT », les offres commerciales de MIS mises à disposition du CLIENT.

On entend par « PANNES », les problèmes de fonctionnement des équipements appartenant au CLIENT qui sont dus à un matériel défectueux ou à un dysfonctionnement logiciel ou de système d'exploitation pour quelque raison que ce soit, et SEULEMENT ceux qui sont dus aux usages ou aux conséquences des usages volontaires ou involontaires des ces équipements par le client.

On entend par « ATELIER » ou « A DISTANCE », les locaux de MIS où elle réalise des PRESTATIONS pour le compte du CLIENT.

On entend par « SUR SITE », le lieu géographique d'implantation professionnelle du CLIENT ou le domicile du CLIENT.

### Article 2. Objet

MIS permet au CLIENT de bénéficier des PRESTATIONS dans les ATELIERS de MIS ou SUR SITE. MIS intervient sur demande expresse du CLIENT. Pour les PRESTATIONS SUR SITE, les parties conviennent au préalable d'une date, d'un horaire et d'un lieu de rendez-vous. Si VOUS ou la personne chargée de vous représenter n'êtes pas présents à la date et l'heure convenus, MIS, ne pourra assurer les PRESTATIONS. Le cas échéant MIS sera dans l'obligation de facturer au CLIENT le montant forfaitaire appliqué aux déplacements en vigueur au moment de l'exécution de la PRESTATION ainsi que son temps d'attente éventuel (facturation minimale d'une demi-heure), non remboursable sous quelque forme que ce soit et quelque soit le/les PRODUIT(S) et/ou la/les PRESTATION(S) auxquels vous auriez souscrit.

### Article 3. Contenu des prestations

Les PRESTATIONS effectuées par MIS sont destinées à réparer les PANNES du CLIENT ; installer, configurer, paramétrer des équipements appartenant au CLIENT ; à vendre ou à louer au CLIENT des matériels, pièces ou logiciels informatiques ; à assister, aider et conseiller le CLIENT.

### Article 4. PRESTATION dite « Intervention Technique »

Les PRESTATIONS dites « Intervention Technique » sont destinées à réparer les PANNES du CLIENT ; installer, configurer, paramétrer des équipements appartenant au CLIENT. Ces PRESTATIONS peuvent avoir lieu SUR SITE ou en ATELIER.

Au préalable de chaque intervention technique, MIS réalise un diagnostic gratuit de la machine A DISTANCE, en ATELIER, SUR SITE.

Dans le cas où le CLIENT, volontairement ou non, sous-estime les dysfonctionnements de sa machine, MIS se réserve le droit de proposer un nouveau devis après le diagnostic.

MIS ne pourra assurer ses PRESTATIONS, si l'environnement physique des équipements est non conforme aux prescriptions du constructeur et/ou distributeur ou aux règles de sécurité ; si les équipements ont fait état d'une manipulation anormale (volontaire ou non) ayant modifié leurs environnements physiques ; en cas d'événement accidentel, de force majeure ou d'une cause exonératoire limitant partiellement ou totalement l'accès des équipements pour lesquels le CLIENT a expressément demandé l'intervention de MIS, notamment que les équipements soient inaccessibles pour quelque raison que ce soit, que les conditions d'alimentation électrique, téléphonique ou autres soient défectueuses ou qu'il soit impossible d'accéder aux locaux du CLIENT.

MIS peut immédiatement cesser d'assurer ses PRESTATIONS, si l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail dans les locaux du CLIENT risquent de mettre sa sécurité en danger ou si VOUS suspecte d'avoir modifié vos équipements sans l'avoir préalablement averti, ou si VOUS ne possédez pas l'ensemble des licences d'utilisation pour les équipements ou logiciels en votre possession. Le cas échéant, la PRESTATION sera entièrement due quelque soit le PRODUIT auquel vous auriez souscrit.

Le CLIENT reste responsable des données présentes sur ses équipements. En conséquence, le CLIENT prendra toutes les précautions d'usage afin d'assurer les sauvegardes de ses données personnelles. La responsabilité de MIS en cas de perte totale ou partielles de données de quelque sorte que ce soit ne peut être engagée.

### Article 5. Obligation de MIS

MIS s'engage à fournir les moyens humains nécessaires à l'accomplissement des PRESTATIONS définies à l'article 3 mentionné ci-dessus des présentes Conditions Générales.

De convention expresse entre les parties, MIS n'est soumise, au titre des présentes, qu'à une obligation de moyens pour la totalité des PRESTATIONS susmentionnées et en aucun cas à une obligation de résultats.

Etant donné que MIS intervient sur demande expresse du CLIENT, en aucun cas MIS ne peut être tenue responsable des dommages directs et/ou indirects, matériels ou immatériels.

Il est rappelé que la bonne fin d'une prestation de Services en informatique, ne dépend pas seulement de la qualité des matériels, logiciels et Services prestés, mais de facteurs échappant au contrôle de MIS, tel que l'installation d'origine des matériels et des

logiciels, des limites logiciels et matériels, des méthodes d'utilisation, et de la qualification de l'utilisateur.

### Article 6. Rupture des garanties :

Le CLIENT est informé que les interventions physiques réalisées par MIS comme sa propre intervention entraîne une rupture de la garantie, excepté pour le matériel fourni par MIS, du constructeur et/ou fournisseur auprès duquel le CLIENT a acquis ses équipements et à laquelle ne se substitue en aucun cas une garantie de MIS.

### Article 7. Obligation du CLIENT

Le CLIENT s'engage à établir et entretenir un environnement physique des équipements conforme aux spécifications des fabricants et/ou distributeurs et aux normes de sécurité ; à respecter les procédures d'utilisation des équipements (logiciels, accessoires, périphérique, consommables...) et en particulier à ne pas procéder à des modifications techniques. Le CLIENT s'engage à tenir à disposition l'ensemble de la documentation technique remis par les fabricants et/ou distributeurs notamment les supports numériques d'installation (CD ROM, DVD ROM, etc.) ainsi que les numéros de licence et doit tenter de reconstituer l'historique de l'apparition de la PANNE. Le CLIENT est informé que l'ensemble des frais, quels qu'ils soient, afférent à l'exécution de la PRESTATION MIS et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure de consommables informatique engendrés par les manipulations effectuées par MIS sont et restent à sa charge. Le CLIENT se chargera de déplacer ou de nettoyer tous éléments considérés d'un avis raisonnable par l'intervenant comme gênant pour assurer les PRESTATIONS.

L'adduction et la fourniture du courant électrique, l'aménagement des locaux, l'acquisition et l'installation des dispositifs de sécurité sont à la charge du CLIENT.

### Article 8. Tarifs

Les tarifs des PRESTATIONS et l'indemnité kilométrique (dans le cadre d'un déplacement) s'entendent en euros toutes taxes comprises. Les tarifs sont communiqués au CLIENT lors de la prise de rendez-vous et validés d'un commun accord entre le CLIENT et MIS. Les tarifs communiqués au CLIENT sont ceux en vigueur à la date de la prise du rendez-vous. Les devis adressés par MIS au CLIENT sont des estimations des travaux à réaliser pour atteindre les objectifs convenus entre le CLIENT et MIS, ils peuvent être minorés ou majorés le jour de l'intervention en fonction de l'architecture système et/ou réseau réel. La facturation est réalisée au temps passé réel et des indemnités kilométriques réelles.

### Article 9. Règlement

Le taux horaire à payer est celui qui a été validé d'un commun accord entre le CLIENT et MIS lors de la prise de rendez-vous. La facture sera envoyée au CLIENT dans les meilleurs délais à l'issue de la PRESTATION. Le règlement par le CLIENT est effectué en globalité immédiatement à réception, sans escompte par espèces, chèque bancaire ou postal, virement exclusivement à l'ordre de MIS.

Bien que le tarif des PRESTATIONS ait été validé d'un commun accord entre le CLIENT et MIS, le client conserve toute la liberté de refuser le commencement ou la fin de la PRESTATION. Le cas échéant MIS sera dans l'obligation de VOUS facturer le montant du déplacement en vigueur au moment de l'exécution de la PRESTATION, plus la facturation de la totalité du temps passé jusqu'à l'arrêt de la PRESTATION au tarif en vigueur au moment de la PRESTATION, non remboursable sous quelque forme que ce soit et quelque que soit le PRODUIT auquel vous auriez souscrit. MIS s'engage en cas de surcoût imprévisible au préalable au commencement de la PRESTATION ou en cours d'exécution de la PRESTATION à en aviser le CLIENT qui peut alors décider d'interrompre la PRESTATION. Le cas échéant, MIS sera dans l'obligation de VOUS facturer la durée déjà réalisée de la PRESTATION au taux horaire prévu et avec un minimum de trente minutes de PRESTATION. Les tarifs des PRESTATIONS et des PRODUITS sont modifiables sans préavis.

### Article 10. Responsabilités

Les PRESTATIONS de Services seront exécutées par MIS dans le cadre d'une obligation de moyens ou telles que définies dans l'article 4. MIS s'engage à effectuer les PRESTATIONS selon les règles de l'art du moment de la profession. Il appartiendra au CLIENT de prouver la défaillance de MIS. En aucun cas, MIS ne pourra être déclarée responsable des conséquences directes ou indirectes d'un mauvais fonctionnement ou du non-fonctionnement du matériel ou du système, son intervention étant limitée à la vérification du matériel et la réparation suivant le cas et aux prestations définies avec le CLIENT.

La responsabilité de MIS ne pourra être recherchée si l'exécution du présent contrat est retardée ou empêchée en raison de conflits sociaux, cas fortuit ou de force majeure. Le Fonctionnement du matériel et des logiciels se fait sous la direction et le contrôle exclusif du CLIENT.

En aucun cas MIS ne pourra être déclarée responsable du fait de la destruction des fichiers ou de programmes à la suite de la reprise d'activité après intervention : il appartient au CLIENT de mettre en œuvre les sauvegardes préalables. Le CLIENT est responsable des informations qu'il communique à MIS, ainsi que des erreurs de manipulation même involontaires.

En aucun cas, MIS ne pourra être tenue pour responsable des conséquences du vol de données contenues dans le matériel. MIS n'assume aucune responsabilité à l'égard de renseignements confidentiels, exclusifs ou personnels, de la perte ou de la corruption de données, de dommages causés au support amovible ou de leur perte.

MIS ne pourra être tenue responsable des conséquences résultant d'une mauvaise utilisation des logiciels par le client. MIS ne garantit pas l'aptitude des logiciels à atteindre des objectifs que le client se serait fixé ou à exécuter des tâches particulières qui l'auraient motivé dans sa décision de s'informatiser mais qui n'auraient pas été exprimés par lui de manière exhaustive et préalable à MIS.

# Médical Informatique Services

## Condition Générale de Vente

La responsabilité de MIS ne saurait être retenue pour tout vice provenant du système d'exploitation ou de logiciels de base non développés par MIS pouvant entraîner un mauvais fonctionnement des logiciels ou du matériel fourni.

Au cas où le client aurait déjà acquis ou acquerrait par la suite auprès de tiers, des matériels, progiciels, MIS serait déchargée de toute responsabilité en cas d'incompatibilité entre les biens, objets des présentes et ceux acquis auprès de ces tiers. Le client est informé que l'utilisation des logiciels et/ou de leurs versions ultérieures sur des matériels différents de ceux préconisés par MIS pourraient avoir des conséquences dommageables telles que : ralentissement ou blocage du système, altération des données ou des résultats, etc. Dans ce cas, la responsabilité de MIS ne saurait être retenue.

Le CLIENT est informé qu'il n'est pas toujours possible de discerner a priori si un dysfonctionnement constaté a pour origine les matériels ou les logiciels et qu'une multiplicité de fournisseurs le constitue maître d'œuvre de son informatisation.

Dans ce cas, s'il s'avère qu'un dysfonctionnement porté à la connaissance de MIS par le client ne provient pas, selon MIS des éléments fournis par MIS, MIS en avertira aussitôt le CLIENT. MIS sera alors déchargée de ses obligations d'assistance et de maintenance, sauf à ce que le CLIENT apporte la preuve de la responsabilité de MIS dans l'origine du dysfonctionnement constaté.

MIS n'assume aucune responsabilité liée aux dommages et intérêts spéciaux, indirects ou accessoires, notamment à l'égard de réclamation de tiers contre le CLIENT en raison de dommages, de produits qui ne peuvent pas être utilisés, de pertes de données ou de pertes de logiciels.

La responsabilité de MIS se limite au montant que le CLIENT a payé pour le PRODUIT visé par une réclamation. Au cas où la responsabilité de MIS serait engagée par suite de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat ou pour autre cause de son fait, l'indemnisation à laquelle le CLIENT pourra prétendre en réparation du préjudice dont il apportera la preuve sera limitée au préjudice direct subi par le CLIENT sans pouvoir dépasser le montant des sommes facturées au CLIENT au titre des présentes. La limite ci-dessus énoncée ne s'applique pas aux dommages corporels ou aux dommages occasionnés aux biens matériels, mobiliers ou immobiliers, dont MIS serait responsable dans les conditions du droit commun.

MIS ne sera en aucun cas responsable, ni des dommages résultant de l'inexécution par le CLIENT de ses propres obligations, ni des dommages indirects, même si MIS a eu connaissance de la possibilité de survenance de tels dommages.

Il est expressément convenu entre le CLIENT et MIS que tout préjudice financier ou commercial subi par le CLIENT, ainsi que tout préjudice résultant d'une action quelconque dirigée par un tiers à l'encontre du CLIENT, constitue un dommage indirect n'ouvrant pas droit à réparation.

### Article 11. Garanties

MIS garantit que les logiciels fournis sont conformes à la documentation remise au client, MIS ne garantit pas que les logiciels soient exempts de tous défauts mais s'engage exclusivement à remédier, avec toute la diligence raisonnable possible, aux anomalies des logiciels fournis constatées par rapport à leur documentation.

Les articles vendus sont garantis par le constructeur ou l'éditeur suivant des modalités qui leur sont propres. De plus, ils bénéficient de la garantie légale pour vices cachés à la condition que le CLIENT agisse dans un bref délai. Cette garantie porte sur les pièces et la main d'œuvre pour les articles retournés à MIS, les frais de transport étant à la charge du CLIENT. Les envois en port dû ou contre remboursement seront refusés.

L'utilisation des articles fournis se fait sous la responsabilité exclusive du CLIENT à qui il appartient d'assumer la direction et la surveillance des articles. Sont exclus de la garantie tous dommages résultant notamment d'une mauvaise utilisation, d'une utilisation abusive des articles ou négligence du CLIENT, de la foudre, du non-respect des instructions d'installation ou d'exploitation, d'une intervention effectuée sur les articles par un tiers non-agréé expressément par le constructeur ou le fournisseur ainsi que tous dommages résultant de l'emploi de fournitures non agréées, de la force majeure ou du fait de tiers. Toutes réclamations selon laquelle les articles seraient défectueux quant à leur matière ou leur fabrication devra être faite par écrit sans délai à MIS par le CLIENT et inclure toutes explications nécessaires.

Le CLIENT dégage MIS de toute responsabilité en cas de perte ou dommage de l'emploi des données, résultats, programmes ou de documents mis à sa disposition. A l'égard des tiers, le CLIENT fera son affaire personnelle de toute réclamation. Les accessoires et consommables ne sont pas couverts par une garantie.

### Article 12. Logiciels et licences

Le CLIENT reconnaît sur le logiciel concéder l'entière propriété de l'éditeur, et se devra de respecter la législation en vigueur. Il s'engage formellement à utiliser pour son seul usage et sur un seul système. Il est rigoureusement interdit au CLIENT de faire au profit de qui que ce soit des travaux à façon sur le logiciel concédé. De même, il lui est formellement interdit d'en faire une quelconque copie, sauf à titre exclusif de sauvegarde. Le CLIENT respectera et s'engage à faire respecter les droits d'auteur reconnus par le code de la propriété Intellectuelle.

### Article 13. Propriété

Jusqu'au paiement complet et encaissement effectif des factures, MIS reste propriétaire des PRODUITS, des matériels, des supports et documentations des logiciels nonobstant leur livraison et aura la faculté d'en reprendre possession à tout moment.

### Article 14. Cause de parfaite information

Le CLIENT déclare expressément avoir reçu de MIS toutes les informations et conseils nécessaires à la jouissance de l'objet de sa commande. Il renonce à chercher une quelconque responsabilité de MIS de ce fait.

### Article 15. Délais de livraison et d'installation du matériel et logiciel commandé

Les délais de livraison seront indiqués au client au moment de la commande. Si ce délai dépassait de trois mois les délais indiqués, sans cas de force majeure, le client pourra dénoncer le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception.

Si un article se révèle indisponible après commande, MIS en informera dans les meilleurs délais le CLIENT et lui adressera en échange un produit de qualité au moins équivalente, ou annulera la commande et remboursera le client. Le client ne pourra réclamer un dédommagement complémentaire à ce titre.

En tout état de cause, les délais de livraison indiqués ne sont qu'indicatifs. Les retards ne peuvent en aucun cas justifier l'annulation de la commande ou donner lieu à pénalités ou dommages et intérêts.

L'incendie, la panne, la grève, la perte, le vol, les difficultés d'approvisionnements sont assimilées par les parties à des cas de force majeure.

### Article 16. Réception

Le matériel, même expédié franco de port, voyage aux risques et périls du CLIENT auquel il appartient de vérifier l'état du colis et de la marchandise à la livraison et d'exercer, s'il y a lieu, tout recours contre le transporteur. Les marchandises peuvent être assurées sur demande du CLIENT.

La signature du bon de livraison par le CLIENT est une reconnaissance par ce dernier du bon état de la machine livrée et dès lors les risques passent à sa charge, tant en ce qui concerne les sinistres subis par le matériel, qu'en ce qui concerne les dommages causés à des personnes ou d'autres biens.

Les réclamations sur le vice apparent ou sur la non-conformité du produit livré doivent être formulées par écrit dans les sept jours ouvrés de la réception des produits. Il appartient au client de fournir toutes justifications quant à la réalité des vices ou anomalies constatées. Il devra laisser à MIS toute facilité pour procéder à la constatation des vices et pour y porter remède. Il s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin.

### Article 17. Loi informatique et liberté

Conformément à la Loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 et ses décrets d'application, le CLIENT dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectifications et de suppression des données nominatives le concernant, exerçable auprès de MIS – 10, Allée de la Mare Jacob – 91290 La Norville.

Le CLIENT autorise MIS à utiliser ces coordonnées et notamment son adresse e-mail pour lui communiquer les offres commerciales et/ou communiquer à d'autres entreprises les données le concernant. A défaut, le CLIENT notifiera MIS de son refus de voir ses données utilisées et/ou communiquées, par courrier recommandé avec accusé de réception précisant ses coordonnées complètes.

Sauf indication contraire, il est entendu que MIS pourra faire état de la référence du CLIENT à titre de référence commerciale, étant entendu que celle-ci se limite à l'énumération du prénom, du nom et, le cas échéant, de la dénomination sociale du CLIENT.

### Article 18. Confidentialité

MIS garantit aux clients un respect total des informations confidentielles enregistrées sur les supports informatiques. MIS s'engage à ne divulguer aucune information susceptible de permettre à des tiers de connaître directement ou indirectement le détail des interrogations effectuées par le CLIENT et d'une manière générale aucune donnée confidentielle au sens de la loi.

### Article 19. Territoire

L'ensemble des articles et des PRESTATIONS réalisées par MIS des présentes Conditions Générales sont applicables sur toute la France.

### Article 20. Loi applicable

De convention expresse, le présent contrat sera gouverné par le Droit Français. Ces termes et conditions ne doivent pas être interprétés comme limitant les droits statutaires du CLIENT et rien ne limite les droits statutaires du CLIENT en tant que consommateur.

### Article 21. Tribunal compétent

En cas d'échec d'une procédure amiable, tout litige découlant des présentes conditions est de la compétence exclusive du tribunal de Commerce de EVRY.

Le ..... A .....

Signature :

Cachet du praticien :