

Conditions générales complètes (CGU) pour l'application « HARTMANN Easy » (B2B)

Statut:

Préambule

Ces Conditions Générales (ci-après désignées « CGU ») régissent l'utilisation de l'application mobile « HARTMANN Easy » (ci-après dénommée « Application »). L'application sert de plateforme centrale pour divers services et modules numériques destinés aux professionnels de la santé et des soins infirmiers. Le fournisseur de l'application et le partenaire contractuel pour ce contrat d'utilisation est N.V. PAUL HARTMANN S.A., Avenue Paul Hartmann, 1, 1480 SAINTES, Belgique (ci-après désigné comme « fournisseur » ou « nous »). L'application est destinée exclusivement aux entreprises au sens du Livre I du Code Economique Belge et aux personnes juridiques relevant du droit public. Il s'agit en particulier des membres des professions de santé, des professionnels de santé et de leurs employeurs (par exemple, pharmacies, magasins de fournitures médicales, services de soins ambulatoires, établissements résidentiels ambulatoires, médecins, infirmiers, experts en plaies) qui utilisent l'application exclusivement dans le cadre de leurs activités professionnelles commerciales ou indépendantes. L'utilisation à des fins privées ou en tant que consommateur au sens du Livre I du Code économique belge est exclue.

Lors de l'enregistrement, l'utilisateur garantit qu'il agit en tant qu'entrepreneur ou, s'il agit en tant qu'employé, qu'il est autorisé par son employeur à utiliser l'application et à conclure cet accord utilisateur au nom et pour le compte de son employeur. Dans ce cas, l'employeur devient le seul partenaire contractuel du fournisseur.

1. Définitions

- **Application** : Fait référence à l'application mobile « HARTMANN Easy », qui peut être téléchargée via des plateformes de distribution d'applications (par exemple Google Play Store, Apple App Store).
- **Utilisateur** : Désigne la personne physique (par exemple un employé ou un freelance) qui utilise l'application dans le cadre de ses activités professionnelles. L'utilisateur agit pour le compte et au nom du partenaire contractuel (l'institution). Si l'utilisateur agit en tant que freelance, il est également le partenaire contractuel au sens des présents Conditions d'utilisation.
- **Partenaire/institution contractuelle** : Désigne exclusivement une personne physique ou morale, ou une société dotée de la personnalité juridique, qui, lors de la conclusion du présent contrat, agit dans l'exercice de son activité commerciale ou professionnelle

indépendante (entrepreneur au sens du Livre Ier du Code belge de droit économique). Cela inclut expressément les professionnels de la santé indépendants exerçant à titre individuel (par ex. infirmiers indépendants).

- **Compte utilisateur** : fait référence au compte personnel protégé par mot de passe créé pour que l'utilisateur puisse utiliser l'application.
- **Modules** : Fait référence aux différentes fonctionnalités de l'application, telles que « Inco Guide », « Wound Documentation » ou « Care Plan ».

2. Objet du contrat et portée des services

2.1. Le fournisseur met l'application avec divers modules à disposition du partenaire contractuel et de ses utilisateurs autorisés. La portée exacte des fonctions de l'application et des modules individuels est définie dans la description actuelle du service dans l'application elle-même ou sur le site web du fournisseur.

2.2. Le contrat est conclu lorsque l'utilisateur termine le processus d'enregistrement conformément à l'article 3. L'utilisateur agit en tant que représentant du partenaire contractuel. À l'issue du processus d'enregistrement, un accord utilisateur uniforme est conclu entre le partenaire contractuel et HARTMANN, qui couvre l'utilisation de l'application et de tous les modules, complété par des conditions d'utilisation distinctes lorsque cela est applicable.

2.3. Les modules gratuits fournissent à l'utilisateur des informations générales. Les informations fournies dans l'application ne constituent pas un avis médical, un diagnostic ou une recommandation de traitement. Cela ne remplace en aucun cas l'évaluation professionnelle d'un professionnel de santé qualifié. L'utilisateur est seul responsable de la manière dont il utilise les informations de l'application.

2.4. L'utilisation de modules étendus peut nécessiter la conclusion d'un abonnement payant. Des conditions d'utilisation et de paiement supplémentaires s'appliquent à ces modules payants (voir Conditions d'utilisation supplémentaires du Care Plan / Wound Documentation), en particulier en ce qui concerne le prix, la durée, le renouvellement et la résiliation de l'abonnement.

2.5. L'application contient également (optionnellement) un consentement volontaire pour les contacts marketing (par exemple, les newsletters), que l'utilisateur peut accorder séparément et volontairement lors de l'inscription et qui n'a aucune influence sur l'utilisation de l'application.

3. Enregistrement et compte utilisateur

3.1. Lors de l'enregistrement, l'utilisateur est tenu de fournir uniquement des informations qui identifient clairement son activité professionnelle ou commerciale. Cela inclut, en particulier, la fourniture d'une adresse e-mail professionnelle, du nom de l'institution ou de l'employeur, ainsi que du groupe professionnel dans lequel ils travaillent. L'utilisateur qui s'enregistre au nom de l'institution (l'administrateur) garantit par la présente légalement qu'il est autorisé à agir au nom de l'institution et pour le compte de l'institution (le partenaire contractuel) et à conclure ces CGU et, le cas échéant, les CGU pour l'institution (Section 7). Le fournisseur a le droit de vérifier le statut entrepreneurial et le pouvoir de représentation au moyen de preuves appropriées.

L'application est destinée exclusivement aux entrepreneurs au sens du Livre I du Code économique belge. En complétant le processus d'inscription, l'utilisateur confirme qu'il utilise l'application dans le cadre de son activité professionnelle commerciale ou indépendante et qu'il n'agit pas en tant que consommateur au sens du Livre I du Code économique belge. L'utilisation à des fins privées est exclue. Le partenaire contractuel du fournisseur est exclusivement l'institution spécifiée par l'utilisateur (par exemple, employeur ou cabinet personnel), et non l'utilisateur en tant que personne privée.

Le fournisseur se réserve le droit de vérifier le statut entrepreneurial de l'utilisateur au moyen de preuves appropriées (par exemple, vérification de l'institution spécifiée, utilisation d'une adresse e-mail liée au travail) et de rejeter ou supprimer les comptes utilisateurs ne répondant pas à ces exigences.

3.2. Si l'utilisateur possède déjà un compte utilisateur valide pour le portail HARTMANN « Supply Management », il peut utiliser ces données d'accès pour se connecter à l'application. Dans ce cas, il n'est pas nécessaire de se réenregistrer ; le compte existant sera utilisé comme compte utilisateur pour l'application.

3.3. L'utilisateur est tenu de garder ses données d'accès secrètes et de les protéger contre l'accès de tiers non autorisés. Le fournisseur doit être informé immédiatement en cas de suspicion d'utilisation abusive.

4. Droits d'utilisation et propriété intellectuelle

4.1. Le fournisseur accorde au partenaire contractuel et à ses utilisateurs autorisés un droit d'utilisation simple (non exclusif), non transférable et non sous-licenciable de l'application pour leurs propres besoins professionnels, conformément aux présentes Conditions générales, et ce pendant toute la durée du contrat d'utilisation.

4.2. L'utilisateur n'a pas le droit de copier, modifier, décompiler ou rétroconcevoir l'application ou son contenu, sauf si cela est expressément autorisé par des dispositions légales obligatoires.

4.3. Tous les droits sur l'application, y compris les logiciels, textes, graphismes et marques, restent exclusivement aux mains du fournisseur ou de ses licenciants.

5. Obligations de l'utilisateur et responsabilité du contenu

5.1. L'utilisateur s'engage à utiliser l'application exclusivement dans le cadre des lois applicables et de ces CGU, et à ne porter atteinte à aucun droit de tiers.

5.2. L'utilisateur est seul responsable des données et contenus (« contenu utilisateur ») qu'il a saisis dans l'application ainsi que de sa légalité. Ils doivent s'assurer de disposer de tous les droits et consentements nécessaires pour traiter ces données dans l'application, en particulier lors du traitement des données des patients.

5.3. L'utilisateur est tenu d'utiliser l'application exclusivement dans le cadre de l'objectif prévu par le fournisseur (par exemple, tel que décrit dans la description du service ou les instructions) et en conformité avec les informations fournies.

5.4. Afin de maintenir la qualité du service et d'améliorer la sécurité des produits, l'utilisateur est tenu [ou : obligé] de notifier immédiatement le fournisseur de tout défaut reconnaissable, important ou dysfonctionnement grave via la fonction de signalement fournie.

6 Accès et utilisation des données

6.1 Droits du partenaire contractuel à l'utilisation des données (Data Act)

Conformément au Règlement (UE) 2023/2854 (Data Act), le partenaire contractuel a le droit – selon l'application utilisée – d'accéder aux données générées par son utilisation de l'application (« données d'utilisation »). À la demande du Partenaire Contractuel, qui peut être effectuée via la fonction fournie dans l'application ou à l'adresse e-mail indiquée dans l'empreinte, les données (par exemple, données purement techniques, statistiques agrégées d'utilisation) et données personnelles après anonymisation (voir section 6.6) pour toute utilité légale, en particulier pour l'analyse, l'amélioration des fonctionnalités de l'application et le développement de nouveaux produits. L'anonymisation des données techniques et d'utilisation personnelles repose sur notre intérêt légitime à garantir le bon fonctionnement et l'amélioration de l'application conformément à l'article 6 (1) (f) du RGPD.

6.2 Droits d'accès légaux du partenaire contractuel (utilisateur conformément au Data Act)

En nonobstant les droits fondamentaux du fournisseur en tant que détenteur des données en vertu de l'article 6.1, le partenaire contractuel (en tant qu'« utilisateur » au sens du Data Act) a le droit d'accéder aux données générées par son utilisation de l'application (« données d'utilisation ») conformément au Règlement (UE) 2023/2854 (Data Act). Sur demande du partenaire contractuel, qui doit être effectuée via la fonction fournie dans l'application ou envoyée à l'adresse e-mail spécifiée dans l'avis légal, le fournisseur doit rendre ces données d'utilisation immédiatement disponibles, gratuitement et dans un format commun, structuré et lisible par machine.

6.3 Divulcation aux tiers par le partenaire contractuel

Le partenaire contractuel a également le droit d'instruire le fournisseur pour qu'il mette les données d'utilisation à disposition d'un tiers de son choix (destinataire des données). Le fournisseur se conformera à cette demande sauf s'il existe des raisons impérieuses de ne pas le faire, en particulier lorsqu'une telle divulgation causerait un préjudice grave à la confidentialité des secrets commerciaux du Fournisseur ou de l'Utilisateur, ou violerait les obligations prévues par le RGPD concernant le traitement des données personnelles des personnes concernées. Avant de divulguer les données à un tiers, le fournisseur a le droit de conclure un accord de confidentialité approprié avec ce dernier. Le fournisseur peut facturer des frais raisonnables et basés sur le coût pour la fourniture technique des données à un tiers.

6.4 Obligations du partenaire contractuel concernant l'utilisation des données

Le partenaire contractuel s'engage à ne pas utiliser les données reçues conformément aux articles 6.2 et 6.3 pour développer un logiciel ou un service en concurrence directe avec l'application. Une telle utilisation constitue une violation substantielle du contrat.

6.5 Droits du fournisseur sur des données non personnelles

Le fournisseur a le droit d'utiliser toutes les données non personnelles générées lors de l'utilisation de l'application (par exemple, des données purement techniques, des statistiques d'utilisation agrégées) ainsi que les données personnelles après qu'elle ait été anonymisée pour toute fin légalement autorisée, en particulier pour l'analyse, afin d'améliorer les fonctionnalités de l'application et de développer de nouveaux produits, sans restriction. L'anonymisation des données techniques et d'utilisation personnelles repose sur notre intérêt légitime à garantir le bon fonctionnement et l'amélioration de l'application conformément à l'article 6 (1) (f) du RGPD.

6.6 Anonymisation des données des patients dans le contexte du traitement des commandes

Dans la mesure où les données des patients sont traitées dans les modules, ces données restent la seule responsabilité du partenaire contractuel (souveraineté des données) en matière de droit de la protection des données (voir section 7). Dans le cadre du traitement des

commandes, le fournisseur est instruit de conserver ces données pendant toute la durée de l'usage concerné, puis de les supprimer en standard.

En dépit de la suppression standard, le partenaire contractuel donne par la présente au fournisseur l'instruction prioritaire d'anonymiser ces données conformément aux dispositions de ces CGU et de l'accord de sous-traitance des données (DPA) au lieu de les supprimer.

Cette instruction d'anonymisation ne prendra effet que si le partenaire contractuel (agissant par l'intermédiaire de son administrateur) confirme explicitement son exécution dans l'application (par exemple dans la zone d'administration). Par cette confirmation, le Partenaire contractuel garantit légalement disposer d'une base juridique suffisante pour émettre cette instruction, notamment du consentement valide du patient conformément à l'art. 9, §2, a) du RGPD.

Le partenaire contractuel indemnise le fournisseur contre toutes les réclamations de tiers (y compris les personnes concernées et les autorités) ainsi que contre les amendes en raison de l'absence de cette base juridique.

Après une anonymisation réussie, qui est à la pointe de la technologie et supprime définitivement et irréversiblement toute référence personnelle, les données anonymes résultantes peuvent être utilisées au sein du groupe HARTMANN à des fins d'amélioration du produit, de recherche et de développement.

Le partenaire contractuel est seul responsable de sauvegarder les données saisies (contenu utilisateur) avant suppression automatisée ou anonymisation par le biais de ses propres exportations. Le fournisseur informera le partenaire contractuel ou ses utilisateurs dans l'application en temps voulu de toute suppression imminente.

7. Traitement des commandes lors du traitement des données des patients

7.1. Certains modules de l'application (par exemple « Wound Documentation », « CarePlan ») sont destinés à être utilisés par les professionnels de santé pour traiter les données personnelles de tiers (en particulier les données de santé des patients).

7.2. Lors de l'utilisation de ces modules, le partenaire contractuel (institution) agit en tant que responsable des données. Le fournisseur de l'application agit en tant que traiteur de données qui traite ces données au nom et conformément aux instructions du partenaire contractuel.

7.3. L'utilisation de ces modules spécifiques est donc soumise à la conclusion d'un accord distinct de traitement des données (DPA) conformément à l'art. 28 du RGPD entre le partenaire contractuel et le fournisseur. Sans un DPA valablement conclu, l'utilisation de ces modules n'est ni légalement ni techniquement possible.

7.4. Le partenaire contractuel est tenu de nommer un ou plusieurs administrateurs (« administrateurs de configuration ») autorisés à faire des déclarations juridiquement contraignantes au nom du partenaire contractuel. Seuls ces administrateurs sont autorisés à activer les modules mentionnés à la section 7.1 pour les utilisateurs de l'établissement. L'utilisation des modules gratuits (par exemple « Inco Guide ») ne nécessite pas d'activation par un administrateur, à condition qu'aucune donnée personnelle ne soit traitée au nom du client.

7.5. L'accord de traitement des données (DPA) doit être mis à la disposition de l'administrateur sous forme électronique avant la première activation du module en question. La DPA doit être conclue par un consentement juridique, actif et documenté (clic & wrap) de l'administrateur au nom du partenaire contractuel. Ce faisant, l'administrateur doit confirmer son autorité à représenter l'institution. Cette DPA unique s'applique à l'ensemble de l'institution et à tous ses utilisateurs autorisés. Ce n'est qu'avec cette conclusion juridiquement contraignante que le processus de commande d'abonnement peut être déclenché via les fonctions administratives de l'application et que l'activation ultérieure des modules pour les utilisateurs individuels peut être effectuée.

8. Responsabilité

8.1. Le fournisseur est tenu responsable sans limitation en cas d'intention, de négligence grave et de préjudice à la vie, au membre ou à la santé.

8.2. Pour les modules payants (« Care Plan », « Wound Documentation »), la responsabilité pour les dommages causés par un défaut de produit est principalement régie par la loi belge sur la responsabilité du fait des produits du 25 février 1991. La responsabilité du fournisseur reste inchangée par cela.

8.3. En cas de violation légèrement négligente d'une obligation contractuelle matérielle (obligation capitale), dont l'exécution est essentielle à la bonne exécution du contrat et sur laquelle le partenaire contractuel peut régulièrement se fier, la responsabilité du fournisseur est limitée au préjudice prévisible typique de ce type de contrat.

8.4. Le fournisseur ne sera pas tenu responsable des dommages résultant d'une utilisation inappropriée de l'application, en particulier par l'utilisateur. Une utilisation inappropriée sera considérée comme ayant eu lieu en particulier si l'utilisateur ignore l'objectif prévu ou ignore les instructions obligatoires d'utilisation, contraire aux dispositions des articles 2.3 et 5.3 des présentes Conditions générales.

8.5. Aucune responsabilité n'est assumée quant à l'exactitude et à l'utilité des informations générales fournies dans les modules purement informatifs (« Inco Guide », « Wound Guide »), car cela ne constitue pas un avis médical (voir section 2.3).

8.6. De plus, toute responsabilité supplémentaire de la part du fournisseur – quel que soit le fondement juridique – est exclue.

9. Protection des données

La protection des données personnelles est très importante pour nous. Les informations sur la collecte et le traitement des données personnelles de l'utilisateur sont disponibles dans notre politique de confidentialité distincte, disponible dans l'application. Des informations sur le traitement des données des patients (dans lesquelles nous agissons en tant que traiteur) se trouvent dans les informations complémentaires sur la protection des données et dans le DPA.

10. Durée et fin de service

10.1. Le contrat d'utilisateur est conclu pour une durée indéterminée.

10.2. Le partenaire contractuel peut supprimer son compte utilisateur à tout moment via les paramètres de l'application et ainsi résilier l'accord conformément aux termes et conditions. Les utilisateurs individuels peuvent supprimer leur compte utilisateur à tout moment via les paramètres de l'application.

10.3. Le droit à la résiliation extraordinaire pour motif valable reste inchangé.

10.4. Le fournisseur se réserve également le droit de supprimer le compte utilisateur après préavis en cas d'inactivité continue de plus de deux (2) ans.

11 Modifications de ces CGU et des services

11.1 Le fournisseur a le droit de modifier ces CGU, à condition que les modifications soient raisonnables pour le partenaire contractuel, en tenant compte des intérêts des deux parties. Le partenaire contractuel (ou ses utilisateurs ou administrateurs) doit être informé par écrit des changements prévus (par exemple via notification intégrée à l'application ou par e-mail) au moins six (6) semaines avant leur entrée en vigueur, indiquant le contenu des dispositions modifiées.

11.2 Les amendements seront considérés comme approuvés si la partie contractante n'y s'oppose pas par écrit dans les six (6) semaines suivant la notification de l'amendement. Le fournisseur doit informer l'utilisateur séparément dans la notification de son droit de s'opposer

et des conséquences juridiques du silence. Cette procédure de modification ne s'applique pas aux modifications qui modifient de manière significative les principales obligations d'exécution des parties ou le bilan contractuel.

11.3 Tous les changements significatifs, en particulier ceux qui restreignent la portée des services des modules payants, prolongent les obligations de l'utilisateur ou entraînent une augmentation des prix, nécessitent le consentement actif et expresse (opt-in) du partenaire contractuel. Le consentement doit être obtenu via une fonction correspondante dans l'application. Si le partenaire contractuel n'est pas d'accord, le contrat doit se poursuivre selon les conditions générales précédentes. Dans ce cas, le fournisseur a le droit de résilier le contrat pour le module concerné avec un préavis de quatre (4) semaines.

12. Dispositions finales

12.1. Le droit belge s'applique, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies relative aux contrats de vente internationale de marchandises (CISG).

12.2 Le partenaire contractuel et fournisseur de l'application est N.V. PAUL HARTMANN S.A., Avenue Paul Hartmann, 1, 1480 SAINTES, Belgique.

12.3. Si les dispositions individuelles des présentes Conditions générales deviennent ou deviennent invalides, la validité des autres dispositions restera inchangée.

12.4. Le lieu exclusif de compétence pour tous les litiges découlant ou en lien avec cette relation contractuelle est le siège social du fournisseur.