

# Conditions générales de vente et de services

## DentaGest SA

Version 1.77 du 01.04.2026

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 matières

1 GENERALITES	3
2 CONDITIONS COMMERCIALES	3
2.1 Offres	3
2.2 Commandes	3
2.3 Prix	4
2.4 Conditions de paiement matériel	4
2.5 Défaut de paiement	4
2.6 Diverses informations	5
2.7 Installation	5
2.8 Résiliation d'un contrat de location ou de maintenance	5
3 LE MATERIEL	6
3.1 Le matériel sous garantie	6
3.2 Le matériel hors garantie	7
4. LE LOGICIEL DENTAGEST : ACHAT, LOCATION, MAINTENANCE	8
4.1 Licence d'utilisation DentaGest et maintenance obligatoire	8
4.2 Modalités financières – Licence	9
4.3 Location de licences DentaGest et solution « Cloud »	9
4.4 La maintenance software et son évolution	9
4.5 Les fichiers de données tiers	11
4.6 Les logiciels d'exploitation ou de tiers installés par le client (bureautique, scientifique et sécurité)	11
5 LES SERVICES	12
5.1 Prestations de service	12
5.2 Délais d'interventions	12
5.3 Connexions Internet, virus & attaques externes	12
5.4 Tarifs et facturation des services	13
5.5 Service de piquet	13
5.6 Données	13
6 RESERVE DE PROPRIETE & RECLAMATION	14
7 GARANTIE LIMITATION DE RESPONSABILITE	15
8 TRAITEMENT DES DONNEES	15
9 LOGICIELS PERSONNALISES & DEVELOPPEMENTS SUR MESURE	16
9.1 Définition	16
9.2 Etendue des Services	16
9.3 Livraison des logiciels ou applications personnalisés	16
9.4 Maintenance des logiciels sur mesure ou applications personnalisés	16
9.5 Compatibilité des logiciels sur mesure ou des applications personnalisés	16
10 FOR JURIDIQUE	16
11 ANNEXE 1 : LISTE DES TARIFS	17

## 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 ou DentaGest Services Sàrl 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 les sociétés DentaGest SA ou DentaGest Services Sàrl 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 ou DentaGest Services Sàrl.

Pour la suite du présent document, le terme DentaGest s'applique à DentaGest SA et à sa société sœur DentaGest Services Sàrl.

DentaGest propose notamment les produits et services suivants :

- Le matériel.
- Les logiciels d'exploitation.
- Les logiciels de gestion de cabinet et de clinique dentaire DentaGest conçus et réalisés par nos soins.
- L'installation de logiciels de tiers (bureautique, scientifique & sécurité).
- Les conseils dans le domaine de l'architecture informatique, d'installation, de formation ou d'intégration.
- La sauvegarde de vos données dans un datacenter situé en Suisse conforme nLPD.

La modifications ou tous compléments à ces conditions générales de vente et de services nécessitent la forme écrite.

## 2 CONDITIONS COMMERCIALES

---

### 2.1 Offres

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 % de la valeur de la commande ; dans le cas d'une commande de software, de 25 % du prix du software et à 1 année de maintenance de celui-ci. 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 2.7.2.). 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 renonce ultérieurement à sa commande.

## **2.3 Prix**

### **2.3.1 Matériel & Services ;**

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 prestations additionnelles éventuelles seront facturées séparément. Les éventuels frais de port, d'emballage ou de livraison ne sont en principe pas compris. Les prix facturés au Client sont ceux mentionnés et signés par lui lors de la confirmation de commande.

### **2.3.2 Achat du Logiciel DentaGest ;**

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 prestations additionnelles éventuelles sont facturées séparément. Les prix facturés au Client sont ceux mentionnés dans la confirmation de commande.

### **2.3.3 Location & Maintenance Logiciel DentaGest ;**

La location du software DentaGest ainsi que les prestations « cloud » sont payables mensuellement ou trimestriellement. La maintenance est payable annuellement. Le montant de la location et de la maintenance peuvent être soumis annuellement à indexation.

Tous les prix s'entendent TVA exclue sauf la maintenance du logiciel qui s'entend TVA incluse.

## **2.4 Conditions de paiement matériel**

La marchandise est payable à la livraison et sans escompte. En principe, un acompte de 35 % est demandé à la commande. 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 de la marchandise livrée demeure réservée jusqu'à son paiement intégral, mais les risques sont transférés à l'acheteur dès sa réception.

## **2.5 Défaut de paiement**

Les conséquences d'un défaut de paiement sont réglées par les règles applicables du Code des Obligations art. 102 et suivants. En cas de non-paiement de la maintenance dans les délais contractuels, et après l'envoi de deux (2) rappels restés sans effet, DentaGest SA se réserve le droit, sans préjudice de tout autre droit, de :

- limiter certaines fonctionnalités du logiciel, et/ou
- interrompre tout ou partie des services associés, y compris l'accès au logiciel.

La suspension des services et/ou des fonctionnalités ne libère en aucun cas le Client de son obligation de paiement des montants dus. La réactivation des services et/ou fonctionnalités, après régularisation complète de la situation, pourra être effectuée moyennant le paiement d'un forfait administratif de CHF 150.- HT.

## **2.6 Diverses informations**

### **2.6.1 N'est pas compris dans les offres DentaGest**

- L'installation des lignes téléphoniques et d'internet.
- L'installation électrique, 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.

## **2.7 Installation**

### **2.7.1 Délais d'installation pour un système complet :**

- Au plus tôt 3 semaines dès réception de l'offre signée.
- Pour les composants informatiques : selon disponibilité du stock et du fournisseur.

### **2.7.2 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 de commande

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

### **2.7.3 Installation**

Le résultat des services et interventions est accepté par la signature du rapport de travail ou bulletin de livraison

## **2.8 Résiliation d'un contrat de location ou de maintenance**

La résiliation (dénonciation) du contrat doit impérativement être effectuée par écrit, par courrier recommandé. Elle doit parvenir au plus tard trois (3) mois avant la fin de l'année civile, soit au 30 septembre (date de réception faisant foi), pour une résiliation effective au 31 décembre de l'année en cours.

**La résiliation n'est valable et ne peut produire ses effets qu'à la condition que l'ensemble des factures échues, prestations et redevances dues aient été intégralement acquittées par le client.**

### **2.8.1 Résiliation d'un module**

La résiliation d'un module est possible avec un préavis de trois (3) mois, sous réserve du respect des conditions de résiliation définies à l'article 2.8, et notamment du règlement complet de toutes les sommes dues.

## **3 LE MATERIEL**

---

### **3.1 Le matériel sous garantie**

Tout matériel acquis chez DentaGest 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

#### **3.1.1 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.
- L'échange du matériel dans son carton.

#### **3.1.2 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. Si la garantie ne couvre pas une réparation sur site, le transport des appareils défectueux chez DentaGest, pour réparation et son retour au propriétaire, est sous la responsabilité et à la charge du client. Le matériel doit être soigneusement emballé avant l'envoi.

Le déplacement sur site ainsi que l'intervention de DentaGest sont en principe pas couvert par la garantie

#### **3.1.3 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.

#### **3.1.4 Les prestations supplémentaires de DentaGest**

Si besoin, DentaGest peut se charger des tâches relatives aux points 3.1.2 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 met à disposition en location du matériel de remplacement.

DentaGest 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.

## **3.2 Le matériel hors garantie**

### **3.2.1 Délais d'intervention et frais**

Si le matériel est hors garantie, l'intervention est fixée au gré de la disponibilité de nos collaborateurs, elle est soumise à un forfait de déplacement et à un tarif horaire de régie pour l'intervention. (Voir liste des tarifs en annexe).

### **3.2.2 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 déductible de la facture finale si la réparation est effectuée mais est facturé si la réparation est refusée.

## **3.3 Le matériel acquis auprès de tiers par le client**

Le matériel acquis par le client doit être défini et installé selon les standards en vigueur et compatibles avec le standard DentaGest. Les coûts éventuels de contrôle, de préparation et d'installation de ce matériel sont facturables en régie selon la liste annexée. DentaGest décline toute responsabilité en termes de garantie qui reste de la responsabilité du fournisseur de base.

DentaGest se réserve le droit de refuser le matériel hors standard DentaGest ou de fixer les conditions financières pour sa mise en conformité.

A défaut d'avoir fourni le matériel, DentaGest ne garantit pas de pouvoir faire fonctionner le matériel à satisfaction.

## **3.4 Contrat de maintenance matériel DentaGest**

Les contrats de maintenance du logiciel DentaGest, qu'il s'agisse de la variante I (art. 4.4.1) ou de la variante II (art. 4.4.2), n'incluent pas la maintenance du matériel informatique. La maintenance matérielle fait l'objet d'un contrat distinct et spécifique, indépendant du contrat de maintenance logicielle.

DentaGest propose, sur demande, un contrat de maintenance matériel ayant pour objet :

- la maintenance préventive,
- la maintenance correctivedu matériel informatique appartenant au Client.

Les conditions, le périmètre des prestations, ainsi que les modalités financières de la maintenance matérielle sont définis exclusivement dans le contrat de maintenance matériel correspondant.

## **4. LE LOGICIEL DENTAGEST : ACHAT, LOCATION, MAINTENANCE**

DentaGest est un logiciel standard de gestion de cabinet dentaire, propriété exclusive de DentaGest SA, protégé par le droit d'auteur (copyright).

Le logiciel n'est pas vendu. DentaGest SA concède au Client un droit d'utilisation personnel, non exclusif et non transférable (licence), dont l'étendue est notamment déterminée par le nombre de postes de travail et les modules souscrits, conformément aux présentes conditions.

Le droit d'utilisation du logiciel est indissociablement lié au respect des obligations contractuelles du Client, en particulier au paiement régulier du contrat de maintenance.

À défaut de paiement de la maintenance pendant une durée supérieure à vingt-quatre (24) mois, la licence d'utilisation s'éteint automatiquement de plein droit, sans qu'aucune notification préalable ne soit nécessaire.

Dans ce cas, le Client perd tout droit d'accès et d'utilisation du logiciel, et s'engage à en cesser immédiatement l'usage.

La licence d'utilisation est strictement liée au système informatique du Client et ne peut en aucun cas être revendue, cédée, prêtée ou mise à disposition d'un tiers, même partiellement, à titre gratuit ou onéreux. Le Client s'engage à respecter et à préserver l'ensemble des droits de propriété intellectuelle de DentaGest SA. Le Client est autorisé à installer des logiciels ou matériels de tiers sur son système informatique sous sa seule responsabilité. DentaGest SA ne saurait être tenue responsable d'éventuels problèmes de compatibilité, de dysfonctionnements ou de dommages résultant de l'installation ou de l'utilisation de logiciels ou matériels tiers.

### **4.1 Licence d'utilisation DentaGest et maintenance obligatoire**

DentaGest SA concède au Client, moyennant paiement, un droit d'utilisation personnel, non exclusif, non transférable et limité du logiciel DentaGest.

Ce droit d'utilisation est indissociablement lié à la souscription d'un contrat de maintenance et de support, lequel constitue une condition essentielle de la concession de la licence.

La maintenance est indispensable notamment en raison :

- de l'évolution permanente des exigences légales et réglementaires,
- des mises à jour fonctionnelles et de sécurité,
- de la compatibilité avec les infrastructures techniques et matérielles.

En conséquence, la maintenance est obligatoire pour une durée minimale ferme de trente-six (36) mois à compter de la mise en service du logiciel les 12 premiers mois sont compris dans le prix d'achat.

Le Client reconnaît expressément que la licence ne peut être utilisée sans maintenance active, et qu'aucune renonciation, suspension ou résiliation anticipée de la maintenance n'est possible durant cette période minimale. Le prix de la licence tient compte de cet engagement de maintenance minimale, la solution DentaGest constituant un ensemble logiciel indissociable.

## **4.2 Modalités financières – Licence**

La redevance unique liée à la concession de la licence est exigible à la mise en service du logiciel sur le système du Client. Les fonctionnalités garanties sont celles décrites dans l'offre contractuelle acceptée par le Client.

## **4.3 Location de licences DentaGest et solution « Cloud »**

Les licences d'utilisation de DentaGest peuvent également être concédées sous forme de location.

Dans ce cas :

- la redevance est payable mensuellement ou trimestriellement et d'avance,
- le contrat est conclu pour une durée initiale minimale de vingt-quatre (24) mois,
- il est reconduit tacitement d'année en année,
- la résiliation est soumise aux modalités prévues à l'article 2.8.

Dans le cadre de la solution « Cloud », l'utilisation du logiciel DentaGest est exclusivement proposée sous la forme d'un contrat mensuel global, comprenant :

- la licence d'utilisation,
- L'hébergement,
- la maintenance,
- et les services associés.

## **4.4 La maintenance software 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 ou la location. Une offre de migration du 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. Lors de la mise en service du logiciel, la maintenance est comprise dans le prix pour une durée initiale de douze (12) mois. À l'issue de cette période, le Client choisit l'une des variantes de maintenance proposées par DentaGest SA, conclues pour une durée de douze (12) mois, reconductibles tacitement d'année en année, résiliables selon l'article 2.8, sous réserve de la durée minimale ferme prévue à l'article 4.1.

### **4.4.1 Maintenance variante I – Prestations**

- Le support téléphonique sans limite pendant les heures d'ouverture (voir 5.5.3) de notre permanence pour toutes les questions touchant aux fonctionnalités du programme DentaGest et son paramétrage. Pour les questions de type technique non liées au logiciel DentaGest, se reporter au support client (voir 5.5.3).
- L'accès à notre organisation de piquet le week-end (voir 5.5)
- La configuration des programmes par DentaGest, via télémaintenance.
- Une mise à jour régulière de toutes les modifications et améliorations durant les heures d'ouverture (5.5.3) du soft et son adaptation aux exigences de la politique de la santé ou légales. Les mises à jour hors des heures d'ouvertures sont sujet à tarif spécial.
- La garantie de bénéficier de l'évolution permanente du soft.
- Facturation annuelle pour l'année en cours. Elle n'est pas remboursable en cas de cessation d'activité en cours d'année.
- Toute demande ne relevant pas directement du logiciel DentaGest et de sa configuration – notamment les interventions liées au matériel, à son paramétrage ou au support hardware – n'est pas comprise dans le contrat de maintenance DentaGest Variante I.
- Ces prestations feront l'objet d'une facturation selon le tarif horaire en vigueur, conformément au point 11 : liste des tarifs.
- Il est précisé qu'un contrat de maintenance matériel spécifique peut être souscrit auprès de DentaGest (voir art. 3.4).
- Les mise à jour hors horaire ouverture de DentaGest sont sujet à supplément.

#### **4.4.2 Maintenance variante II – Prestations**

- La configuration des programmes par DentaGest, via télémaintenance.
- Le support téléphonique n'est pas compris dans la variante II et sera facturé pendant les heures d'ouverture le cas échéant CHF 50.-/HT les 15 minutes. Pour les questions de type technique non liées au logiciel DentaGest, se reporter au support client (voir 5.5.3).
- Une mise à jour régulière des modifications et améliorations durant les heures d'ouverture (5.5.3) du soft et son adaptation aux exigences de la politique de la santé ou légales. Les mises à jour hors des heures d'ouvertures sont sujet à tarif spécial.
- La garantie de bénéficier de l'évolution permanente du soft.
- Facturation annuelle pour l'année en cours. Elle n'est pas remboursable en cas de cessation d'activité en cours d'année.

Toute demande ne relevant pas directement du logiciel DentaGest et de sa configuration – notamment les interventions liées au matériel, à son paramétrage ou au support hardware – n'est pas comprise dans le contrat de maintenance DentaGest Variante II.

Ces prestations feront l'objet d'une facturation selon le tarif horaire en vigueur, conformément au point 11 : liste des tarifs.

Il est précisé qu'un contrat de maintenance matériel spécifique peut être souscrit auprès de DentaGest (voir art. 3.4).

#### 4.4.3 Horaire d'appel du support (Hotline)

Appels support applicatif & technique :  
021 823 45 15

Du lundi / jeudi/ vendredi de 08h00 à 12h15 et de 13h30 à 16h00  
Mardi : 08h00 - 11h 15 / 13h30 -16h00  
Mercredi : 08h00 - 12h15 /14h00 -16h00

Numéro de piquet & d'urgence (hors horaire conventionnel) de 07h00 à 19h00  
Dimanche de 10h00 - 12h00  
021 823 45 19



#### **4.5 Les fichiers de données tiers**

Le contenu et la sauvegarde des fichiers tiers n'est pas de la responsabilité de DentaGest.

#### **4.6 Les logiciels d'exploitation ou de tiers installés par le client (bureautique, scientifique et sécurité)**

DentaGest exclue toute responsabilité en relation avec l'installation et l'exploitation par le client de logiciels non fournis par ses soins.

DentaGest attire votre attention sur le fait que les fournisseurs (Microsoft, 4D, Nod32...) ne garantissent en général, pas aux licences d'utilisation acquises un droit de mise à jour subséquente de la version installée.

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

## **5 LES SERVICES**

---

### **5.1 Prestations de service**

En complément à la fourniture de logiciels DentaGest fournit également des prestations de services visant à assurer la bonne marche de ses logiciels développés et installés. Ces services variés sont de type intervention, réparations, installations, formations, consulting, diagnostique, etc. Voir liste des tarifs annexée.

### **5.2 Délais d'interventions**

DentaGest distingue l'intervention **URGENTE** dans les cas de figures suivants ;

5.2.1 Plus de 40% des salles de soins sont inopérantes.

5.2.2 Le serveur DentaGest en local est inopérant.

5.2.3 Le réseau local est inopérant (LAN).

Pour ce type de cas, le délai d'intervention (déplacement sur site) s'effectue dans les 8 heures ouvrables de DentaGest dès le diagnostic « **URGENT** » est validé par le 1er niveau du support.

Toutes les autres pannes sont considérées comme non-urgentes et l'intervention se fait dans le meilleur délai, selon la disponibilité des collaborateurs spécialisés selon le principe du « best effort ».

### **5.3 Connexions Internet, virus & attaques externes**

#### **5.3.1 Connexions Internet**

Si l'utilisateur désire avoir une connexion Internet, celle-ci peut lui être proposée par DentaGest 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.

#### **5.3.2 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. Même si l'installation de l'Internet a été effectuée par ses soins, DentaGest ne peut être rendue responsable des problèmes de célérité ou d'accès aux providers et/ou 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 toute informations à caractère sensibles est effectuée à ses risques et périls

### **5.3.3 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 peut proposer à ce titre un anti-virus de type professionnel. 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, 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.

### **5.3.4 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 microprogramme ou cheval de Troie, pilotés depuis l'extérieur. Pour éviter ce genre d'intrusion, DentaGest peut proposer 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. Même avec tous les protections prises le risque zéro existent pas et DentaGest ne peut être responsable de toute attaque externe.

### **5.3.5 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 dispose d'un outil de diagnostic et peut proposer ses services pour un audit du système.

## **5.4 Tarifs et facturation des services**

Nos travaux de développement, de réparations, d'installations ou de formations, sont effectués sur la base d'une offre signée par le client. En cas de demande et d'exécution sans offre préalable (contrat oral), le tarif horaire est applicable selon le tarif en vigueur au moment de la facturation.

## **5.5 Service de piquet**

En cas d'urgence, le service de piquet DentaGest vous garantit un support compétent et efficace de ses collaborateurs, en dehors des heures de bureau, pause de midi, tout au long du week-end ou des jours fériés.

### **5.5.1 Coûts des services**

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

### **5.5.2 Support technique**

Pour les problèmes purement techniques (installation matériel, panne technique, installation de software non-DentaGest, configuration Hardware, internet, etc.) n'ayant pas de lien direct avec les applications DentaGest propose un service de support permettant d'accéder directement à des spécialistes pour vous assister éviter, dans la mesure du possible, un déplacement sur site. 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

## **5.6 Données**

### **5.6.1 Protection des données**

La protection des données est de la responsabilité du client. DentaGest 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 de la responsabilité de DentaGest.

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

## **6 RESERVE DE PROPRIETE & RECLAMATION**

Il n'est pas autorisé à l'acheteur, Jusqu'au paiement intégral de toutes nos créances pour le matériel livré ou installé celle-ci demeure 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 le matériel 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 du matériel. 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.

## **7 GARANTIE LIMITATION DE RESPONSABILITE**

---

Pour les Logiciels, il appartient au Client de vérifier leur fonctionnement et de s'assurer qu'ils ne présentent pas de défaut, d'indomptabilités ou d'insuffisance rédhibitoires, et qu'ils satisfont ses besoins. Les Logiciels sont fournis en parfait état de fonctionnement. Cependant, DentaGest ne peut garantir qu'ils fonctionneront de manière identique au fur et à mesure de l'évolution de l'infrastructure informatique (matériel, ou système d'exploitation) du Client. En aucun cas, DentaGest ne pourra être tenue pour responsable d'un dommage quelconque résultant de l'exploitation de nos logiciels. Le Client est responsable de la sécurité des données qu'il gère avec les Logiciels. Il lui incombe en particulier de mettre en place et d'activer un système de sauvegarde efficace et opérationnel. En cas de perte de données, DentaGest peut, sur demande, participer à leur restitution, si elle est possible, au tarif de service usuel. Les interventions techniques, y compris la correction ou la modification de paramétrage ou données, ne sont pas soumises à l'obligation de résultat. Il appartient au Client de vérifier l'exactitude des modifications apportées lors de l'intervention, le Client étant seul responsable de ses données. Aucune prétention de dédommagement ne peut être exigée par suite d'une intervention d'un technicien du support. En aucun cas, DentaGest ne pourra être tenue pour responsable d'une perte ou d'une corruption des données gérées par le Client.

## **8 TRAITEMENT DES DONNEES**

---

Toutes les données concernant le Client recueillies par DentaGest dans le cadre des relations commerciales usuelles, ou auxquelles les collaborateurs peuvent avoir accès à l'occasion de l'exécution d'une prestation de service, sont traitées de manière confidentielle. Aucune information n'est transmise à des tiers, sauf avec l'autorisation expresse du Client. DentaGest respecte les dispositions de la Loi sur la Protection des Données (RS 235.1).

## **9 LOGICIELS PERSONNALISES & DEVELOPPEMENTS SUR MESURE**

---

### **9.1 Définition**

Les logiciels personnalisés & développements sur mesure désignent, sans s'y limiter, les interfaces développées pour l'utilisateur, les interfaces d'application personnalisées, les interfaces de programmation d'application et tout autre travail de programmation préparé et exécuté par DentaGest, seul ou en collaboration avec le Client ou un tiers pour le compte du Client. Les développements sur mesure seront identifiés comme tel dans l'offre.

### **9.2 Etendue des Services**

Tout développements sur mesure sera précédé d'une offre ou d'une confirmation de commande signée par le Client. Elles doivent être accompagnées par un document du Client décrivant les Services convenus devant être exécutés, les obligations de chaque partie en ce qui concerne ces Services spécifiques, ainsi que le prix à payer par le Client. L'offre ou la confirmation de commande initiale signée ne peut être complétée au fur et à mesure par des conditions supplémentaires sans faire l'objet d'une offre complémentaire. Toute demande de modification doit contenir le détail des modifications demandées.

### **9.3 Livraison des logiciels ou applications personnalisés**

Tous les logiciels sur mesure ou applications personnalisées développés seront livrés et installés conformément au cahier des charges défini préalablement ce qui signifie que les déclarations et garanties usuelles ne s'appliquent pas à ces logiciels ou applications personnalisés. Néanmoins des tests de conformabilité avec le cahier des charges initial validé par les parties peuvent être nécessaires.

### **9.4 Maintenance des logiciels sur mesure ou applications personnalisés**

Sauf indication contraire explicite dans l'offre, DentaGest ne doit pas assurer la maintenance des logiciels sur mesure ou des applications personnalisés. Une adaptation reste néanmoins possible sur la base du tarif en vigueur.

### **9.5 Compatibilité des logiciels sur mesure ou des applications personnalisés**

Les logiciels sur mesure ou les applications personnalisées peuvent ne pas être compatibles avec les futures versions du logiciel DentaGest. Si le Client a besoin d'une telle compatibilité, DentaGest et le client devront faire preuve de bonne foi et s'efforcer de négocier une offre au terme duquel DentaGest exécutera les travaux nécessaires afin de fournir cette compatibilité.

## **10 FOR JURIDIQUE**

---

Le for juridique est au siège social de DentaGest.

## 11 ANNEXE 1 : LISTE DES TARIFS

---

### Prix des travaux en interne

- Support clients CHF 50.-/ quart d'heure (si variante II) (Si variante II)
- Département technique (Développement, tests, déploiement) CHF 50.-/quart d'heure / 1'300.00/jour (8 h)
- Ingénieur de projet CHF 230.00/heure / 1'600.00/jour (8 h)  
(Analyses, bases de données, gestion de projet, consulting)

### Prix de l'intervention sur site

- Support clients (formation) CHF 200.00/ heure
- Département technique CHF 182.00/ heure
- Ingénieur de projet / Business consultant CHF 230.00/heure / 1'600.00/jour (8 h)

### Prix du déplacement (trajet)

Un forfait par ville existe pour les déplacements : il est calculé depuis le siège de DentaGest

### Tarifs pour support par le service de piquet

- Support clients CHF 200.00/heure

### Tarifs hors des heures d'ouverture de bureau

Hors des heures d'ouverture (voir 4.4.3 ), les suppléments suivants sont appliqués :

- Samedi et jour de la semaine dès 20 heures : Tarif de base +30%
- Dimanche et jours fériés – tarif de base + 50%

### Taxes d'urgence

- Changement de serveur CHF 290.- par intervention
- Intervention sans changement de serveur CHF 190.- par intervention

Tous les prix s'entendent TVA exclue.