

ID: MFI_R0501FO010 Version: 7	R05 Kundensupport / R0501 Kundendaten FO Conditions générales Medifilm	Gültig ab: 15.12.2023
----------------------------------	--	--------------------------

Conditions générales de Medifilm SA

I. Généralités

Medifilm® est une marque protégée, qui peut être utilisée uniquement pour les produits fabriqués par Medifilm SA ou ses preneurs de licence.

Champ d'application

Les conditions générales ci-après régissent la relation contractuelle entre Medifilm SA et ses clients.

Medifilm SA est spécialisée dans l'emballage sous *blister* de médicaments. En concluant un contrat avec Medifilm SA (par ex. lorsque Medifilm SA accepte comme commande des données transmises), le client accepte expressément les conditions générales de Medifilm SA comme faisant partie intégrante du contrat. Medifilm SA se réserve de modifier les conditions générales à tout moment.

Conditions préalables

Medifilm SA n'est autorisée à livrer que des clients disposant d'une autorisation valable pour distribuer des médicaments à leurs propres patients. Pour Medifilm SA, les autorisations publiées officiellement font foi. Medifilm SA peut néanmoins à tout moment demander la preuve d'une autorisation valable.

Tout changement de la personne responsable selon l'autorisation ainsi que tout autre changement concernant l'autorisation est à communiquer sans tarder à Medifilm SA.

Définitions

Client : Les clients de Medifilm SA sont les pharmacies, les cliniques, les homes médicalisés ou d'autres établissements qui, selon la loi fédérale sur les professions de la santé et celle sur les produits thérapeutiques, ou sur la base d'autres dispositions légales, sont en droit de distribuer des médicaments à leurs propres patients. Le client ne peut fournir que des patients de sa pharmacie ou des patients dans des établissements qu'il prend en charge. Les commandes d'emballages pour la livraison ultérieure d'autres pharmacies ne sont pas autorisées.

Patient: Personne qui prend des médicaments emballés dans du Medifilm®. Les patients ne peuvent pas devenir des clients directs de Medifilm SA.

Secret professionnel

Les collaborateurs et toute personne ou entreprise travaillant pour Medifilm SA sont assujettis au secret professionnel selon l'art. 321 du Code pénal.

II. Prestations de Medifilm SA

Medifilm SA emballe des médicaments (formes solides) dans des Medifilms® selon les données saisies par le client pour les commandes (notamment plans thérapeutiques et données de commandes) dans des *blisters* soudés pour les patients du client (ci-après «Medifilm®»).

Medifilm SA est responsable de l'identification, de l'hygiène et de la quantité des médicaments dans les Medifilm® ainsi que de la qualité et de l'impression de ceux-ci.

Medifilm SA emballe aussi les médicaments divisés. Seule la personne appartenant au personnel médical responsable de la thérapie peut évaluer si la nécessité de diviser prime sur les risques, car le fait de diviser des comprimés représente toujours un compromis dans la sécurité de l'utilisation. Medifilm SA n'assume aucune responsabilité pour les éventuels dommages pouvant résulter de parties de médicaments désignées comme « off label use ». En cas de connaissances nouvelles, Medifilm SA se réserve le droit de déclarer à tout moment des médicaments comme non divisibles, même s'ils ont été traités au préalable.

Medifilm SA est exclusivement compétente pour déterminer le choix des médicaments qui peuvent être emballés et fournit la liste des médicaments qui peuvent être emballés sous *blister* sous une forme appropriée.

Prozesseigner: Werner, Monika	Geprüft: Nagel, Melanie Werner, Monika	Letzte Prüfung am: 13.12.2023	1/6
	Genehmigt: Meier, Markus Nagel, Melanie	Letzte Genehmigung am: 15.12.2023	

ID: MFI_R0501FO010 Version: 7	R05 Kundensupport / R0501 Kundendaten FO Conditions générales Medifilm	Gültig ab: 15.12.2023
----------------------------------	--	--------------------------

Les clients peuvent soumettre des propositions d'enregistrement dans la liste de médicaments qui peuvent être emballés sous *blister*.

Medifilm SA planifie la production de sorte que la livraison ait lieu dans les délais de livraison convenus avec le client. Medifilm SA veille seule à ce que le contenu des Medifilm® corresponde à la thérapie saisie dans le logiciel mis à disposition et validée par le client qui doit être un professionnel de la santé.

Medifilm SA est responsable de la préparation de l'envoi dans les délais et de son adressage correct selon les indications du client. Si malgré tout un envoi n'arrive pas à temps à l'établissement, le client décide des mesures nécessaires et assume aussi éventuellement les coûts supplémentaires qui en résultent.

Stupéfiants

Medifilm SA fournit une liste de tous les stupéfiants livrés. Celle-ci est établie selon le médicament, le patient et la durée.

III. Prestations du client de Medifilm SA

Le client est responsable du respect des bonnes pratiques de distribution, soit :

- validation pharmaceutique des ordonnances (indication, dosage, interactions, contre-indications) ;
- saisie correcte et complète des données dans le logiciel mis à disposition par Medifilm SA ou transmission correcte via les interfaces mises à disposition ;
- sécurité et confidentialité des données d'accès, notamment des changements réguliers et choix de mots de passe sûrs ;
- approbation des plans thérapeutiques validés par un professionnel de la santé légalement habilité à cet effet ;
- pour le respect des règles de protection des données en relation avec tous les documents ; séries de données électroniques indispensables pour la préparation des Medifilm® ;
- échange correct des données avec les établissements, médecins et patients ;
- facturation à l'assurance maladie conformément aux contrats et lois en vigueur.

Comme tous les médicaments, les Medifilm® doivent être conservés à température ambiante (15-25 °C) ainsi que protégés de l'humidité et de la lumière. Il incombe au client d'en informer le patient.

Les délais de livraison et de commande exacts ainsi que les itinéraires et l'adresse de livraison sont définis de manière contraignante et enregistrés dans le logiciel fourni.

S'il manque le Medifilm® d'un patient lors de la livraison, le client est tenu d'en informer immédiatement Medifilm SA.

Le client transmet à Medifilm SA les commandes de Medifilm® en respectant strictement les délais de commande convenus, afin que Medifilm SA dispose d'un délai suffisant pour la production et le contrôle de qualité.

Medifilm SA traite les données transmises dans les meilleurs délais, dans le cadre des possibilités techniques. Lorsque les données sont transmises trop tard, Medifilm SA peut percevoir un supplément.

Le client doit procéder à un contrôle de la prescription et à une validation correcte du traitement. Le client est tenu de permettre aux patients et/ou aux soignants d'accéder aux informations sur les patients et aux informations spécialisées (par ex. adresse Intern). Les clients qui s'occupent d'établissements doivent conclure un contrat d'encadrement avec ces derniers.

Le client doit disposer d'une assurance responsabilité civile correspondante.

Le client veille à ce que l'établissement soit prêt pour la réception de la livraison.

Le client n'est pas autorisé, de se déclarer auprès de Medifilm comme membre de plusieurs groupements de pharmacies.

Genehmigt: Meier, Markus Nagel, Melanie	Letzte Genehmigung am: 15.12.2023	2/6
--	-----------------------------------	-----

ID: MFI_R0501FO010 Version: 7	R05 Kundensupport / R0501 Kundendaten FO Conditions générales Medifilm	Gültig ab: 15.12.2023
----------------------------------	--	--------------------------

IV. Informatique, logistique

Utilisation du logiciel de Medifilm SA

Medifilm SA met à la disposition de ses clients un logiciel (web based) pour l'enregistrement des données de patients et des commandes, et se charge de la formation de base du personnel. La fourniture et l'éventuelle adaptation nécessaire pour l'utilisation des systèmes informatiques requis ainsi que la formation des employés incombe exclusivement aux clients.

Les données

Les données sont saisies par le client dans le logiciel mis à disposition par Medifilm SA.

Le client est responsable du contenu des données. Le client est responsable de sa propre connexion Internet.

L'enregistrement ou la transmission des données doit être effectué par le client lui-même et ne peut être délégué à Medifilm SA.

Les données sont traitées dans le respect des dispositions légales sur la protection des données et ne sont utilisées qu'aux fins de l'exécution de la relation contractuelle. Medifilm SA utilise les données entre autres pour le calcul des achats de médicaments, mais jamais pour la livraison directe aux établissements correspondants. L'exploitation de données anonymisées à des fins de recherche ou d'amélioration des services est autorisée. Des informations sur le traitement des données personnelles sont fournies dans la déclaration de protection des données B2C <http://www.medifilm.ch/protectiondesdonnees>.

Transmission de données

Lors de la transmission de données entre Medifilm SA et le client, Medifilm SA n'est responsable que des dispositifs de communication du côté de l'infrastructure qu'elle exploite. Medifilm SA n'est toutefois pas responsable de l'infrastructure de communication des fournisseurs de services de réseau et de télécommunications du client, ni de la transmission des données. En conséquence, elle n'est responsable ni en cas de restrictions de la performance des dispositifs et du réseau de télécommunications, ni de la transmission incorrecte, modifiée, incomplète, interrompue ou ralentie des données, notamment par Internet. Les dommages provenant de l'utilisation d'Internet, du courrier électronique et d'autres moyens de transmission ou de transport, tels que pertes, retards, malentendus, mutations ou expéditions doubles sont à la charge du client.

Mesures de sécurité du client

Le client doit prendre les mesures appropriées contre les utilisations contraires au contrat et/ou illicites et/ou les données nuisibles (virus, etc.). En cas de soupçon fondé que des utilisations contraires au contrat et/ou illicites et/ou des données nuisibles trouvent leur origine dans le domaine du client, Medifilm SA est en droit de bloquer son accès aux services.

Données externes

Le logiciel mis à disposition par Medifilm SA se base entre autres sur la fiche article de HCI Solutions. Medifilm SA met périodiquement à disposition de HCI Solutions une liste des banques de données utilisées par ses clients. L'utilisation des produits Index dans la fiche article de Medifilm SA est comprise dans les frais de service.

Signatures

Les feuilles de médicaments doivent être, avant la production, validées par le client agissant par une personne autorisée (ex : pharmacien). La transmission des commandes à Medifilm SA n'est possible qu'ensuite. L'identité de la personne validant les commandes est vérifiée par une combinaison de login et mot de passe.

Autorisations d'accès et noms d'utilisateurs

Medifilm SA fournit au client une autorisation d'accès en rapport avec ses services.

Utilisation des autorisations d'accès et noms d'utilisateurs

Le client est responsable, dans son domaine, de l'application des dispositions relatives à la sécurité des TIC (maniement des mots de passe, etc.), notamment de la non-divulgaration de ses droits d'accès et de ses noms d'utilisateurs à des tiers non autorisés et de l'impossibilité pour ces derniers de consulter les données de patients.

Genehmigt: Meier, Markus Nagel, Melanie	Letzte Genehmigung am: 15.12.2023	3/6
--	-----------------------------------	-----

ID: MFI_R0501FO010 Version: 7	R05 Kundensupport / R0501 Kundendaten FO Conditions générales Medifilm	Gültig ab: 15.12.2023
----------------------------------	--	--------------------------

Si le client a des raisons de penser que ses autorisations d'accès et/ou noms d'utilisateurs sont partiellement ou entièrement parvenus à la connaissance de tiers ou d'employés non autorisés, il doit en informer immédiatement Medifilm SA.

Le client est seul responsable de la sécurité des données ou de l'utilisation abusive de ses droits d'accès et de ses noms d'utilisateurs.

En cas de divergence concernant l'utilisation ou l'abus de noms d'utilisateurs et/ou d'autorisations d'accès attribués au client par Medifilm SA, les enregistrements disponibles effectués par le logiciel de cette dernière qui contrôle l'accès des données concernant les patients lient les deux parties.

L'utilisation partagée des autorisations d'accès n'est pas autorisée. Le client est tenu d'annoncer à Medifilm SA les collaborateurs qui ont quitté l'entreprise afin que les logins puissent être désactivés.

Support-hotline

Medifilm SA exploite une ligne d'assistance téléphonique pendant les heures normales d'ouverture des bureaux pour toutes les questions du client concernant les services proposés.

Relation avec des consommateurs, des patients, des établissements

Medifilm SA ne répond pas aux questions médicales des établissements et des patients. Le client répond à toutes les questions des patients qu'il prend en charge (notamment sur le traitement ou la facturation). Les éventuelles questions de patients, d'établissements, etc. sont adressées au client. Les collaborateurs de Medifilm SA peuvent conseiller les clients lors de l'acquisition et l'introduction de Medifilm® et les aider à résoudre des problèmes (par ex. processus).

Envoi

Le client assume la responsabilité de la livraison à l'adresse de livraison qu'il a indiquée, y compris une mise sur le marché correcte, conformément à l'accord de production à façon. Le client organise la réception et le stockage en toute sécurité jusqu'à la distribution des Medifilm®.

Le Medifilm® est envoyé directement au client. Le transport est effectué par une société de logistique pharmaceutique choisie par le client. Des modalités d'expédition différentes peuvent être convenues par écrit avec Medifilm SA.

Médicaments autorisés pour la production

Medifilm SA emballe des médicaments et des compléments alimentaires autorisés en Suisse et disponibles dans le commerce de gros. Elle peut refuser les demandes de clients pour l'importation de médicaments.

Elle peut en tout temps exclure des médicaments de la liste des produits emballables sous *blister*, même si ces médicaments ont été emballés auparavant.

Achat de médicaments

Medifilm SA se procure tous les médicaments sous sa propre responsabilité. L'achat d'emballages non commercialisables de clients est exclu pour des raisons de sécurité.

Médicaments non utilisés dans les Medifilm®

Les Medifilm® qui, pour une raison ou une autre, n'ont pas été consommés par le patient, ne doivent pas être réutilisés. Ces Medifilm® doivent être éliminés par le client de manière appropriée.

Genehmigt: Meier, Markus Nagel, Melanie	Letzte Genehmigung am: 15.12.2023	4/6
--	-----------------------------------	-----

ID: MFI_R0501FO010 Version: 7	R05 Kundensupport / R0501 Kundendaten FO Conditions générales Medifilm	Gültig ab: 15.12.2023
----------------------------------	--	--------------------------

Rappel de médicaments

Medifilm SA connaît les charges de tous les médicaments emballés. Si des médicaments emballés par Medifilm SA doivent être rappelés, une liste des patients concernés est distribuée aux clients. Le rappel des Medifilms où des patients sont concernés est effectué par les clients.

Medifilm SA peut, en cas de rappel, transmettre des recommandations concernant les mesures supplémentaires appropriées. Pour chaque patient concerné, le client est responsable de la décision sur les mesures à prendre.

V. Prix, facturation

Prix

Les coûts d'emballage de médicaments en Medifilm® sont facturés selon la liste des prix courants de Medifilm SA. Celle-ci peut modifier ses prix à tout moment et sans préavis.

Facturation des médicaments

Medifilm SA facture au client le nombre de médicaments emballés. Le prix par comprimé est appliqué selon le tarif applicable au moment de l'envoi (hors TVA).

Facturation et conditions de paiement

À la fin du mois, Medifilm SA établit une facture mensuelle. Celle-ci est également réputée valable et doit être acquittée même si le client soulève des objections à la facture mais les clarifications techniques de Medifilm SA ne donnent aucune indication d'erreur. Ces clarifications sont remises au client.

Pour tous les clients, le paiement par LSV (prélèvement automatique) s'applique dans les dix jours calendaires suivant la facturation. Les conditions de paiement différentes sont convenues par écrit. Medifilm SA se réserve le droit de n'exécuter une commande que contre paiement anticipé ou contre remboursement. En cas de retard dans le paiement, un intérêt moratoire au taux légal est dû en sus à partir de l'échéance.

VI. Durée et résiliation

Durée du contrat

Le contrat de livraison de Medifilm® entre Medifilm SA et le client est conclu pour un temps indéterminé. Le délai de résiliation est de trois mois.

Medifilm SA peut résilier le contrat avec effet immédiat lorsque le client est un concurrent de celle-ci ou viole à plusieurs reprises ses obligations, par négligence ou intentionnellement, notamment à plusieurs reprises les « bonnes pratiques de distribution » de Medifilm SA, mettant ainsi les patients en danger, ou si le client ne remplit pas ses obligations de paiement. Après deux rappels écrits, Medifilm SA peut bloquer l'accès du client à ses services sans autre préavis. Si un client perd son autorisation d'exploitation, il doit en informer immédiatement Medifilm SA, qui doit cesser la livraison.

Si Medifilm SA doit cesser de livrer des clients, les patients peuvent obtenir leurs Medifilm® d'un autre client de l'entreprise. Dans ce cas, les patients, respectivement les établissements ont le droit de choisir librement leur nouveau fournisseur de Medifilm®. Dans ces cas, le client qui a perdu la commande renonce à un(e) éventuel(le) dédommagement ou annulation. Les éventuelles dettes du client chez Medifilm SA ne sont pas affectées par le transfert des patients à un autre client.

Vente d'une pharmacie

En l'absence de communication écrite contraire, la base de clients gérée via le logiciel Medifilm est transférée au nouveau propriétaire en même temps que la pharmacie.

Si l'on a omis d'informer Medifilm SA d'un changement de propriétaire, l'ancien et le nouveau propriétaire répondent solidairement des créances de Medifilm SA.

Fermeture d'une pharmacie

Si une pharmacie cesse ses activités, elle peut, conformément aux règles de protection des données en vigueur, transmettre les données au préalable à un autre client. Si cela n'a pas été fait, les établissements, respectivement les patients peuvent choisir librement un autre client Medifilm.

Genehmigt: Meier, Markus Nagel, Melanie	Letzte Genehmigung am: 15.12.2023	5/6
--	-----------------------------------	-----

ID: MFI_R0501FO010 Version: 7	R05 Kundensupport / R0501 Kundendaten FO Conditions générales Medifilm	Gültig ab: 15.12.2023
----------------------------------	--	--------------------------

VII. Garantie et responsabilité

Défaillances techniques, responsabilité

Les Medifilm® défectueux produits par Medifilm SA sont remplacés gratuitement. Sont considérés comme défectueux les Medifilm® qui ne correspondent pas à la commande du client. Les Medifilm® défectueux sont signalés rapidement par le client. Quelles que soient les causes du défaut, les coûts dus à ce dernier sont à la charge du client lorsque le défaut est signalé trop tard.

Medifilm SA n'effectue pas de validation pharmaceutique (indication, dosage, interactions, contre-indications) des médicaments à emballer.

La responsabilité de Medifilm SA pour les défauts dus aux données incorrectes saisies par le client est expressément exclue.

Medifilm SA ne répond pas des erreurs des partenaires logistiques choisis par le client. Au cas où une livraison n'arrive pas chez le client au bon moment, il est tenu d'en aviser immédiatement Medifilm SA. Les coûts engendrés par des réclamations parvenues trop tard sont assumés indépendamment de leur cause par le client.

Medifilm SA ne répond pas des coûts et des frais consécutifs du client ou de l'établissement en raison de livraisons tardives ou non effectuées.

La responsabilité de Medifilm SA est dans tous les cas, sous réserve de dispositions légales impératives contraires, limitée aux dommages directs. Une responsabilité pour dommages indirects et consécutifs est exclue.

Empêchement de Medifilm SA de fournir ses prestations, force majeure

Si Medifilm SA est empêchée de fournir des prestations pour des raisons imputables au client ou à des tiers ou en raison des cas de force majeure tels qu'événements naturels ou que mobilisation, guerre, émeute, épidémie, pandémie, accident, un sabotage ou des perturbations importantes de l'exploitation, elle est libérée de son obligation de fournir ses prestations tant que les causes en question déploient leurs effets, ainsi que pendant une période de redémarrage appropriée par la suite. Medifilm SA ne répond pas des frais éventuellement occasionnés dans ce contexte.

Dispense de l'obligation de garantie

Medifilm SA est libérée de son obligation de garantie dans la mesure où elle prouve que les perturbations et/ou défauts signalés ne relèvent pas de sa responsabilité, mais ont notamment pour origine des erreurs d'utilisation ou toute autre inobservation par le client des conditions d'utilisation du service conformément au contrat et à ses annexes. Si Medifilm SA prouve que les perturbations et/ou les défauts ne lui sont pas imputables, elle est en droit de facturer au client les dépenses effectuées dans ce contexte qui dépassent le cadre normal.

Vacances d'entreprise du client

Si un client prend des vacances pendant lesquelles son entreprise est fermée, il veille à ce qu'un autre client s'occupe de ses patients Medifilm. Si un client omet de régler sa suppléance, Medifilm SA peut chercher des solutions avec les établissements ou patients concernés et transférer les données à un autre client conformément aux dispositions applicables en matière de protection des données. Les établissements ou les patients sont libres de retransmettre les données au client initial après les vacances d'entreprise.

VIII. Dispositions finales

Validité

Si certaines dispositions de ce contrat ou des parties de celui-ci sont ou deviennent invalides, la validité des autres dispositions n'en est pas affectée. Au lieu de la disposition nulle, les parties adoptent une disposition qu'elles auraient prise de bonne foi en connaissance de la nullité de cette disposition. Il en est de même en cas de lacune.

Droit applicable et for

Le contrat est régi exclusivement par le droit suisse. Seuls les tribunaux ordinaires du siège de Medifilm SA sont compétents.

Genehmigt: Meier, Markus Nagel, Melanie	Letzte Genehmigung am: 15.12.2023	6/6
--	-----------------------------------	-----