

Conditions générales de service pour systèmes Octax Laser et Log & Guard de Vitrolife GmbH

Entre Vitrolife GmbH (Roedersteinstr. 6, D-84034 Landshut, Allemagne, dénommée ci-après « Vitrolife GmbH ») et le Client (dénommé ci-après le « Client »)

1. Portée

Toutes les opérations de maintenance et de réparation (les « **Services** ») réalisées sur les systèmes Octax Laser et Log & Guard par ou pour le compte de la Société Vitrolife contractante (« **Vitrolife** ») sont subordonnées aux présentes Conditions générales (les « **Conditions générales** »). Tous les termes contraires aux présentes Conditions générales ou s'écarter de celles-ci ne s'appliqueront que s'ils ont été explicitement approuvés par écrit par Vitrolife.

L'obligation de fourniture desdits Services par Vitrolife concerne exclusivement le dispositif (le « **Dispositif** ») pour lequel le Client a payé les frais de service annuels (les « **Frais de Service** ») et ce, exclusivement pendant la durée pour laquelle les Frais de Service ont été payés.

Les présentes Conditions générales remplacent l'ensemble des déclarations, garanties, communications et accords antérieurs concernant les Services des systèmes Octax Laser et Log & Guard entre Vitrolife et le Client. Toutes les conditions contraires au contenu des présentes Conditions générales seront exclues et sans effet. En cas de divergence entre la confirmation de commande de Vitrolife et les présentes Conditions générales, le libellé de la confirmation de commande prévaut. Vitrolife peut à tout moment modifier les présentes Conditions générales avec effet pour les commandes confirmées après une telle modification.

2. Services

2.1. Les Services incluent :

- a. Les rendez-vous réguliers sur site dans le cadre du service client, consistant en une visite régulière de service client par an incluant une inspection des Dispositifs conformément aux réglementations applicables. Les paramètres électriques et physiques des Dispositifs seront mesurés, évalués et enregistrés. Un test de fonctionnement sera réalisé.
- b. Les opérations de maintenance sur les Dispositifs, tels que le nettoyage, l'étalonnage et les réglages.
- c. Le remplacement de pièces d'usure facturées en dehors du cadre des frais de maintenance (point 3). Vitrolife GmbH remplacera les pièces d'usure par des pièces identiques ou équivalentes.
- d. La réparation des Dispositifs défectueux, sur site lorsque cela est possible, le remplacement de composants défectueux qui ne sont pas des pièces d'usure (ces composants sont facturés séparément). Les demandes de réparation peuvent être réalisées par téléphone au +49 871 4306570, les jours ouvrables entre 8 h 00 et 16 h 30 (GMT+1).
- e. Le Client aura la possibilité d'emprunter des dispositifs de remplacement (frais applicables) s'il est nécessaire de renvoyer les Dispositifs existants au fabricant pour réparation. Cette option sera applicable uniquement si Vitrolife GmbH dispose de dispositifs de remplacement. Les frais de transport aller-retour des dispositifs empruntés par le Client seront à la charge du Client.
- f. Assistance technique par téléphone : +49 871 430657288 (ou tout autre numéro fourni par Vitrolife GmbH), disponible les jours ouvrables de 8 h 00 à 16 h 00 (GMT+1).
- g. Assistance technique par e-mail : support.de@vitrolife.com. Délai de réponse de 48 heures (week-end et jours fériés non compris).
- h. Les mises à niveau logicielles, c'est-à-dire l'amélioration ou les modifications des fonctionnalités existantes du logiciel fourni avec les dispositifs, si Vitrolife l'estime nécessaire. Les mises à niveau logicielles introduisant de nouvelles fonctionnalités dans le logiciel d'origine ne font pas partie des Services.

Vitrolife GmbH est dans l'obligation d'effectuer des opérations de maintenance et de service client sur les Dispositifs conformément aux exigences et réglementations du marché. Par conséquent, Vitrolife GmbH peut apporter des modifications à ses opérations et services, sans diminuer leur qualité, si Vitrolife GmbH l'estime nécessaire. Le Client sera informé de telles modifications, le cas échéant, par e-mail.

2.2. Les Services n'incluent pas :

- a. La réparation de composants endommagés ou défectueux, ou de Dispositifs défectueux suite à :
 - i) Un accident, une utilisation incorrecte, une erreur d'utilisation, une mauvaise utilisation des Dispositifs ou de leurs composants par le Client ou un tiers.
 - ii) Un service client ou des réparations fournis et/ou réalisés par un personnel non autorisé par Vitrolife GmbH.

- iii) Une utilisation en association avec des dispositifs, des composants ou des systèmes qui ne sont pas fabriqués par Vitrolife GmbH ou qui n'ont pas été approuvés par écrit.
 - iv) Une utilisation et un fonctionnement non conforme au manuel d'utilisation.
 - v) Les cas de force majeure, y compris, mais sans s'y limiter, incendie, surtension, foudre, inondation, accidents, embargo, conflit du travail, grève, lock-out, guerre, terrorisme, émeutes ou autres catastrophes.
 - vi) Les causes sans lien avec les Dispositifs, comme une panne de courant ou un dysfonctionnement de dispositifs raccordés aux Dispositifs mentionnés au point 1.
- b. La transmission ou la récupération de données perdues. Le Client sera seul responsable de veiller à réaliser des sauvegardes sur un disque dur externe de toutes les données stockées dans le logiciel du Dispositif par le Client.
 - c. Le nettoyage interne des incubateurs et des réservoirs de stockage d'azote liquide.
 - d. Les services en lien avec la relocalisation des Dispositifs.

Si Vitrolife GmbH estime que les opérations réalisées n'entrent pas dans le cadre des Services, ces dernières seront facturées au Client. Ces opérations seront facturées sur la base des coûts encourus par Vitrolife GmbH, y compris l'intégralité des frais de main-d'œuvre et de déplacement.

2.3. Pour permettre à Vitrolife GmbH de réaliser ses Services, le Client est tenu de :

- a. Fournir l'accès aux Dispositifs par accès distant par Internet ou directement, tel que requis par Vitrolife GmbH.
- b. D'informer Vitrolife GmbH immédiatement en cas de problème ou problème éventuel avec les Dispositifs.
- c. De procéder au transfert de données des Dispositifs, dans la mesure où Vitrolife GmbH le demande, afin de soutenir l'évaluation des Dispositifs avec des diagnostics à distance (soumis à la clause 6 ci-après).
- d. De fournir des informations complètes sur les circonstances entourant le dysfonctionnement ou la panne des Dispositifs.
- e. De veiller à ce que les dispositifs soient utilisés uniquement par des personnes ayant reçu une formation adéquate.
- f. De veiller à ce que les gamètes et embryons humains aient été retirés des Dispositifs concernés avant le début des opérations de maintenance. Vitrolife GmbH ne pourra être tenue responsable des dommages occasionnés par le non-respect de cette obligation.

3. Rémunération

Les frais annuels et la méthode de paiement pour les Services devront être convenus par écrit entre Vitrolife GmbH et le Client. Le paiement sera dû après chaque émission de facture. Le paiement devra être reçu sans aucune déduction dans les 30 jours suivant l'émission de la facture par Vitrolife GmbH. Un escompte de 2 % sera accordé en cas de paiement effectué dans les 10 jours suivant l'émission de la facture.

Vitrolife GmbH se réserve le droit d'ajuster les frais susmentionnés en fonction de l'évolution générale des prix. Le Client sera informé de l'augmentation des frais par écrit au moins 80 jours avant la date anniversaire d'entrée en vigueur du Contrat de Service.

4. Utilisation des données

Dans la mesure où le Client transmet des informations sur les patients et les traitements à Vitrolife GmbH, et où Vitrolife GmbH obtient un accès distant ou sur site aux données, y compris (mais sans s'y limiter) aux photos, années de naissance, dates et heures de traitement (toutes ces données étant ci-après dénommées les « Données »), les conditions suivantes concernant ces Données s'appliquent :

- a. En tant que sous-traitant de données, Vitrolife GmbH utilisera les Données pour vérifier les caractéristiques de fonctionnement des Dispositifs afin d'optimiser l'entretien et la maintenance des Dispositifs.
- b. Le traitement des Données par Vitrolife GmbH sera réalisé après réception d'une commande émise par le Client, et Vitrolife GmbH devra se tenir à jour des dispositions légales les plus récentes relatives au traitement des données.
- c. Vitrolife GmbH devra prendre toutes les mesures de sécurité techniques et organisationnelles nécessaires, y compris toute autre mesure supplémentaire, requises pour empêcher que les Données soient accidentellement ou illégalement détruites, perdues, modifiées, divulguées à un tiers non autorisé ou utilisées de manière abusive, ou qu'elles soient traitées d'une manière qui ne soit pas conforme aux dispositions légales en vigueur. Ainsi, Vitrolife GmbH est tenue de :
 - Mettre en place des étapes de connexion avec mot de passe, ainsi qu'un logiciel pare-feu et antivirus.
 - S'assurer que seuls les employés chargés du traitement des données aient accès aux Données.
 - Ranger soigneusement les supports de données afin qu'aucun tiers ne puisse y accéder.

- S'assurer que les bâtiments et systèmes employés pour le traitement des données soient sûrs, et que seuls des équipements et logiciels de qualité et mis à jour régulièrement soient utilisés.
 - S'assurer que les déchets soient détruits conformément aux exigences relatives à la protection des données et sur instruction du Client.
- d. Si les Données ne sont pas déjà anonymisées à leur réception, Vitrolife GmbH aura le droit de les rendre anonymes à tout moment suivant leur réception, afin qu'elles ne soient plus liées à une personne physique connue ou identifiable et qu'elles ne soient pas restaurées ultérieurement comme telles (ces Données rendues anonymes sont ci-après dénommées « Données anonymisées »). Le Client demeure le propriétaire exclusif des Données.
- e. Vitrolife aura le droit d'utiliser les Données anonymisées et/ou les résultats et conclusions obtenus au moyen des dites Données anonymisées à toute autre fin légale, y compris, mais s'y limiter, à des fins de recherche, d'amélioration et de développement de produits existants ou nouveaux, seule ou en collaboration avec des tiers, et pour des demandes de brevet. Le client ne recevra aucune commission ou tout autre type de rémunération pour l'utilisation des Données anonymisées par Vitrolife GmbH.
- f. Le Client devra s'assurer du respect de la législation locale, individuellement et dans son ensemble, ou des obligations légales qui s'appliquent au traitement des données personnelles, y compris le traitement des données dans le secteur de la santé, en rapport avec, entre autres, la transmission des Données et la commande faite auprès de Vitrolife GmbH en tant que sous-traitant de données.
- g. Cet accord fait également référence à toutes les données du Client préalablement réceptionnées par Vitrolife GmbH avant la conclusion du présent accord de traitement des données.

5. Durée, résiliation et exonération de responsabilité

Les présentes Conditions générales entrent en vigueur à la date où Vitrolife GmbH et le Client conviennent par écrit d'un accord sur les frais annuels et la méthode de paiement.

Pendant la durée du contrat, les Services peuvent être résiliés par écrit par chacune des parties avec un préavis d'au moins 60 jours avant la date anniversaire d'entrée en vigueur des présentes Conditions générales.

Si l'une des parties ne remédie pas à une violation grave des présentes Conditions générales dans les 30 jours suivant la réception de la demande écrite de l'autre partie, cette dernière peut résilier les présentes Conditions générales avec effet immédiat. Le client n'est pas autorisé à faire valoir d'autres recours juridiques à l'encontre de Vitrolife GmbH.

Vitrolife GmbH ne pourra en aucun cas être tenue responsable de dommages indirects, particuliers, accidentels et consécutifs, ou tout autre dommage, notamment, sans s'y limiter, une perte de bénéfices, de données, de clientèle ou de contrat. Sans limiter la généralité de ce qui précède, Vitrolife GmbH ne pourra pas être tenue responsable des traitements complémentaires que le Client pourrait offrir à ses patients à la suite d'un retard de livraison, de défauts ou de défauts présumés des Dispositifs.

En aucun cas, la responsabilité de Vitrolife GmbH ne pourra dépasser un montant correspondant aux frais annuels moyens payés par le Client à Vitrolife GmbH conformément aux présentes Conditions générales. Uniquement applicable aux produits vendus par l'entreprise Vitrolife GmbH : si les relations commerciales entre le fabricant des produits et Vitrolife GmbH prennent fin pour quelque raison que ce soit, les présentes Conditions générales seront automatiquement transférées au fabricant afin que les opérations de maintenance et le service client soient réalisés par le fabricant tels que commandés.

6. Sous-traitants

Vitrolife GmbH peut être amenée à faire appel à des sous-traitants pour fournir les services. Vitrolife GmbH sera responsable des transactions ou omissions de ses sous-traitants dans la même mesure qu'elle est responsable de ses propres services.

7. FORCE MAJEURE

Aucune des Parties ne sera responsable envers l'autre de tout défaut ou retard d'exécution de l'une de ses obligations au titre du présent Accord ou de toute autre non-exécution s'y rapportant, sauf le paiement des Services commandés, si un tel retard ou une telle non-exécution résulte d'une grève, d'un arrêt du travail, d'un lock-out ou de tout autre conflit de travail, d'un incendie, d'une inondation, d'émeutes, de troubles civils, d'un accident, d'un acte de tout gouvernement ou toute autorité locale, d'une pandémie, d'un acte terroriste ou d'un agissement d'ennemis publics, ou de toute autre cause échappant au contrôle raisonnable de ladite Partie.

La Partie qui se voit empêchée d'exécuter ses tâches en raison d'un cas de force majeure doit immédiatement en informer l'autre Partie.

Si l'empêchement découlant d'un cas de force majeure devait se poursuivre pendant plus de quatre-vingt-dix (90) jours, l'autre Partie peut à son entière discrétion décider de résilier les Services avec effet immédiat.

8. Droit applicable et tribunaux compétents

Les présentes Conditions générales sont soumises au droit allemand. Tout litige sera soumis à la compétence du tribunal de Landshut en Allemagne.

*Vitrolife GmbH
Date d'adoption : 1^{er} février 2022*