

# Conditions générales One IDEXX

## Amérique du Nord

(Révision 18 mai 2023)

Bienvenue chez IDEXX ! Sachez que nous nous engageons à améliorer la santé et le bien-être des animaux domestiques, des personnes et du bétail, et qu'en utilisant IDEXX, vous rejoignez les professionnels du monde entier qui choisissent d'utiliser la gamme la plus complète et la plus avancée de diagnostics pour les animaux et d'autres tests qui contribuent à la sécurité et à la santé des animaux et des personnes. L'un de nos principes directeurs est de dépasser les attentes de nos clients et la transparence des conditions dans lesquelles nous fournissons nos produits et services est un élément essentiel de la relation de confiance que nous entretenons avec vous. Nous vous demandons de lire attentivement ce qui suit. Nos Conditions générales One IDEXX sont constituées des documents suivants:

**Conditions générales:** Il s'agit des principales conditions juridiques et commerciales qui s'appliquent à l'achat et à l'utilisation de nos produits et services.

**Conditions générales de l'offre logicielle:** Il s'agit de conditions supplémentaires qui s'appliquent généralement à nos produits et services logiciels.

**Conditions spécifiques de l'offre:** Il s'agit de conditions supplémentaires qui s'appliquent à l'achat et à l'utilisation de produits et services spécifiques.

## Conditions générales

IDEXX vous propose, en tant que client, une large gamme de produits et de services (" Offres "). Sauf accord contraire dans un Accord spécifique (un accord distinct et unique signé par vous et IDEXX - voir la section " Définitions "), toutes nos Offres sont régies uniquement par les présentes Conditions générales (telles que définies dans la section " Définitions "). En achetant ou en utilisant une Offre, vous acceptez les présentes Conditions générales, et nous vous invitons à les lire attentivement et à les comprendre dans leur intégralité avant d'acheter ou d'utiliser l'une de nos Offres.

Les présentes conditions générales constituent un contrat contraignant entre vous et nous. Nous n'acceptons aucun bon de commande ou autre ordre de travail qui incluent des conditions différentes ou supplémentaires aux présentes conditions générales, et Nous rejetons toute condition contradictoire contenue dans une acceptation, une commande ou un document similaire que vous nous envoyez.

Nous pouvons modifier les présentes Conditions générales à tout moment, à notre seule discrétion. La version des conditions générales en vigueur au moment où vous commandez nos offres s'appliquera à ces offres. Vous pouvez télécharger les présentes conditions générales et accéder aux versions antérieures en cliquant sur le lien hypertexte situé en haut de cette page.

1. Définitions
2. Conditions supplémentaires ; ordre de préséance
3. Frais, paiements et retours
4. Droits de propriété
5. Confidentialité
6. Vos responsabilités lors de l'utilisation de nos offres
7. Nous respectons votre vie privée
8. Garanties limitées IDEXX
9. Limites de responsabilité
10. Résiliation de l'accord
11. Résolution des litiges
12. Autres conditions

## **1. Définitions**

Par sociétés affiliées, on entend les entités (entreprises) qui appartiennent au groupe IDEXX, c'est-à-dire IDEXX Laboratories, Inc. et ses filiales.

Par informations confidentielles, on entend celles qui sont marquées comme étant confidentielles ou exclusives, ou dont une personne raisonnable devrait savoir qu'elles sont confidentielles. Elles comprennent tous les prix ou autres conditions spécifiques qu'IDEXX vous fournit, y compris les programmes d'incitation d'IDEXX. Les informations confidentielles comprennent également les logiciels, le savoir-faire, les secrets commerciaux et les informations non publiques concernant nos clients, nos Offres ou nous-mêmes.

Par documentation, on entend la documentation technique, les spécifications, l'étiquetage, les notices d'emballage, les manuels d'utilisation, les modes d'emploi et autres informations similaires que nous vous fournissons.

Par propriété intellectuelle, on entend les brevets, les droits d'auteur, les secrets commerciaux, les marques (y compris les noms commerciaux, les logos et les marques de service) et le savoir-faire confidentiel, qu'ils soient enregistrés ou non, y compris toute demande ou tout enregistrement pour chacun d'entre eux, ainsi que leur équivalent à l'échelle mondiale.

Par Conditions générales, on entend les présentes conditions générales, les conditions générales de l'offre logicielle (le cas échéant) et toutes les conditions spécifiques de l'offre.

Par Offres, on entend les produits et services IDEXX.

Par Conditions spécifiques de l'offre, on entend les conditions supplémentaires qui s'appliquent

à certaines offres. Toute référence aux présentes conditions générales inclut également les conditions spécifiques applicables à l'offre.

Par Accord spécifique, on entend un accord distinct signé par IDEXX Laboratories, Inc. (ou l'une de ses Sociétés affiliées) et par vous-même.

Par Conditions générales de l'offre logicielle, on entend les conditions supplémentaires qui s'appliquent généralement aux offres de logiciels IDEXX.

Par Tiers, on entend toute personne ou entité autre que vous ou IDEXX.

Par Utilisation, on entend toute utilisation d'une offre IDEXX.

Par IDEXX, nous, notre et nos, il est fait référence à IDEXX Laboratories, Inc. ou à sa société affiliée telle qu'elle peut être identifiée sur une facture, un bordereau d'expédition, une confirmation de commande ou tout autre document similaire.

Par Clients ou vous, il est fait référence à vous en tant que client d'IDEXX.

## **2. Conditions supplémentaires ; ordre de préséance**

2.1 Conditions supplémentaires. Outre les présentes conditions générales, les **conditions générales de l'offre logiciel** le s'appliquent à nos offres de logiciels. Des **conditions spécifiques** supplémentaires peuvent s'appliquer à certaines offres. Si vous achetez ou utilisez des offres de logiciels, vous acceptez les conditions générales afférentes. Si vous achetez ou utilisez des offres assorties de conditions spécifiques, vous acceptez ces conditions.

2.2 Ordre des conditions. En cas de conflit ou d'incohérence entre ou parmi un accord spécifique, les présentes conditions générales, les conditions générales de l'offre logicielle et toutes les conditions spécifiques de l'offre, prévalent dans l'ordre qui suit : d'abord, l'accord spécifique (sauf indication contraire) ; ensuite, les conditions spécifiques de l'offre ; puis, les conditions générales de l'offre logicielle (si elles s'appliquent à nos offres de logiciel) ; et enfin, les présentes conditions générales.

## **3. Frais, paiements et retours**

3.1 Frais et conditions de paiement. Tous nos frais vous sont facturés directement, sauf si vous avez acheté nos Offres par l'intermédiaire d'un distributeur autorisé, auquel cas le distributeur vous facturera. Sauf disposition contraire dans un Accord spécifique, les frais applicables à nos Offres sont spécifiés sur nos formulaires de commande, nos sites web, nos annuaires de services, ou tels qu'ils sont publiés ponctuellement. Nos tarifs n'incluent pas les taxes, ni les frais de tiers de quelque nature que ce soit, tels que les taxes de vente, la TVA, les frais d'accès à internet, les frais de téléphonie mobile (cellulaire) ou les frais de fournisseur d'accès à l'internet. Si de tels frais s'appliquent, vous êtes tenus de les payer. Sauf disposition contraire contenue dans un accord spécifique ou des conditions spécifiques de l'offre, les paiements sont dus le 25e jour du mois suivant la date de notre facture. Nous pouvons modifier à tout moment vos conditions de paiement ou révoquer tout crédit qui vous a été précédemment accordé. Toute extension des conditions de paiement au-delà de ces conditions standard nécessite notre accord écrit préalable. Les retards de paiement seront soumis à des frais

financiers de 1,5% par mois ou au taux d'intérêt maximum autorisé par la loi. Vous devez effectuer les paiements dans la devise spécifiée sur notre facture. Si, à tout moment, vous n'avez pas payé tous les montants dus, à l'exception des montants contestés de bonne foi, nous pouvons, sans préjudice de nos autres droits, arrêter ou suspendre tout ou partie des offres que nous vous fournissons. Vous acceptez que si vous ne payez pas les factures comme prévu, vous êtes responsable des frais et coûts raisonnables de recouvrement et/ou de frais juridiques.

3.2 Estimations et devis. Les estimations et les devis ne sont valables que s'ils sont présentés par écrit et ne sont valables que pendant 30 jours, à moins qu'ils n'indiquent une période différente. Vos commandes ne sont pas valables tant que nous ne les avons pas acceptées par écrit.

3.3 Réception et retour des produits. Le titre de propriété et le risque de perte des produits qui vous sont expédiés (à l'exception des logiciels) vous sont transférés à notre lieu d'expédition, au moment où le produit a été mis à disposition pour être récupéré à cet endroit. Toutes les ventes sont définitives et vous ne pouvez pas retourner les produits sans notre autorisation écrite. Les retours autorisés ne donnent droit qu'à un crédit et certains produits sont soumis à des frais de restockage.

#### **4. Droits de propriété**

4.1 Propriété de notre matériel. Nombre de nos Offres contiennent un contenu exclusif appartenant à IDEXX et/ou à ses concédants de licence. A moins que la propriété ou une licence d'utilisation ne vous soit spécifiquement accordée par écrit, IDEXX et/ou ses concédants possèdent et conservent tous les droits, titres et intérêts relatifs aux Offres et à toute la propriété intellectuelle associée, et rien dans les présentes conditions ne vous fournira une licence ou un droit sur la propriété intellectuelle d'IDEXX par implication, estoppel ou autre.

4.2 Marques IDEXX. Vous vous engagez à ne pas utiliser le nom IDEXX ou les marques IDEXX sans notre consentement écrit, et en particulier vous vous engagez à ne pas utiliser le nom ou les marques IDEXX dans toute publicité, opération marketing, dans le cadre académique ou encore dans le cadre de publications sans avoir reçu au préalable notre accord écrit.

4.3 Offres de logiciels. Outre les Conditions spécifiques de l'Offre qui peuvent s'appliquer, votre utilisation des Offres de logiciels est soumise à tout accord de licence ou d'accès supplémentaire qui accompagne ou est inclus dans l'Offre de logiciels. Si un logiciel ou un service logiciel est incorporé ou embarqué dans une Offre et n'est pas soumis à des Conditions spécifiques de l'Offre ("Logiciel embarqué"), IDEXX vous accorde, selon le cas (a) une licence non exclusive, limitée, pour installer et/ou utiliser le Logiciel embarqué ou (b) un droit d'accès et d'utilisation du Logiciel embarqué ou du service, chacun pour une utilisation uniquement avec l'Offre pour laquelle il est prévu, uniquement pour vos besoins professionnels internes, et uniquement d'une manière qui est cohérente avec la Documentation de l'Offre. Si vous utilisez nos offres logicielles ou nos logiciels embarqués avec des produits ou des services que nous n'avons pas autorisés, ou si vous installez des applications logicielles non approuvées sur nos offres, alors, sans préjudice des autres droits et recours dont nous disposons, nous pouvons révoquer votre droit d'utilisation et désactiver l'accès à nos offres logicielles et à nos logiciels embarqués.

4.4 Limites d'utilisation. Vous ne devez pas : (a) copier, modifier ou créer des travaux dérivés des logiciels embarqués ou des offres de logiciels ; (b) concéder en sous-licence, louer, vendre, louer, utiliser ou transférer de toute autre manière ou mettre à disposition des logiciels embarqués ou des offres de logiciels à un tiers ; (c) faire de l'ingénierie inverse, décompiler, désassembler ou tenter de dériver le code source ou l'équivalent de tout logiciel embarqué ou offre de logiciels ; (d) utiliser les logiciels embarqués ou les offres de logiciels pour (i) l'analyse comparative ou concurrentielle ou (ii) le développement, l'utilisation ou la fourniture d'un produit ou d'un service de logiciel concurrent ; (e) utiliser les Logiciels Embarqués ou les Offres logicielles sauf si cela est spécifiquement autorisé par les Conditions Générales ou les Conditions Spécifiques de l'Offre ; (f) supprimer, modifier, couvrir ou déformer tout droit d'auteur, brevet ou autre attribution sur ou dans les logiciels ou autres Offres ; (g) permettre l'accès aux Logiciels Embarqués ou aux Offres logicielles par des applications tierces non autorisées par IDEXX ; ou (h) contourner toute mesure de protection technique relative aux Logiciels Embarqués ou aux Offres logicielles.

4.5 Retour d'information. Vous n'avez aucune obligation de nous fournir un retour d'information, comme des suggestions sur la manière dont nous pourrions améliorer nos Offres. Toutefois, si vous nous fournissez un retour d'information, vous nous accordez une licence non exclusive, mondiale, libre de redevances, entièrement payée, perpétuelle, illimitée et cessible pour utiliser, reproduire, exécuter et afficher publiquement, distribuer, modifier et créer des œuvres dérivées à partir de votre retour d'information.

4.6 Matériel de tiers. Nos offres peuvent inclure des documents de tiers ou des liens vers des sites de tiers. Nous ne sommes pas responsables de la disponibilité ou du contenu des sites de tiers, y compris de la publicité, des produits ou d'autres éléments mis à disposition par leur intermédiaire. Les documents de tiers sont fournis en l'état et vous les utilisez à vos propres risques. Vous êtes également responsable de l'obtention de toutes les licences ou autorisations nécessaires pour l'utilisation de tout matériel de tiers, et vous êtes responsable de toute réclamation découlant de l'impossibilité d'obtenir correctement ces licences ou autorisations. Dans la mesure où votre utilisation de nos Offres nécessite l'utilisation de logiciels Microsoft, vous acceptez, le cas échéant, les conditions énoncées dans le Contrat Client Microsoft de Microsoft disponible [ici](#). Le logiciel inclus dans Procyte One contient des composants logiciels sous licence GPL. Vous pouvez obtenir le code source correspondant à ce composant logiciel en nous envoyant une demande.

4.7 Images de diagnostic. En utilisant toute Offre IDEXX permettant de soumettre ou de générer des images de diagnostic, y compris, mais non limité à IDEXX Web PACS, VetConnect Plus, VetMedStat, les systèmes d'imagerie de diagnostic IDEXX ou les services de cytologie numérique, vous accordez à IDEXX une licence perpétuelle, mondiale, non exclusive et libre de redevance pour accéder, éditer, modifier, adapter, traduire, exposer, publier, transmettre, participer au transfert, reproduire, créer des œuvres dérivées, distribuer, exécuter, afficher et utiliser autrement toute image diagnostique soumise, archivée, créée ou à laquelle on accède par le biais de ces services. Vous reconnaissez que cette licence ne prend pas fin si vous cessez d'être client d'IDEXX. L'utilisation de ces images par IDEXX peut inclure l'utilisation d'images dépersonnalisées (a) avec d'autres données (y compris des données provenant d'autres pratiques) pour la recherche et l'analyse, (b) pour créer et améliorer les produits et services commerciaux d'IDEXX, (c) pour des usages éducatifs, ou (d) pour l'inclusion dans une bibliothèque d'images de référence destinées à l'usage d'autres clients d'IDEXX. IDEXX ne partage pas ces images avec des tiers sans votre consentement, sauf dans un format

anonymisé. Dans le cadre de cette section, " anonymisé" signifie sans le nom de l'animal, du propriétaire de l'animal, de la clinique et toute information personnelle identifiable.

## **5. La confidentialité**

Vous pouvez recevoir des informations confidentielles de notre part, et vous acceptez de les garder confidentielles et de les utiliser uniquement pour recevoir et utiliser nos offres. Vous devez protéger ces informations confidentielles avec le même degré de soin (mais pas moins qu'un degré de soin raisonnable) que celui que vous utilisez pour protéger vos propres informations confidentielles de nature similaire. Si vous êtes tenu par la loi, ou par un ordre ou une demande d'un tribunal ou d'un organe administratif, de divulguer ces informations confidentielles, vous ferez des efforts commercialement raisonnables, dans la mesure où la loi le permet, pour nous avertir rapidement par écrit de cet événement avant de divulguer ces informations confidentielles.

## **6. Vos responsabilités lors de l'utilisation de nos offres**

6.1 Exigences technologiques. Il vous incombe de vous assurer que vous disposez et maintenez la technologie, les systèmes et les dépendances minimums nécessaires pour utiliser les offres et y accéder, y compris tous les coûts et dépenses liés à ces exigences. Ces exigences technologiques minimales comprennent l'ensemble du matériel, des logiciels, des systèmes d'exploitation, de la connectivité réseau et des autres technologies nécessaires à l'installation, à l'accès et à l'utilisation des offres. Vos exigences technologiques minimales peuvent être trouvées dans les conditions spécifiques de l'offre applicable ou dans la documentation du produit, lesquelles peuvent être modifiées à tout moment.

6.2 Respect des présentes conditions, des lois et des réglementations. Vous êtes légalement responsable du respect des présentes conditions générales par vous-même et par les personnes placées sous votre contrôle, y compris vos utilisateurs. Les offres ne peuvent être utilisées que conformément à toutes les lois et réglementations applicables à votre utilisation des offres ou à celle de votre client. Vous êtes seul responsable du respect de ces lois et réglementations. Ces lois et réglementations peuvent s'appliquer à l'utilisation des données de vos clients ou aux communications adressées à vos clients par le biais des offres. Vous êtes responsable de la gestion et du contrôle des données de vos clients dans les offres, y compris de tout consentement nécessaire que vous devez obtenir de vos clients pour utiliser leurs informations personnelles et accéder à leurs données. Vous acceptez de nous indemniser pour toute responsabilité découlant du non-respect des présentes conditions générales et de la présente section.

6.3 Sauvegarde de vos données. Vous devez déterminer vos propres exigences en matière de sauvegarde et de conservation des données en fonction de vos propres besoins et des lois et réglementations applicables. Vous reconnaissez qu'aucune solution de sauvegarde n'est totalement sûre, et vous serez seul responsable de la mise en œuvre de tout autre système de sauvegarde ou de redondance que vous jugerez approprié ou nécessaire compte tenu de votre situation. Nous ne serons pas responsables des pertes de vos données ou de celles de vos clients. Lorsque nous mettons fin à nos services impliquant le stockage de données, nous pouvons conserver ces données pendant une durée maximale de six mois. Toutefois, nous ne sommes pas responsables de la conservation de ces données et nous pouvons supprimer vos fichiers sans préavis.

## **7. Nous respectons votre vie privée**

7.1 Politique de confidentialité. IDEXX comprend l'importance de vos informations personnelles et la nécessité de les protéger, c'est pourquoi nous avons établi une politique de confidentialité pour décrire notre traitement des informations personnelles. Vous pouvez consulter notre politique de confidentialité à l'adresse suivante: [idexx.com](http://idexx.com).

7.2 Loi californienne sur la protection de la vie privée des consommateurs (CCPA). Cette section décrit la position d'IDEXX en tant que " fournisseur de services " pour vous dans le cadre de la loi californienne sur la protection de la vie privée des consommateurs (" CCPA "). Tous les termes en majuscule qui ne sont pas définis dans cette section sont définis dans la CCPA. IDEXX ne collectera, ne conservera, n'utilisera ni ne divulguera les informations personnelles que vous lui soumettez pour qu'elles soient traitées en votre nom ("informations personnelles du client") à aucune autre fin que celle nécessaire à l'exécution des services qu'IDEXX vous fournit ("services"), y compris la collecte, la conservation, l'utilisation ou la divulgation des informations personnelles du client à des fins commerciales autres que la fourniture des services. IDEXX ne vendra pas les Informations personnelles du Client et ne conservera pas, n'utilisera pas et ne divulguera pas ces dernières en dehors de la relation commerciale directe entre vous et IDEXX.

7.3 Protection des données. Nous conservons vos données avec le même degré de soin qu'une société raisonnable et prudente exercerait avec des données similaires qui lui appartiendraient. Nous mettrons également en œuvre des précautions de sécurité et environnementales raisonnables afin de garantir un niveau élevé de disponibilité du système, de protection et de récupération des données. Pour plus d'informations sur nos efforts en matière de disponibilité, de protection et de récupération des données pour des offres particulières, veuillez consulter les conditions spécifiques de l'offre concernée.

## **8. Garanties limitées d'IDEXX**

8.1 Garantie limitée. Sous réserve des autres dispositions de la présente section 8 et de toutes les conditions spécifiques applicables à l'offre, nous garantissons que: (a) nos offres non logicielles seront conformes à notre documentation, lorsqu'elles sont stockées dans des conditions spécifiées par nous et dans le cadre d'une utilisation normale, appropriée et prévue, jusqu'à l'expiration de la durée de conservation indiquée pour les offres ou, si aucune durée n'est indiquée, pendant un an après la livraison ou, si cette durée est plus longue, comme indiqué sur votre formulaire de commande ou votre reçu de caisse et; (b) les versions les plus récentes de nos logiciels embarqués fonctionneront essentiellement conformément à la documentation. Nous ne garantissons pas le fonctionnement ininterrompu ou sans erreur de nos offres, et nous ne garantissons pas l'exactitude ou la performance de toute offre de diagnostic au-delà de ce qui est décrit dans la documentation. Vous reconnaissez qu'aucune offre de diagnostic n'est fiable à 100 %. Nous ne garantissons pas les pièces non durables ou consommables, telles que les fusibles, les batteries, les ampoules, les câbles, les cordons d'alimentation, les adaptateurs, les calibreurs, les têtes d'impression, les claviers, les souris, les rubans, les bandes, les CD ou autres fournitures ou supports, ou les produits de tiers, comme les imprimantes ou les logiciels non IDEXX. Tous ces produits vous sont fournis "en l'état". Les fournisseurs de produits tiers peuvent fournir leurs propres garanties. Nous ne garantissons aucun correctif, mise à jour, mise à niveau, modification ou autre amélioration du

logiciel que nous fournissons au-delà de la période de garantie originale de ce logiciel, qui commence avec votre licence initiale. Le bénéfice de la garantie limitée décrite dans cette section ne s'étend à vous que si vous êtes l'utilisateur final des nouvelles offres achetées ou concédées sous licence directement par vous auprès d'un distributeur agréé ou de nous.

8.2 Nos obligations de garantie. Si nous ne respectons pas la garantie limitée prévue à la section 8.1, nous nous engageons, sans frais supplémentaires, pendant la période de garantie: (a) pour les offres non logicielles, à notre choix, à réparer ou à remplacer une offre non conforme par des pièces ou des produits neufs ou d'occasion utilisables, dont les performances sont équivalentes ou supérieures à celles des pièces ou des produits neufs, et à vous renvoyer ce produit, frais de transport et d'assurance prépayés, et; (b) pour les logiciels embarqués, à déployer des efforts commercialement raisonnables pour apporter des modifications à tout logiciel non conforme afin d'essayer de le rendre conforme. Notre garantie sur les pièces de rechange et les réparations de produits ne s'étend qu'au reste de la période de garantie initiale. Si nous ne sommes pas en mesure de réparer ou de remplacer un produit non conforme après des efforts raisonnables, ou de rendre un logiciel conforme, nous vous rembourserons le prix d'achat ou les frais de licence que vous nous avez payés pour l'offre, pour la période de non-conformité, et si nous vous le demandons, dès que vous nous retournerez l'offre. Sauf dans les cas décrits dans les Conditions spécifiques de l'Offre, les conditions de la présente Section 8.2 constituent notre responsabilité exclusive et votre seul recours en cas de violation de toute garantie IDEXX.

8.3 Processus d'assistance à la garantie. Nous fournissons une assistance sous garantie pendant les heures normales d'ouverture de nos points de service, sauf les jours fériés. Vous devez faire toute réclamation pendant la période de garantie ou de couverture applicable. En cas de dysfonctionnement, vous devez d'abord contacter l'assistance clientèle d'IDEXX par téléphone au numéro indiqué dans la documentation de votre produit. Notre personnel d'assistance vous guidera par téléphone ou par voie électronique pour tenter de résoudre les problèmes signalés. Si l'assistance téléphonique ou électronique n'aboutit pas, nous vous fournirons des instructions supplémentaires. Nous n'avons aucune obligation de fournir un service sur place. S'il est nécessaire de renvoyer l'offre, vous devez le faire dans nos locaux désignés pour examen. Les offres ne peuvent être retournées que si nous vous avons délivré une autorisation de retour de matériel. Avant de retourner toute offre applicable, nous vous recommandons vivement d'effectuer une sauvegarde du système de l'offre et d'archiver vos données afin de minimiser les pertes. Nous payons les frais d'expédition pour les retours autorisés vers et depuis nos installations autorisées. Vous êtes responsable des frais d'expédition et de réparation associés aux retours non autorisés et aux retours non couverts par notre garantie ; nous facturerons les réparations à nos tarifs habituels. Toutes les pièces et tous les produits échangés contre des pièces et des produits différents deviennent notre propriété.

8.4 Garanties pour les offres spécifiques. Pour plus d'informations sur les procédures et obligations de garantie et d'assistance applicables à une offre spécifique, veuillez consulter les conditions spécifiques de l'offre concernée.

8.5 Vos obligations de garantie. Vous devez prendre raisonnablement soin des offres, les maintenir dans un environnement propre et approprié, et effectuer tout entretien courant que nous recommandons. Vous devez également fournir des données justificatives raisonnables pour aider à identifier les problèmes signalés et installer rapidement les nouvelles versions des logiciels que nous pouvons mettre à votre disposition. Vous devez également mettre à jour le

logiciel de votre système d'exploitation comme nous pouvons le recommander périodiquement. Vos garanties limitées peuvent être annulées si vous ne respectez pas les obligations énoncées dans la présente section.

8.6 Exceptions à la couverture de la garantie. Nous ne garantissons pas la performance de nos Offres et notre garantie est nulle si votre utilisation de ces Offres n'est pas en stricte conformité avec la Documentation de l'Offre, si vous les utilisez avec des produits ou services non autorisés ou fournis et configurés par nous, ou si vous installez des applications logicielles non approuvées sur nos Offres, telles que des pilotes de Tiers. Nos garanties ne couvrent pas les dommages résultant de causes externes à nos produits, telles que la négligence ou une utilisation ou une manipulation incorrecte, un accident, un défaut électrique externe, le non-respect des instructions d'emballage ou d'expédition, l'utilisation de produits non autorisés en conjonction avec nos Offres, les virus informatiques, les logiciels espions, les logiciels malveillants, les vers informatiques ou autres programmes nuisibles, ou les réparations ou modifications effectuées par toute personne autre qu'IDEXX ou ses prestataires de services agréés. IDEXX réparera les dommages dus à l'usure normale uniquement dans la mesure nécessaire au bon fonctionnement de l'équipement sous garantie; les dommages esthétiques ne sont pas couverts.

8.7 Exclusion de garanties supplémentaires. A L'EXCEPTION DE CE QUI EST PREVU A LA SECTION 8.1 ET DES GARANTIES SPECIFIQUES DANS LES CONDITIONS SPECIFIQUES DE L'OFFRE APPLICABLE, IDEXX ET NOS CONCEDANTS DE LICENCE NE DONNENT AUCUNE AUTRE GARANTIE, REPRESENTATION OU CONDITION, EXPRESSE OU IMPLICITE, ECRITE OU ORALE, CONCERNANT NOS OFFRES. NOUS DÉCLINONS SPÉCIFIQUEMENT LES GARANTIES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, DE TITRE ET DE NON-VIOLATION DE LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE EN CE QUI CONCERNE TOUTE OFFRE D'IDEXX. LE MATÉRIEL ET LES LOGICIELS DE TIERS PROPOSÉS AVEC OU DANS LES OFFRES D'IDEXX, Y COMPRIS LES LOGICIELS LIBRES, SONT FOURNIS TELS QUELS ET NE SONT COUVERTS PAR AUCUNE GARANTIE D'IDEXX. Nous n'assumons pas, et nous n'autorisons aucun employé, agent ou autre personne à assumer en notre nom, toute autre responsabilité liée à nos services. Veuillez noter qu'en vertu de la législation applicable, vous pouvez avoir droit à des garanties implicites ou à des conditions imposées ou autorisées par la loi.

## **9. Limites de responsabilité**

9.1 Limitation des dommages. En aucun cas, nous ou nos concédants de licence ne serons responsables envers vous ou d'autres personnes de dommages ou pertes spéciaux, accessoires, consécutifs ou indirects (y compris, mais sans s'y limiter, la perte de clientèle, la perte de bénéfices, la perte de données ou d'équipement, ou l'interruption d'activité), exemplaires, punitifs ou multiples, résultant de ou liés à l'Utilisation de toute Offre ou à l'échec ou au retard de livraison des Offres, ou résultant de ou liés aux présentes Conditions Générales, qu'ils soient fondés sur une rupture de garantie, une rupture de contrat, un délit ou toute autre théorie juridique, même si nous ou eux avons été informés de l'éventualité de tels dommages ou pertes. Sous réserve des dispositions de la section 9, la responsabilité totale cumulée d'IDEXX envers vous dans le cadre de l'utilisation de toute Offre, qu'elle soit fondée sur une rupture de garantie, une rupture de contrat, un délit ou toute autre théorie juridique, ne dépassera pas le montant que vous avez payé pour cette Offre au cours des 12 mois précédant l'événement à l'origine de la réclamation. La clause de non-responsabilité et la limitation de responsabilité énoncées ci-dessus s'appliqueront même si l'une des garanties d'IDEXX ne

remplit pas son objectif essentiel. Veuillez noter que certaines juridictions n'autorisent pas, en totalité ou en partie, les limitations de cette section, de sorte qu'elles peuvent ne pas s'appliquer à vous.

## 9.2 Votre utilisation de nos Offres ; utilisation à des fins d'information.

9.2.1 Nos offres sont conçues pour être utilisées et ne peuvent l'être que par un personnel dûment formé et pour un usage professionnel uniquement, conformément à la documentation applicable à l'offre, et dans des conditions normales et habituelles dans un hôpital vétérinaire ou dans tout autre environnement opérationnel applicable à l'offre en question.

9.2.2 Vous acceptez que seuls vous et les personnes sous votre contrôle utilisiez les offres, que toutes ces personnes aient les connaissances et la formation nécessaires pour utiliser ces offres correctement et en toute sécurité et qu'elles se conforment aux conditions de la présente section. Vous devez faire des efforts commercialement raisonnables pour empêcher l'utilisation non autorisée des offres par toute autre partie et vous devez nous informer rapidement de tout accès ou utilisation non autorisé. Le choix et l'utilisation de nos offres sont à votre discrétion et à vos risques, et vous devez vous conformer à toutes les lois ou réglementations applicables concernant votre utilisation de nos offres. Nos Offres de diagnostic vétérinaire ne peuvent être utilisées que par un vétérinaire agréé ou par d'autres personnes sous le contrôle d'un vétérinaire agréé.

9.2.3 Bien que certains contenus disponibles par le biais des Offres puissent être cliniques ou liés à un traitement médical, y compris, sans s'y limiter, l'aide à l'interprétation des résultats de tests spécifiques au patient et les considérations de suivi (collectivement "Contenu clinique"), vous reconnaissez et acceptez que le Contenu clinique ne constitue pas une opinion, un conseil médical, un diagnostic ou une procédure ou un traitement recommandé pour un état pathologique particulier. Le contenu clinique est fourni à des fins d'information ou d'éducation uniquement, en l'état et à vos propres risques. Les diagnostics, les décisions de traitement et les autres plans d'action basés sur les informations fournies par nos offres relèvent de la responsabilité du vétérinaire de premier recours ou de tout autre professionnel concerné, et le contenu clinique ne doit en aucun cas être utilisé pour remplacer le jugement professionnel d'un praticien médical ou de tout autre professionnel concerné. Nous déclinons spécifiquement toute responsabilité quant à vos interprétations ou conclusions concernant les résultats fournis par nos offres. Certaines offres peuvent inclure la possibilité de s'entretenir avec des cliniciens ou d'autres personnes en temps réel ou sur une autre base. Toute information dérivée de ces services est également fournie en l'état, à des fins d'information uniquement, et ne doit en aucun cas être utilisée comme substitut à des décisions cliniques, de diagnostic et/ou de traitement, qui relèvent toutes de la responsabilité du vétérinaire de premier recours ou d'un autre professionnel concerné.

9.2.4 Nous ne serons pas non plus responsables, et n'aurons pas l'obligation de réparer, (a) tout dommage causé à votre système informatique ou toute perte de données résultant de l'utilisation et de l'accès à l'une des Offres si votre utilisation et votre accès ne sont pas conformes à notre Documentation ; et (b) tout dommage résultant de virus informatiques, de logiciels espions, de logiciels malveillants, de vers informatiques ou d'autres programmes nuisibles ("Virus et logiciels malveillants"), à condition qu'IDEXX utilise les meilleures pratiques standard du secteur pour empêcher l'introduction de virus et de logiciels malveillants lorsque

nous vous fournissons nos Offres.

9.2. IDEXX peut, de temps à autre, mettre à la disposition de ses clients des versions bêta ou prototypes de ses produits ou services à des fins d'évaluation et de test. Ces produits ou services peuvent ne pas être encore autorisés par les autorités réglementaires, le cas échéant, ou être entièrement optimisés et prêts à être utilisés sur le terrain. Les résultats obtenus à partir des produits ou services bêta sont uniquement destinés à l'évaluation et ne peuvent pas être utilisés pour des décisions médicales.

## **10. Résiliation de l'accord**

10.1 Nous pouvons résilier tout accord, y compris tout accord spécifique incorporant les présentes conditions générales ou toute condition spécifique à une offre, immédiatement après vous en avoir informé (a) en cas de violation présumée de notre propriété intellectuelle ou de celle de notre concédant de licence ; ou (b) en cas de violation de la section 4, ou ; (c) en cas de violation des présentes conditions générales si vous ne remédiez pas à cette violation dans un délai de 30 jours à compter de la date à laquelle nous vous avons informé de la violation. La résiliation interviendra automatiquement si vous déposez une demande volontaire de mise en faillite, si vous êtes déclaré en faillite, si un administrateur ou un séquestre est nommé sur vos actifs, si vous devenez insolvable, si vous suspendez vos activités ou si vous concluez un accord au profit de vos créanciers.

10.2 Sauf si un accord spécifique ou les conditions spécifiques d'une offre en disposent autrement, vous ou nous pouvons mettre fin à l'offre applicable en donnant un préavis écrit de 30 jours à l'autre partie (pour toute offre de notre laboratoire de référence, nous ne devons donner qu'un préavis raisonnable).

10.3 En aucun cas une résiliation pour quelque raison que ce soit n'aura d'effet sur votre obligation de payer les frais en souffrance ou ne vous donnera droit à un remboursement. En cas de résiliation pour quelque raison que ce soit: (a) vous devez cesser d'utiliser l'offre, (b) accepter d'effacer toutes les copies de tout logiciel de vos systèmes, et (c) accepter de confirmer par écrit que vous vous êtes conformé à cette obligation si on vous le demande.

## **11. Résolution des litiges**

11.1 Vous et nous convenons que les présentes conditions générales, ainsi que tout litige en découlant ou lié à celles-ci ou aux produits ou services que nous vous fournissons, seront régis, sans référence aux principes de conflit de lois :

- par les lois de l'État du Maine si vous êtes situé aux États-Unis d'Amérique ; ou
- par les lois de la province de l'Ontario si vous êtes situé au Canada.

Vous et nous convenons également que toute action en justice découlant des présentes conditions générales ou des offres que nous vous proposons, ou s'y rapportant, doit être intentée exclusivement devant un tribunal compétent :

- Portland, Maine, si vous êtes situé aux États-Unis d'Amérique ; ou

- Toronto, Ontario, si vous êtes situé au Canada. Toutefois, nous pouvons intenter une action en justice en vue d'obtenir une injonction ou toute autre mesure équitable devant toute juridiction appropriée.

11.2 Vous et IDEXX convenez que chaque partie renonce : à toute réclamation contre l'autre pour des dommages multiples, punitifs ou exemplaires ; à toute réclamation pour incompétence ou forum inapproprié ; et à tout droit à un procès avec jury. Dans la mesure autorisée par la loi, vous et IDEXX convenez que toute procédure visant à résoudre ou à régler un litige, que ce soit dans le cadre d'un arbitrage, d'un procès ou autre, sera menée uniquement sur une base individuelle, et que ni vous ni IDEXX ne chercherez à faire entendre un litige dans le cadre d'une action de groupe, d'une action représentative, d'une action collective, d'une action de procureur général privé, ou dans le cadre de toute procédure dans laquelle vous ou IDEXX agirait ou se proposerait d'agir en qualité de représentant. Vous et IDEXX convenez en outre qu'aucune procédure ne sera jointe, consolidée ou associée à une autre procédure sans votre consentement écrit préalable, celui d'IDEXX et de toutes les parties à une telle procédure. Les dispositions de la présente section doivent être appliquées dans toute la mesure permise par la loi.

## **12. Autres termes**

12.1 Notices. Notifications. Vous et nous convenons que si l'un de nous fournit à l'autre tout type de notification en vertu des présentes conditions générales, elle doit être faite par écrit, envoyée par un service de livraison qui fournit une preuve de livraison/réception, et sera effective à la livraison/réception telle que vérifiée par les registres du service de livraison. Nous acceptons de vous envoyer toutes ces notifications à l'adresse à laquelle nous envoyons vos factures. Vous acceptez de nous envoyer toutes ces notifications à l'adresse suivante:

IDEXX Laboratories, Inc.

A l'attention de: Office of the General Counsel

One IDEXX Drive

Westbrook, Maine 04092

États-Unis d'Amérique

12.2 Force Majeure. Si l'un d'entre nous n'est pas en mesure d'exécuter, ou est retardé dans l'exécution, d'une obligation en vertu des présentes Conditions générales, autre qu'une obligation de paiement, et que cette incapacité est directement due à des grèves (légalles ou illégales), des lock-out, des incendies, des inondations ou des dégâts des eaux, des catastrophes naturelles, des émeutes, des actes ou des ordres du gouvernement, des interruptions de transport, des pannes d'électricité, des interruptions des services de télécommunications, la défaillance des services publics, l'impossibilité d'obtenir des matériaux à des prix ou des conditions raisonnables, une guerre, une insurrection, une attaque terroriste ou toute autre cause indépendante de notre volonté, l'exécution par la partie non exécutante est excusée et le délai d'exécution est prolongé pour la période de retard ou d'incapacité d'exécution lié à cet événement, mais en aucun cas pour une durée supérieure à 6 mois. Cette excuse et ce délai d'exécution sont subordonnés à la condition que la partie dont l'exécution est affectée par un tel événement en informe l'autre partie dès que cela est raisonnablement possible et qu'elle s'efforce avec diligence de mettre fin à la défaillance ou au retard et d'en minimiser l'impact.

12.3 Cession. Vous n'êtes pas autorisé à céder ou à transférer à un Tiers les droits découlant des présentes Conditions générales, y compris vos licences de logiciel, y compris dans le cadre de la vente d'un cabinet ou d'une entreprise, sans l'accord écrit préalable d'IDEXX. Toute tentative non autorisée en ce sens sera nulle et non avenue.

12.4 Obligations d'exportation. Vous devez traiter les Offres conformément aux lois applicables aux Etats-Unis d'Amérique, au Canada ou des juridictions dans lesquelles les Offres ont été obtenues ou sont utilisées, y compris toutes les sanctions économiques applicables, les lois sur l'importation et le contrôle des exportations de ces juridictions et des Etats-Unis d'Amérique. Vous devez obtenir tous les permis, licences et autres documents nécessaires à l'achat, l'installation, la vente, l'exportation, l'expédition, l'importation ou l'utilisation des offres. Vous ne devez pas détourner ou transborder les offres, ni permettre à quiconque de le faire, ailleurs que dans le pays de destination spécifié dans notre ordre d'expédition, ni permettre à quiconque de le faire. En particulier, mais sans limitation, les offres ne peuvent être importées, transférées, exportées ou réexportées (a) vers un ressortissant, un résident ou une entité d'un pays soumis à un embargo du gouvernement américain, de l'UE ou de l'ONU, ou à destination d'un ressortissant, d'un résident ou d'une entité d'un tel pays. (b) à toute personne figurant sur la liste des "Specially Designated Nationals", "List of Foreign Sanctions Evaders" ou "Sectoral Sanctions Identification List" du département du Trésor des États-Unis d'Amérique, ou sur la "Denied Persons List", "Unverified List" ou "Entity List" du département du Commerce des États-Unis d'Amérique, ou à toute personne figurant sur la liste des mesures restrictives de l'UE ou des sanctions de l'ONU, (collectivement dénommées "parties soumises à des restrictions"). En utilisant nos offres, vous déclarez et garantissez que vous n'êtes pas situé dans, sous le contrôle de, ou un ressortissant ou résident d'un tel pays ou sur une telle liste de parties soumises à des restrictions.

12.5 Matériel et matériaux. Afin de contrôler les prix liés à certaines offres ou à certains programmes de vente, certaines offres peuvent inclure des instruments de qualité remis à neuf ou reconditionnés. Si vous participez à un tel programme, vos instruments peuvent être neufs ou remis à neuf. Nos garanties standard s'appliquent à ces instruments. Certaines offres peuvent également exiger que vous échangiez des équipements existants pour y participer.

12.6 Renonciation. Notre incapacité à appliquer toute disposition des présentes conditions générales ne constitue pas une renonciation à ce droit.

12.7 Divisibilité. Si une disposition des présentes conditions générales est jugée inapplicable par un tribunal compétent parce qu'elle est invalide ou en conflit avec une loi d'une juridiction compétente, cette disposition doit être modifiée pour la rendre applicable, et le reste des présentes conditions générales restera pleinement en vigueur, cette modification devant être effectuée de manière à maximiser l'application des autres dispositions.

12.8 Dispositions relatives aux contrats gouvernementaux. Les offres qui comprennent des logiciels et de la documentation acquis par ou au nom du gouvernement des États-Unis d'Amérique ou d'un autre gouvernement national doivent être considérées comme des "logiciels informatiques commerciaux" ou de la "documentation logicielle informatique commerciale" et, en l'absence d'accord écrit contraire, les droits du gouvernement concernant ces logiciels ou cette documentation sont limités par les présentes conditions générales, conformément au paragraphe 12.212(a) du FAR et/ou au paragraphe 227.7202-1(a) du DFARS.

12.9 Intégralité de l'accord. Les présentes conditions générales, ainsi que les conditions spécifiques de l'offre ou l'accord spécifique applicable, représentent l'accord complet et définitif entre vous et nous concernant leur objet, et remplacent tous les accords antérieurs ou contemporains, qu'ils soient écrits ou oraux.

# Conditions générales de l'offre logicielle

*(Révision 18 mai 2023)*

Les présentes Conditions générales de l'offre logicielle s'appliquent aux offres de logiciel IDEXX et s'ajoutent aux Conditions générales et aux Conditions spécifiques de l'offre applicables au logiciel IDEXX que vous utilisez. Votre bon de commande contiendra tous les détails de votre achat, y compris l'Offre de Logiciel et les niveaux d'assistance et de maintenance achetés, la durée de votre abonnement ou de votre licence, et vos frais.

## 1. Définitions

Si un terme en majuscule utilisé dans les présentes conditions générales de l'offre de logiciel n'est pas défini ci-dessous, il est défini dans les conditions générales. En cas de conflit entre une définition des présentes Conditions générales de l'offre logicielle et les Conditions générales, la définition des présentes Conditions générales de l'offre logicielle s'appliquera.

Par Logiciel en nuage on désigne le logiciel fourni par IDEXX via l'Internet.

Par Données du Client on désigne toutes les données électroniques que vous soumettez, affichez ou transmettez par l'intermédiaire du Logiciel. Par Logiciel sous licence on désigne le Logiciel qui vous est concédé sous licence perpétuelle ou sur la base d'un abonnement, tel qu'identifié sur votre bon de commande.

Par Composants Open Source on désigne tout composant logiciel soumis à un accord de licence Open Source, y compris tout logiciel disponible sous la GNU Affero General Public License (AGPL), la GNU General Public License (GPL), la GNU Lesser General Public License (LGPL), la Mozilla Public License (MPL), la licence Apache, les licences BSD, ou toute autre licence approuvée par l'Open Source Initiative.

Par Logiciel on désigne le logiciel sous licence ou le logiciel en nuage, selon le cas.

Par Services Logiciels on désigne la mise en œuvre ou d'autres services liés à votre Logiciel fournis par IDEXX, tels que décrits dans les Conditions Particulières de l'Offre ou dans un bon de commande.

Par Utilisateur on désigne tout utilisateur final que vous avez autorisé à accéder au Logiciel.

## 2. Votre utilisation du logiciel

2.1 Accès et utilisation du Logiciel. IDEXX vous accorde le droit d'accéder et d'utiliser le Logiciel en nuage ou le Logiciel sous licence indiqué dans votre bon de commande, sous réserve des présentes Conditions générales de l'offre logicielle et des Conditions générales. Si vous avez acheté un Logiciel sous licence, votre licence d'installation et d'utilisation du Logiciel est soumise aux conditions de licence énoncées dans votre bon de commande. Vous ne pouvez

utiliser le Logiciel qu'à des fins commerciales internes à votre cabinet vétérinaire, et vous ne devez pas utiliser le Logiciel à des fins qui seraient préjudiciables ou désavantageuses pour IDEXX sur le plan commercial.

2.2. Suspension. IDEXX peut suspendre votre accès ou celui de l'un de vos Utilisateurs à tout ou partie du Logiciel sans préavis: (a) si vous utilisez le Logiciel d'une manière qui enfreint les lois ou réglementations locales, nationales, fédérales ou étrangères applicables, les présentes Conditions générales ou les Conditions générales; (b) en cas de non-paiement des frais; ou (c) si le Logiciel, ou votre utilisation de celui-ci, présente un risque pour la sécurité ou fait l'objet d'une attaque ou d'une menace d'attaque.

2.3 Utilisateurs autorisés. En tant que Client, (a) vous êtes responsable de l'activité et de l'utilisation du Logiciel et des Services Logiciels par vos Utilisateurs; (b) vous devez maintenir une liste écrite et à jour des Utilisateurs actuels et nous fournir cette liste dans les 10 jours suivant notre demande écrite; (c) vous devez conserver, et vous assurer que vos Utilisateurs conservent, des identifiants et des mots de passe sécurisés pour l'accès et l'utilisation du Logiciel et de la Documentation, et garder ces identifiants et ces mots de passe confidentiels; (d) vous devez notifier aux Utilisateurs, et vous assurer qu'ils comprennent et acceptent, que leur utilisation du Logiciel est soumise aux présentes Conditions générales de l'offre Logicielle, aux Conditions générales et à toutes les Conditions spécifiques de l'offre applicables; et (e) vous devez rapidement désactiver tout compte de connexion, ou permettre à IDEXX de le faire, si vous ou nous découvrons que des données de connexion ont été fournies à un tiers non autorisé.

Vous devez vous assurer que le nombre d'Utilisateurs que vous autorisez à accéder au Logiciel et à l'utiliser ne dépasse pas le nombre maximum d'Utilisateurs attribués à votre compte, le cas échéant, comme spécifié dans un bon de commande ou dans les Conditions Spécifiques de l'Offre. Vous êtes responsable de la détermination du niveau d'accès de chaque utilisateur au logiciel et vous reconnaissez que nous ne serons pas responsables de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser le logiciel en raison d'un acte ou d'une omission de vos utilisateurs. Les utilisateurs autorisés doivent être limités aux employés, sous-traitants, dirigeants ou agents de votre entreprise qui sont expressément autorisés par vous à utiliser le logiciel et à recevoir les services du logiciel. Si vous souhaitez ajouter un fournisseur tiers externe de services à votre entreprise en tant qu'Utilisateur, vous devez obtenir notre accord écrit préalable. Dans la mesure où le fournisseur tiers concerné fournit des services de parangonnage ou des services à plusieurs abonnés IDEXX, IDEXX peut demander à ce tiers de conclure un accord d'intégration API distinct directement avec IDEXX.

2.4 Modification du nombre d'utilisateurs. Si votre abonnement désigne un nombre maximum d'Utilisateurs, vous pouvez demander une augmentation ou une diminution du nombre maximum d'Utilisateurs pouvant accéder au Logiciel et l'utiliser, en nous en informant par écrit. Si IDEXX y consent, nous modifierons le nombre d'utilisateurs sur votre compte dès que possible. Si vous réduisez le nombre d'Utilisateurs, aucun remboursement ne sera effectué en ce qui concerne la partie non utilisée des frais qui ont été prépayés au cours du mois précédent (le cas échéant). Si vous augmentez le nombre d'utilisateurs, nous vous facturerons tout montant net dû pour les utilisateurs supplémentaires dans une prochaine facture.

2.5 Politique d'utilisation acceptable. Vous et vos utilisateurs ne pouvez pas utiliser les logiciels ou le réseau ou les services sur ou avec lesquels ils sont livrés ou mis à disposition pour l'une

des activités suivantes : (a) toute activité interdite par ou susceptible de violer toute loi ou obligation légale applicable ; (b) les utilisations diffamatoires, trompeuses, obscènes ou autrement inappropriées ; (c) les utilisations qui violent ou enfreignent les droits de toute autre personne, y compris, mais sans s'y limiter, toute propriété intellectuelle d'IDEXX ou d'un tiers ; (d) les menaces ou le harcèlement d'autrui ; (e) l'usurpation de l'identité d'une autre personne ou toute autre fausse représentation de la source ; (f) l'introduction de virus ou de tout autre matériel destructeur ; (g) la surveillance, l'exploration, la mise en cache ou le scraping d'un système sans autorisation, ou le faire d'une manière qui porte atteinte ou perturbe le système ainsi utilisé ; (h) effectuer des attaques par déni de service ou perturber de toute autre manière le bon fonctionnement d'un système, y compris toute tentative délibérée de surcharger un système par courrier, par des attaques par diffusion ou de toute autre manière ; (i) transmettre de la publicité non sollicitée ou non autorisée, du matériel promotionnel, du "courrier indésirable" ou du "spam" ; (j) perturber de toute autre manière la jouissance des offres par un autre utilisateur ; (k) tenter de porter atteinte à l'intégrité ou à la sécurité du Logiciel, ou des systèmes, réseaux ou données d'IDEXX ou de tiers utilisés pour la fourniture du Logiciel ; (l) mettre le Logiciel et/ou la Documentation à la disposition de tout tiers, à l'exception de vos Utilisateurs, conformément aux présentes conditions ; ou (m) tenter de modifier, copier, dupliquer, encadrer, refléter, reproduire, revendre le Logiciel ou la Documentation sous quelque forme que ce soit. IDEXX se réserve le droit de supprimer, de déplacer ou d'éditer vos données si nous déterminons, à notre seule discrétion, qu'elles violent les Conditions Générales de l'Offre Logicielle ou qu'elles sont inappropriées d'une autre manière. Veuillez signaler toute violation de la section à [acceptableusepolicy@idexx.com](mailto:acceptableusepolicy@idexx.com).

2.6 YourVos responsabilités. (a) Vous reconnaissez qu'IDEXX met régulièrement à niveau et actualise le Logiciel, que le Logiciel est en constante évolution et que, dans certains cas, IDEXX peut interrompre des fonctions existantes du Logiciel. Certains de ces changements se produiront automatiquement, tandis que d'autres nécessiteront que vous les programmiez ou les mettiez en œuvre. Vous acceptez, le cas échéant, de mettre à jour votre logiciel et/ou vos appareils afin d'utiliser efficacement le Logiciel. (b) Vous fournirez des informations exactes et complètes lors de votre inscription à un Logiciel. IDEXX a le droit de suspendre ou de résilier votre Logiciel si nous avons des motifs raisonnables de soupçonner que vos informations ne sont pas exactes. (c) Vous fournirez à IDEXX toutes les opérations et informations nécessaires dont nous pourrions avoir besoin pour vous fournir le Logiciel et les Services logiciels (le cas échéant), ou tout service de garantie, de maintenance ou de dépannage pour le Logiciel, y compris, mais sans s'y limiter, les informations relatives à l'accès à la sécurité, les services de configuration et l'accès au serveur. (d) Vous vous engagez à déployer tous les efforts raisonnables pour empêcher tout accès ou utilisation non autorisé du logiciel et, en cas d'accès ou d'utilisation non autorisé, à nous en informer sans délai. (e) Vous nous autorisez à tout moment à contrôler votre utilisation du logiciel afin d'établir si cette utilisation est conforme aux présentes conditions ; et vous devez, sur demande, nous verser le montant de tout paiement insuffisant de redevances découvert à l'occasion d'un tel contrôle. (f) Vous reconnaissez qu'afin d'utiliser tout Logiciel en nuage, vous devez être connecté à Internet et que vous êtes responsable de l'équipement et des frais requis pour une telle connexion, ainsi que de tous les problèmes, retards ou dommages découlant de vos connexions réseau ou s'y rapportant. (g) Vous veillerez à ce que votre réseau et vos systèmes soient conformes aux spécifications pertinentes, telles qu'elles peuvent être spécifiées par IDEXX de temps à autre.

### **3. Durée et résiliation**

3.1 Logiciel en nuage. Si le Logiciel en nuage est basé sur un abonnement, votre période d'abonnement initiale sera spécifiée dans votre bon de commande ou dans l'Accord spécifique et, sauf indication contraire dans votre bon de commande, dans l'Accord spécifique ou dans les conditions spécifiques de l'offre applicable, votre abonnement sera automatiquement renouvelé pour la période la plus courte entre la période d'abonnement et un an.

3.2 Logiciel sous licence. La durée de votre licence est précisée dans votre bon de commande. Si vous avez acheté une licence d'abonnement, sauf indication contraire dans votre bon de commande ou dans les conditions spécifiques de l'offre applicable, votre abonnement sera automatiquement renouvelé pour la durée la plus courte entre la période d'abonnement et un an.

3.3 Maintenance et assistance. La durée de la maintenance et de l'assistance, le cas échéant, sera indiquée dans votre bon de commande.

3.4 Non-renouvellement de l'abonnement. Sauf indication contraire dans votre bon de commande ou dans les conditions spécifiques de l'offre applicable, pour empêcher le renouvellement de votre abonnement, vous devez donner un avis écrit de non-renouvellement selon les modalités indiquées dans les conditions spécifiques de l'offre, au moins trente (30) jours avant la fin de votre période d'abonnement en cours.

3.5 Annulation anticipée de l'abonnement. Vous pouvez choisir de résilier un abonnement au Logiciel de manière anticipée à votre convenance, à condition que nous ne remboursions pas les frais prépayés ou les frais d'abonnement non utilisés, et que vous payiez rapidement tous les frais impayés dus jusqu'à la fin de la période d'abonnement. Pour les Logiciels qui ne sont pas basés sur un abonnement ou fournis gratuitement, IDEXX peut cesser de fournir l'accès à ces Logiciels avec un préavis de 30 jours.

3.6 Résiliation de la Licence. En cas d'annulation, de résiliation ou de non-renouvellement d'un abonnement au Logiciel, toutes les licences accordées en vertu des présentes seront immédiatement résiliées et vous devrez cesser d'utiliser le Logiciel et la Documentation.

### **4. Données sur les clients**

4.1 Mesures de sécurité pour le logiciel en nuage. IDEXX mettra en œuvre et maintiendra des contrôles raisonnables conçus pour : (a) protéger contre toute menace ou tout risque anticipé pour la confidentialité ou l'intégrité des Données Client sur le Logiciel en nuage et (b) protéger contre l'accès, la divulgation ou l'utilisation non autorisée des Données Client sur le Logiciel en nuage.

4.2 Vos données client. Sous réserve des licences et autorisations que vous accordez à IDEXX en vertu des présentes Conditions générales de l'offre logicielle et des Conditions générales, vous possédez et conservez tous les droits sur les Données client. Vous êtes seul responsable de la légalité, de la fiabilité, de l'intégrité, de l'exactitude et de la qualité des Données Client. Vous déclarez et garantissez que vous avez obtenu tous les droits et consentements nécessaires et que vous vous conformerez à toutes les lois sur la protection de la vie privée et des données en ce qui concerne les Données Client utilisés avec le Logiciel. Vous nous

autorisez ainsi que nos concédants de licence à utiliser les Données Client (a) pour vous fournir le Logiciel et pour exécuter nos obligations en vertu des Conditions Générales, (b) pour répondre à votre demande de produits, de services, d'informations commerciales sur votre pratique ou d'autres informations que vous demandez, pour remplir nos obligations envers vous dans le cadre de commandes ou de contrats, (c) à des fins internes, y compris, mais sans s'y limiter, pour améliorer et développer les offres, à des fins de marketing, de promotion, d'assistance clientèle, d'administration du site web et de retour d'information, (d) pour vérifier que vous respectez les conditions générales, et (e) pouvez en convenir spécifiquement par écrit. En outre, vous nous autorisez à agréger les données des données clients et votre utilisation des offres logicielles avec des données similaires provenant d'autres cabinets vétérinaires ("données agrégées"). Lors de la préparation des données agrégées, nous éliminerons les références spécifiques au cabinet qui permettraient d'identifier votre cabinet ou vos clients. Nous pouvons utiliser ces données agrégées à des fins internes d'IDEXX, notamment pour permettre l'analyse des tendances, données et informations régionales et nationales, pour fournir et améliorer les Offres, et de toute autre manière conforme à la Politique de confidentialité d'IDEXX. En outre, nous pouvons fournir les données de votre cabinet, sans aucune référence qui permettrait d'identifier votre cabinet ou vos clients, à d'autres tiers, d'une manière compatible avec la politique de confidentialité d'IDEXX. Nous pouvons continuer à utiliser les données agrégées après la fin de votre abonnement au Logiciel ou de votre droit d'accès.

4.3 Sauvegarde des données. Vous reconnaissez qu'en cas de perte ou d'endommagement de vos Données Client, votre seul et unique recours consistera pour IDEXX à déployer des efforts commerciaux raisonnables pour restaurer ces données perdues ou endommagées à partir de la dernière sauvegarde des Données Client conservée par IDEXX ; toutefois, cette restauration par IDEXX n'est pas garantie. Il vous incombe de conserver vos propres copies de sauvegarde à jour des Données Client. IDEXX ne sera pas responsable de la perte, de la destruction, de l'altération ou de la divulgation des Données Client causées par un tiers.

4.4 Données de rapports. Des informations, des analyses, des calculs ou des rapports peuvent être fournis par le biais de l'utilisation du Logiciel (l'ensemble étant désigné sous le nom de Rapports). IDEXX ne garantit pas la précision, l'exactitude, la fiabilité ou l'exhaustivité des Rapports. Vous reconnaissez que les Rapports sont fournis à titre d'information uniquement, et que les hypothèses utilisées et les chiffres générés le sont à des fins d'illustration et de référence uniquement, et sont susceptibles de changer en fonction d'une variété de facteurs, qui peuvent ne pas avoir été pris en compte au moment où les Rapports ont été créés. Dans toute la mesure permise par la loi, IDEXX ne sera pas responsable de toute forme de perte ou de dommage, découlant de ou en rapport avec le fait que vous vous êtes fié aux Rapports et que vous les avez utilisés. Vous acceptez de ne pas vous fier uniquement aux Rapports et d'effectuer votre propre analyse (autrement qu'en utilisant le Logiciel) pour vérifier l'exactitude, la justesse, la fiabilité et l'exhaustivité des Rapports.

## **5. Services IDEXX et services de tiers**

5.1 Services IDEXX. Lorsqu'IDEXX vous fournit des services logiciels: (a) vous vous acquitterez, dans les délais convenus, de toutes les responsabilités nécessaires, y compris (sans s'y limiter) la collecte et la fourniture d'informations, la mise en place de modèles, la participation à des réunions en ligne et à des webinaires, et la configuration en temps voulu. En cas de retard dans l'exécution de ces responsabilités, IDEXX pourra ajuster tout calendrier convenu ou tout

calendrier de livraison si cela s'avère raisonnablement nécessaire; (b) au cours d'une implémentation sur site, vous mettrez à disposition au moins un membre du personnel ayant un pouvoir de décision sur chaque site afin d'accompagner et d'aider le personnel d'IDEXX à tout moment.

5.2 Services tiers intégrés. Parallèlement à l'utilisation des Offres, IDEXX peut également mettre à votre disposition des applications, des services et des liens vers des sites web exploités par des tiers (chacun étant un "Service tiers"), qui sont soumis aux conditions générales applicables aux tiers. Votre utilisation de ces services de tiers peut entraîner des frais supplémentaires que vous devrez les payer au tiers concerné. En utilisant un service tiers, vous acceptez les conditions de cette application ou de ce service. Si vous n'acceptez pas ces conditions, n'utilisez pas cette application ou ce service particulier. IDEXX n'accepte aucune responsabilité pour les Services de Tiers. Si vous autorisez un Tiers à accéder ou à réinscrire des données dans votre Logiciel, IDEXX ne sera pas responsable de l'utilisation ou des mises à jour de vos Données Client par ce Tiers. Certains fournisseurs de Services Tiers peuvent payer à IDEXX des frais d'assistance qui peuvent, sans limitation, être liés aux données auxquelles le fournisseur de Services Tiers accède par l'intermédiaire de nos API IDEXX. Cet accès est toujours soumis à votre consentement au fournisseur de services tiers concerné pour obtenir ces données par le biais de nos API IDEXX.

Si vous utilisez le Logiciel en relation avec des services ou des applications de Tiers qui n'ont pas été mis à disposition par IDEXX ("Services non approuvés"), IDEXX n'est pas responsable de ces Services non approuvés, ni de tout dommage au Logiciel ou à vos Données Client résultant des Services non approuvés ou de leur utilisation avec le Logiciel.

5.3 Fournisseurs tiers. Vous reconnaissez qu'IDEXX peut s'appuyer sur la fourniture de services par des fournisseurs tiers, y compris, mais sans s'y limiter, des fournisseurs tiers de plateforme en nuage, et que le Logiciel peut être soumis à des limitations, des retards et d'autres problèmes inhérents à l'utilisation de tels services fournis par des fournisseurs tiers. IDEXX ne sera pas responsable des retards, des échecs de livraison ou de toute autre perte ou dommage découlant de ou en rapport avec les services fournis par des fournisseurs tiers, y compris les retards, les échecs de livraison ou toute autre perte ou dommage résultant du transfert de données sur des réseaux et des installations de communication, y compris Internet. IDEXX utilise des fournisseurs tiers de plateformes en nuage pour son Logiciel en nuage, y compris Amazon Web Services, Inc. ("AWS"). Vous serez responsable de tout acte ou omission violant les conditions de nos fournisseurs tiers, y compris l'accord client AWS et les conditions de service AWS, chacun d'entre eux pouvant être mis à jour périodiquement par AWS.

## **6. Garantie et assistance**

6.1 Garantie standard. IDEXX déclare que le Logiciel sera conforme, pour l'essentiel, aux spécifications disponibles dans la Documentation lorsqu'il est installé, exploité et/ou utilisé selon les recommandations de la Documentation et conformément aux présentes Conditions générales de l'Offre Logicielle et aux Conditions spécifiques de l'Offre applicables. IDEXX s'engage, en tant que seul recours et responsabilité en cas de violation de la garantie susmentionnée, à faire des efforts commercialement raisonnables pour remédier à toute non-conformité dans un délai raisonnable après avoir informé IDEXX par écrit de la non-conformité. IDEXX déclare également que les Services seront exécutés de manière professionnelle et selon les règles de l'art. IDEXX s'engage, en tant que seul recours et seule responsabilité en cas de

violation de la garantie susmentionnée, à exécuter à nouveau lesdits Services dans un délai raisonnable après que vous ayez notifié par écrit à IDEXX le manquement à l'obligation d'exécuter les Services de manière professionnelle et selon les règles de l'art.

6.2 En outre, IDEXX déploiera des efforts commerciaux raisonnables pour : (a) signaler, suivre et contrôler les problèmes via Internet, s'ils sont disponibles, (b) déterminer, vérifier et résoudre les problèmes par téléphone sur la base d'un rappel pendant les heures normales d'ouverture de nos centres de service, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés, et (c) fournir des modifications périodiques que nous mettons généralement à la disposition d'autres clients bénéficiant d'une assistance, et ce, gratuitement. IDEXX ne fournit une assistance que pour les deux versions les plus récentes du Logiciel sous licence. A notre discrétion, il pourra vous être demandé de passer à la version la plus récente du Logiciel sous Licence. Si vous disposez d'une installation en réseau et qu'un dysfonctionnement du système se produit, il vous incombe de contacter d'abord votre fournisseur d'assistance réseau pour déterminer si le problème n'est pas dû à des problèmes de réseau avant de nous contacter pour obtenir une assistance produit. L'assistance sur site n'est pas incluse. Les services d'assistance supplémentaires et la couverture de la maintenance, le cas échéant, sont spécifiés dans votre bon de commande et soumis à des conditions supplémentaires d'offre logicielle.

6.3 Exclusion de garanties supplémentaires. SOUS RESERVE DES DISPOSITIONS DE LA SECTION 6.1, TOUS LES LOGICIELS ET SERVICES FOURNIS PAR IDEXX SONT FOURNIS "EN L'ÉTAT". IDEXX ET SES CONCÉDANTS DE LICENCE NE FONT AUCUNE AUTRE DÉCLARATION OU CONDITION, EXPRESSE OU IMPLICITE, ÉCRITE OU ORALE, CONCERNANT SES OFFRES DE LOGICIELS. SANS LIMITER LA PORTÉE DE CE QUI PRÉCÈDE, IDEXX NE GARANTIT EN AUCUNE FAÇON QUE LE LOGICIEL, LES SERVICES OU LA DOCUMENTATION, OU TOUT PRODUIT OU RÉSULTAT DE LEUR UTILISATION, RÉPONDRA À VOS BESOINS OU À CEUX DE VOS UTILISATEURS, FONCTIONNERONT SANS INTERRUPTION, PRODUIRONT LES RÉSULTATS ESCOMPTÉS, SERONT COMPATIBLES OU FONCTIONNERONT AVEC TOUT LOGICIEL, SYSTÈME OU AUTRE SERVICE, OU SERONT SÛRS, EXACTS, COMPLETS, EXEMPTS DE CODE NUISIBLE OU D'ERREUR. TOUS LES COMPOSANTS OPEN SOURCE ET AUTRES MATÉRIAUX DE TIERS SONT FOURNIS "EN L'ÉTAT" ET TOUTE REPRÉSENTATION OU GARANTIE DE OU CONCERNANT L'UN D'ENTRE EUX EST STRICTEMENT ENTRE LE DÉTENTEUR DE LA LICENCE ET LE TIERS PROPRIÉTAIRE OU DISTRIBUTEUR DE CES COMPOSANTS OPEN SOURCE ET MATÉRIAUX DE TIERS.

## **7. Indemnisation**

7.1 Indemnisation par vous. Vous indemniserez, défendrez et dégagez IDEXX de toute responsabilité en cas de Perte résultant d'une Action (chacune étant définie ci-dessous) découlant (a) d'une utilisation du Logiciel en dehors de l'objet ou du mode d'utilisation autorisé par les présentes Conditions du Logiciel ou en violation des présentes Conditions spécifiques du Logiciel ou des Conditions générales ; (b) d'une utilisation non autorisée ou illégale du Logiciel par vous-même, vos Utilisateurs ou vos Affiliés, (c) des Données du Client. IDEXX vous notifiera par écrit dans les trente (30) jours suivant le moment où nous aurons connaissance d'une telle Action ; vous donnera le contrôle exclusif de la défense ou du règlement de cette Action ; et vous fournira (à vos frais) toutes les informations et l'assistance que vous aurez raisonnablement demandées pour gérer la défense ou le règlement de l'Action. Vous n'accepterez aucun règlement qui (i) nous impose une obligation ; (ii) nous oblige à faire un aveu ; ou (iii) impose une responsabilité non couverte par les présentes indemnités ou nous

impose des restrictions sans notre consentement écrit préalable. L'"Action" signifie toute réclamation, action, cause d'action, demande, procès, arbitrage, enquête, audit, avis de violation, procédure, litige, citation, assignation, citation à comparaître ou enquête de quelque nature que ce soit, civile, pénale, administrative, réglementaire ou autre, que ce soit en droit, en équité ou autrement. Les "Pertes" correspondent à toutes les pertes, dommages, déficiences, réclamations, actions, jugements, règlements, intérêts, récompenses, pénalités, amendes, coûts ou dépenses de quelque nature que ce soit, y compris les honoraires raisonnables d'avocats et les coûts liés à l'exercice d'un droit à l'indemnisation.

7.2 Indemnisation par IDEXX. IDEXX s'engage à vous indemniser, à vous défendre et à vous dégager de toute responsabilité en cas de perte résultant de l'action d'un tiers selon laquelle le Logiciel ou toute utilisation du Logiciel conformément aux présentes Conditions spécifiques au Logiciel, enfreint les brevets, droits d'auteur ou secrets commerciaux valides de ce tiers. IDEXX n'aura aucune obligation au titre de la présente section si la contrefaçon alléguée résulte : (a) de la combinaison, du fonctionnement ou de l'utilisation du Logiciel dans ou avec toute technologie (y compris tout logiciel, matériel, micrologiciel, système ou réseau) ou service non fourni par IDEXX ou dont l'utilisation est spécifiée dans la documentation applicable ; (b) d'une modification du Logiciel par vous qui n'a pas été autorisée par écrit ; (c) d'une utilisation du Logiciel en dehors de l'objectif ou de la manière d'utilisation autorisée par les présentes Conditions d'utilisation du Logiciel. Si le Logiciel, ou toute partie du Logiciel, est, ou de l'avis d>IDEXX, susceptible d'être revendiqué comme contrefait, détourné ou violant de toute autre manière les droits de propriété intellectuelle d'un tiers, ou si votre utilisation du Logiciel fait l'objet d'une injonction ou d'une menace d'injonction, IDEXX peut, à son choix et à ses seuls frais et dépens : (x) obtenir le droit pour vous de continuer à utiliser le Logiciel tel qu'il est envisagé dans les présentes ; (y) modifier ou remplacer le Logiciel, en tout ou en partie, pour tenter de rendre le Logiciel non contrefait, tout en fournissant des caractéristiques et des fonctionnalités matériellement équivalentes, et ce logiciel modifié ou de remplacement constituera le Logiciel ; ou (z) si aucun des recours énoncés n'est disponible, IDEXX peut résilier votre bon de commande et vous remboursera rapidement, au prorata, la part de tous les frais que vous avez payés à l'avance pour la partie future de la durée qui aurait subsisté sans cette résiliation. Vous nous aviserez par écrit dans les trente (30) jours suivant la prise de connaissance d'un tel recours ; vous nous donnerez le contrôle exclusif de la défense ou du règlement d'un tel recours ; et vous nous fournirez (à vos frais) toutes les informations et l'assistance raisonnablement requises pour assurer la défense ou le règlement du recours. Vous n'accepterez aucun règlement qui (i) vous impose une obligation ; (ii) vous oblige à faire un aveu ; ou (iii) vous impose une responsabilité non couverte par ces indemnisations ou vous impose des restrictions sans notre consentement écrit préalable.

7.2.1 LA SECTION 7.2 ÉNONCE VOS SEULS RECOURS ET LA SEULE RESPONSABILITÉ ET OBLIGATION D>IDEXX POUR TOUTE RÉCLAMATION RÉELLE, MENACÉE OU ALLÉGUÉE SELON LAQUELLE LE LOGICIEL ENFREINT OU VIOLE LES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE D'UN TIERS.

## **8. Limites de responsabilité**

À L'EXCEPTION DES OBLIGATIONS D'INDEMNISATION DÉCOULANT DES PRÉSENTES, LA RESPONSABILITÉ GLOBALE DE L'UNE OU L'AUTRE PARTIE DÉCOULANT DU PRÉSENT ACCORD OU EN RAPPORT AVEC CELUI-CI, QU'ELLE SOIT LIÉE À UNE RUPTURE DE CONTRAT, À UN DÉLIT (Y COMPRIS LA NÉGLIGENCE), À LA RESPONSABILITÉ STRICTE OU À TOUTE AUTRE

THÉORIE JURIDIQUE OU ÉQUITABLE, NE PEUT EN AUCUN CAS DÉPASSER LES MONTANTS TOTAUX PAYÉS AU COURS DE LA PÉRIODE DE 12 MOIS PRÉCÉDANT L'ÉVÉNEMENT À L'ORIGINE DE LA RÉCLAMATION, LE MONTANT LE MOINS ÉLEVÉ ÉTANT RETENU. EN AUCUN CAS IDEXX, OU L'UN DE SES CONCÉDANTS DE LICENCE, PRESTATAIRES DE SERVICES OU FOURNISSEURS, NE SERA TENU RESPONSABLE EN VERTU OU EN RELATION AVEC LE PRÉSENT ACCORD OU SON OBJET EN VERTU D'UNE THÉORIE JURIDIQUE OU ÉQUITABLE, Y COMPRIS LA RUPTURE DE CONTRAT, DÉLIT (Y COMPRIS LA NÉGLIGENCE), RESPONSABILITÉ STRICTE, ET AUTREMENT, (i) POUR TOUTE UTILISATION, INCAPACITÉ D'UTILISATION, PERTE, INTERRUPTION, RETARD OU RÉCUPÉRATION DE TOUT LOGICIEL SOUS LICENCE OU COMPOSANTS OPEN SOURCE OU AUTRE MATÉRIEL DE TIERS, (ii) PERTE, DOMMAGES, CORRUPTION OU RÉCUPÉRATION DE DONNÉES, OU INFRACTION À LA SÉCURITÉ DES DONNÉES OU DU SYSTÈME, OU (iii) DOMMAGES CONSEQUENTIELS, INDIRECTS, EXEMPLAIRES, SPÉCIAUX, AMÉLIORÉS OU PUNITIFS, DANS CHAQUE CAS, QUE CES PERSONNES AIENT ÉTÉ OU NON INFORMÉES DE LA POSSIBILITÉ DE CES PERTES OU DOMMAGES OU QUE CES PERTES OU DOMMAGES AIENT ÉTÉ OU NON PRÉVISIBLES, ET NONOBSANT LE FAIT QU'UN RECOURS CONVENU OU AUTRE N'AIT PAS ATTEINT SON OBJECTIF ESSENTIEL.

## **9. Engagement de niveau de service**

IDEXX déploiera des efforts commercialement raisonnables pour rendre le logiciel en nuage accessible et utilisable par vous au moins 99,8% de chaque mois civil, à l'exclusion de l'indisponibilité causée par (i) des facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, y compris tout événement de force majeure ou des problèmes d'accès à Internet ou des problèmes connexes au-delà du point de démarcation du réseau IDEXX, (ii) vos actions ou inactions ou celles d'un tiers (telles que la maintenance du serveur ou du logiciel) qui affectent la disponibilité du logiciel ou des services IDEXX, (iii) notre suspension ou résiliation de votre droit d'utiliser le service, ou (iv) des fenêtres de maintenance planifiées déterminées par nous. Nous nous réservons le droit d'appliquer toute mise à jour de sécurité ou d'application nécessaire sans notification. Nous vous informerons de la maintenance planifiée au moins cinq jours à l'avance, ce qui peut se faire par une annonce dans le logiciel.

## **10. Droits d'auteur et agent des droits d'auteur**

utilisateurs de nos offres de faire de même. Si vous pensez que votre travail a été copié d'une manière qui constitue une violation des droits d'auteur, veuillez fournir à notre agent des droits d'auteur les informations suivantes : une signature électronique ou physique de la personne autorisée à agir au nom du propriétaire des droits d'auteur ; une description de l'œuvre protégée par des droits d'auteur qui, selon vous, a été violée ; une description de l'endroit où se trouve sur le site le matériel qui, selon vous, porte atteinte aux droits d'auteur ; votre adresse, votre numéro de téléphone et votre adresse électronique ; une déclaration de votre part indiquant que vous pensez de bonne foi que l'utilisation contestée n'est pas autorisée par le titulaire des droits d'auteur, son agent ou la loi ; une déclaration de votre part, sous peine de parjure, indiquant que les informations ci-dessus dans votre avis sont exactes et que vous êtes le titulaire des droits d'auteur ou autorisé à agir au nom du titulaire des droits d'auteur.

L'agent des droits d'auteur d'IDEXX chargé de notifier les plaintes pour violation des droits d'auteur sur les sites Web que nous contrôlons peut être contacté comme suit :

Par courrier postal  
Copyright Agent  
Office of General Counsel  
IDEXX Laboratories, Inc.  
One IDEXX Drive  
Westbrook, Maine 04092  
États-Unis d'Amérique

Par téléphone  
+1-207-556-0300

Par courrier électronique  
[copyrightagent@idexx.com](mailto:copyrightagent@idexx.com)

## Conditions spécifiques de l'offre

Les Conditions Spécifiques de l'Offre ci-dessous font partie des [Conditions Générales One IDEXX](#) et y sont incorporées par la présente.

(Révision 18 mai 2023)

### Offres de diagnostic interne pour les animaux de compagnie

- [Processus de garantie des instruments](#)
- [IDEXXCare Plus](#)
- [Pay Per Run \(Payer par analyse\)](#)
- [SmartService](#)
- [Promesse de test](#)
- [Points IDEXX](#)

### Services de laboratoire de référence

### Services de télémedecine

### Offre de logiciels

- [Services antivirus](#)
- [Services de connectivité](#)
- [Cornerstone](#)
- [Cornerstone Cloud](#)
- [Abonnement à Cornerstone](#)
- [Sauvegarde et récupération des données](#)
- [DVMax](#)
- [ezyVet et Vet Radar](#)
- [Néo](#)
- [Pet Health Network Pro](#)

- [rVetLink](#)
- [SmartFlow](#)
- [VetConnect PLUS](#)
- [Web PACS et ImageBank](#)

## Offres de diagnostic interne pour les animaux de compagnie

### Instruments de diagnostic Processus de garantie

Les Conditions spécifiques de l'offre ci-dessous font partie des [Conditions générales One IDEXX](#) et y sont intégrées par la présente.

In addition to Section 8 of the General Terms, the following terms further describe the warranty process for IDEXX's veterinary in-house diagnostic instruments.

1. Heures d'assistance téléphonique. L'assistance téléphonique d'IDEXX est disponible 24 heures sur 24, sept jours sur sept, à l'exception des jours fériés.
2. Assistance électronique. Si vous souhaitez bénéficier d'une assistance électronique pour les instruments pour lesquels une telle assistance est disponible, vous devez maintenir une liaison électronique avec nous, comme nous pouvons vous l'indiquer de temps à autre.
3. Processus de réparation et matériel de prêt. Nous vous enverrons un équipement de prêt si nous décidons de réparer plutôt que de remplacer votre équipement et si le temps nécessaire pour effectuer les réparations dépasse 72 heures à compter de la réception dans notre centre de réparation, ou si nous en décidons autrement à notre seule discrétion. Vous devez emballer et nous renvoyer l'équipement défectueux le jour ouvrable suivant la réception de l'équipement de prêt. Nous vous enverrons l'équipement réparé et vous devrez emballer et nous renvoyer l'équipement de prêt dans les deux (2) jours ouvrables suivant la réception de l'équipement réparé.
4. Processus de remplacement. Si nous décidons de remplacer votre équipement, nous vous enverrons une unité de remplacement dans les 24 heures, pendant les heures de bureau normales, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés. Vous devez emballer et nous renvoyer l'équipement défectueux dans les deux (2) jours ouvrables suivant la réception de l'équipement de remplacement. Les retours retardés sont soumis à des frais de location journaliers à notre tarif en vigueur.

## **IDEXXCare Plus**

Les Conditions spécifiques de l'offre ci-dessous font partie des [Conditions générales One IDEXX](#) et y sont intégrées par la présente.

1. Produits couverts. IDEXXCare Plus couvre les instruments de diagnostic internes et les produits d'imagerie numérique IDEXX spécifiés sur votre bon de commande ou votre facture, à l'exception des produits explicitement exclus de cette couverture à la section 5.3 ci-dessous.

### 2. Engagement d'assistance étendue d'IDEXX

2.1 Si votre instrument de diagnostic interne couvert ou votre produit d'imagerie numérique (autre que le Logiciel incorporé (tel que défini dans les Conditions générales) et le Logiciel IDEXX VetLab Station) n'est pas conforme à notre Documentation pendant la Durée (telle que définie à la section 8), IDEXX, à notre choix, le réparera ou le remplacera par de nouvelles pièces ou de nouveaux équipements, ou par des pièces ou des équipements d'occasion réparables, dont les performances sont équivalentes ou supérieures à celles des pièces neuves.

2.2 Si votre Logiciel Embarqué ou le Logiciel IDEXX VetLab Station ne fonctionne pas de manière substantiellement conforme à notre Documentation pendant la Durée, IDEXX déploiera des efforts commercialement raisonnables pour le modifier ou le rendre conforme.

2.3 IDEXX s'acquittera de ses obligations au titre de la présente Section conformément aux Directives d'assistance décrites dans le présent document et sous réserve des exclusions prévues dans le présent document, étant entendu qu'IDEXX se réserve le droit de refuser de vous fournir un service si vous ne respectez pas les dispositions des présentes Conditions générales IDEXXCare Plus.

### 3. Lignes directrices en matière de soutien

3.1 IDEXX fournira une assistance pendant les heures normales d'ouverture des centres de service IDEXX, à l'exception des jours fériés. Vous devez faire toute réclamation pendant la période de couverture applicable. En cas de dysfonctionnement, vous devez d'abord contacter l'assistance clientèle d'IDEXX par téléphone au numéro d'IDEXX indiqué dans la documentation de votre produit. L'assistance téléphonique d'IDEXX est disponible 24 heures sur 24, sept jours sur sept, sauf les jours fériés. Le personnel de l'assistance d'IDEXX vous aidera à résoudre les problèmes signalés. Si l'assistance téléphonique ou électronique (telle que décrite dans les sections 3.2 et 3.3) n'aboutit pas, IDEXX vous fournira des instructions supplémentaires. IDEXX n'a aucune obligation de fournir un service sur site. S'il est nécessaire de renvoyer le produit, vous devez le faire dans l'établissement désigné par IDEXX pour examen. Les produits ne peuvent être retournés que si nous vous avons délivré une autorisation de retour de matériel. Avant de retourner tout produit applicable, nous vous recommandons vivement d'effectuer une sauvegarde du système sur le produit et d'archiver vos données afin de minimiser les pertes. Nous prenons en charge les frais d'expédition des retours autorisés à destination et en provenance de nos installations agréées. Vous êtes responsable des coûts associés aux retours non autorisés et aux retours non couverts par IDEXXCare Plus ; nous vous facturerons les réparations à nos tarifs standards. Toutes les pièces et tous les produits susceptibles d'être

échangés contre des pièces et des produits différents d'IDEXX deviennent la propriété d'IDEXX.

3.2 Si vous souhaitez bénéficier d'une assistance électronique pour les instruments pour lesquels une telle assistance est disponible, vous devez maintenir une liaison électronique avec IDEXX, comme IDEXX peut vous l'indiquer de temps à autre.

3.3 IDEXX vous enverra un équipement de prêt si IDEXX choisit de réparer plutôt que de remplacer votre équipement et si le temps nécessaire pour effectuer les réparations dépasse 72 heures à compter de la réception dans le centre de réparation d'IDEXX, ou si IDEXX en décide autrement à sa seule discrétion. Vous devrez emballer et renvoyer à IDEXX l'équipement défectueux le jour ouvrable suivant la réception de l'équipement de prêt. IDEXX vous enverra l'équipement réparé et vous devrez emballer et renvoyer l'équipement de prêt à IDEXX dans les deux (2) jours ouvrables suivant la réception de l'équipement réparé.

3.4 Si IDEXX choisit de remplacer votre équipement, IDEXX vous enverra un appareil de remplacement dans les 24 heures, pendant les heures de bureau normales, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés. Vous devrez emballer et renvoyer à IDEXX l'équipement défectueux dans les deux (2) jours ouvrables suivant la réception de l'équipement de remplacement. Les retours retardés sont soumis à des frais de location journaliers au tarif alors en vigueur d'IDEXX.

3.5 Pour le logiciel embarqué et le logiciel IDEXX VetLab Station, IDEXX fera des efforts commerciaux raisonnables pour : (1) signaler, suivre et contrôler les problèmes via Internet, si disponible, (2) déterminer, vérifier et résoudre les problèmes par téléphone sur la base d'un rappel pendant les heures normales d'ouverture de nos sites de service, du lundi au vendredi, sauf les jours fériés, et (3) fournir des modifications périodiques qu'IDEXX met généralement à la disposition des autres clients bénéficiant de l'assistance, et ce gratuitement. IDEXX ne fournira une assistance que pour les deux (2) versions les plus récentes du logiciel embarqué et du logiciel IDEXX VetLab Station. A notre discrétion, il pourra vous être demandé de passer à la version la plus récente du logiciel embarqué et du logiciel IDEXX VetLab Station. Si vous disposez d'une installation en réseau et qu'un dysfonctionnement du système se produit, il vous incombe de contacter d'abord votre fournisseur d'assistance réseau pour déterminer si le problème n'est pas dû à des problèmes de réseau avant de contacter IDEXX pour obtenir une assistance produit. L'assistance sur site n'est pas incluse.

#### 4. Vos obligations

Vous devez prendre raisonnablement soin des produits, les entretenir dans un environnement propre et approprié, et effectuer tout entretien de routine que nous recommandons dans la documentation applicable, y compris les guides de l'utilisateur, ou qui vous est communiquée ponctuellement. Vous devez également fournir des données justificatives raisonnables pour aider à identifier les problèmes signalés. Vous devez installer rapidement les nouvelles versions du logiciel embarqué et du logiciel IDEXX VetLab Station que nous pouvons vous envoyer périodiquement, et vous devez mettre à jour le logiciel de son système d'exploitation comme nous pouvons le recommander périodiquement. Vous devez considérer tout correctif logiciel, mise à jour, mise à niveau, modification ou autre amélioration que nous pouvons fournir comme un "logiciel" dans le cadre de votre licence d'origine et ne les utiliser que dans la mesure permise par cette licence. Lorsque nous émettons une mise à jour logicielle, si votre matériel

existant ne répond pas aux exigences minimales pour prendre en charge cette mise à jour, vous serez responsable de la mise à jour de votre matériel ; à condition, toutefois, que dans certaines circonstances, nous puissions choisir, à notre seule discrétion, de vous fournir un matériel IDEXX VetLab Station mis à jour.

## 5. Exclusions pour usage abusif; autres exclusions

5.1 IDEXX ne peut pas vous garantir la performance de nos produits si l'utilisation que vous en faites n'est pas strictement conforme à la Documentation de nos produits, si vous les utilisez sur ou en conjonction avec des produits ou services non autorisés ou non fournis et configurés par nous, ou si vous installez des applications logicielles non approuvées sur nos produits, telles que des pilotes tiers. Le fait de ne pas utiliser des produits ou services autorisés ou fournis et configurés par nous dans ou sur vos produits annule votre couverture IDEXXCare Plus et nos obligations envers vous.

5.2 Nos obligations dans le cadre d'IDEXXCare Plus ne couvrent pas les dommages résultant de causes externes à nos produits, telles que la négligence ou une utilisation ou une manipulation incorrecte, un accident, une panne électrique externe, le non-respect des instructions d'emballage ou d'expédition, l'utilisation de produits non autorisés en conjonction avec nos produits, les virus informatiques, les logiciels espions, les logiciels malveillants, les vers informatiques ou autres programmes nuisibles, ou les réparations ou modifications effectuées par toute personne autre qu'IDEXX ou ses prestataires de services agréés. Nous réparerons les dommages dus à l'usure normale uniquement dans la mesure où ils sont nécessaires au bon fonctionnement de l'équipement ; les dommages cosmétiques ne sont pas couverts.

5.3 Sauf mention expresse dans cette section, nos obligations au titre d'IDEXXCare Plus ne couvrent pas les générateurs de rayons X et les tables ou les pièces non durables ou consommables incluses dans les produits couverts, tels que les fusibles, les batteries, les ampoules, les câbles, les cordons d'alimentation, les adaptateurs, les pipettes, les calibreurs, les têtes d'impression, les claviers, les souris, les rubans, les bandes, les CD, les cassettes de radiographie informatisée et assemblages de cassettes ou autres fournitures ou supports, ou les produits de tiers, tels que les imprimantes ou les logiciels non-IDEXX, qui vous sont tous fournis "EN L'ÉTAT". Les fournisseurs de produits tiers peuvent offrir leurs propres garanties ou une couverture d'assistance étendue. La garantie de niveau or de l'analyseur d'électrolytes VetLyte comprend la couverture des électrodes, des boîtiers d'électrodes, des jeux de tubes et des solutions de nettoyage et de conditionnement.

5.4 Si nous déterminons que le problème signalé n'est pas couvert par IDEXXCare Plus, vous devez nous rembourser les frais d'expédition de l'équipement. Sur vos instructions, nous (a) tenterons de réparer/remplacer le produit à vos frais, selon nos tarifs standards pour ce travail, ou (b) vous renverrons le produit à vos frais, et dans ce cas, vous nous renverrez tout équipement de prêt ou de remplacement à vos frais.

## 6. Frais de maintenance et conditions de renouvellement

Si nous vous avons autorisé à payer en plusieurs fois, cet arrangement est un arrangement pour vous, et vous restez obligé de payer la totalité de la redevance pour la durée (telle que définie à

la section 8). Si vous commandez des produits supplémentaires, vos frais de maintenance peuvent augmenter. La redevance de maintenance pour toute période de renouvellement (telle que définie à la section 8) sera la redevance en vigueur à ce moment-là. Nous pouvons vous facturer des périodes de renouvellement avant l'expiration de la période en cours. Si nous ne recevons pas le paiement des frais de maintenance conformément à nos factures, ou avant le début de la période initiale (telle que définie à la section 8) ou de toute période de renouvellement, nous nous réservons le droit de mettre fin immédiatement à la couverture IDEXXCare Plus, y compris à toute obligation de garantie ou d'assistance d'IDEXX à votre égard.

## 7. Lacunes de couverture et inspections

Si votre équipement n'est pas sous garantie ou actuellement couvert par IDEXXCare Plus, nous pouvons, à notre discrétion, exiger une inspection de votre équipement avant d'accepter de fournir la couverture IDEXXCare Plus (une " inspection de garantie "). Nous pouvons vous facturer nos tarifs habituels pour les inspections de garantie et, si des réparations sont nécessaires, nous pouvons soit vous facturer ces réparations (y compris les pièces) à nos tarifs habituels, soit exclure de la couverture IDEXXCare Plus les réparations des pièces qui ont dépassé leur durée de vie raisonnable, soit modifier vos frais d'entretien en conséquence. Si votre couverture IDEXXCare Plus devient caduque et que vous souhaitez la reprendre, la reprise de la couverture sera à notre discrétion, pourra être soumise à une inspection de garantie et nous pourrions vous facturer les frais de maintenance applicables pour la période de caducité de la couverture.

## 8. Durée ; résiliation

8.1 La durée initiale de cette couverture IDEXXCare Plus (" Durée initiale ") commence et se termine aux dates spécifiées sur le Bon de commande ou sur notre facture, après quoi elle se renouvelle automatiquement (chacune étant une " Durée de renouvellement ") (a) dans le cas des instruments de diagnostic internes IDEXX, pour des périodes successives similaires, et (b) dans le cas des produits d'imagerie numérique IDEXX, pour des périodes successives d'un (1) an, à moins que l'une des parties ne notifie par écrit son intention de ne pas renouveler au plus tard trente (30) jours avant l'expiration de la période initiale ou de la période de renouvellement alors en cours. La durée initiale et toute(s) période(s) de renouvellement constituent la "durée". Pendant la durée, nos obligations en vertu de la section 2 ci-dessus pour tout produit couvert particulier ne deviennent effectives qu'à l'expiration de la période de garantie standard de votre produit pour ce produit couvert.

8.2 Vous pouvez résilier votre couverture IDEXXCare Plus sans motif en nous adressant une notification écrite. Nous pouvons résilier votre couverture IDEXXCare Plus sans motif en vous adressant un préavis écrit de 30 jours.

8.3 Dans le cas d'une résiliation par vous sans motif ou d'une résiliation par nous en raison d'une violation de votre part, vous restez tenu de payer toutes les factures impayées. En outre, vous pouvez être tenu de nous verser un paiement supplémentaire, comme décrit dans la phrase suivante, si des événements de service se sont produits pendant la période de maintenance en cours (c'est-à-dire la période initiale ou, si la couverture IDEXXCare Plus s'est étendue au-delà de la période initiale, la période de renouvellement la plus récente). Si des

événements de service se sont produits pendant la période de maintenance en cours et que le coût du service (calculé selon nos tarifs en vigueur au moment du service) et de l'expédition dépasse les frais de maintenance qui vous ont été facturés pour la période de maintenance en cours jusqu'à la date de résiliation, vous devez nous payer la différence (mais en aucun cas plus que la totalité des frais de maintenance que vous auriez payés pour la période de maintenance en cours).

8.4 Si nous résilions le contrat autrement que pour cause de violation de votre part, ou si vous résiliez le contrat en raison de notre modification de la couverture IDEXXCare Plus pendant la période de maintenance en cours, IDEXX vous remboursera une partie proportionnelle des frais de maintenance pour la période de maintenance en cours.

### **Analyseurs IDEXX utilisant le modèle de paiement Pay Per Run (Payer par analyse)**

*Les Conditions spécifiques de l'offre ci-dessous font partie des [Conditions générales One IDEXX](#) et y sont intégrées par la présente.*

1. Pay Per Run (Payer par analyse). Lorsque vous achetez un analyseur IDEXX qui utilise le modèle de paiement Pay Per Run (Payer par analyse) à l'exécution (actuellement l'analyseur de sédiments urinaires IDEXX Sediue Dx™ et l'analyseur d'hématologie ProCyte One™) (les "analyseurs PPR"), vous devrez payer les frais de "paiement Pay Per Run (Payer par analyse) à l'exécution" de notre liste alors en vigueur ("frais PPR") chaque fois que vous utiliserez l'analyseur PPR avec succès, facturés mensuellement. Nous vous fournirons sans frais supplémentaires, en fonction de votre taux de consommation prévu, les consommables nécessaires au fonctionnement de l'analyseur PPR, étant entendu que les produits de contrôle de la qualité peuvent être soumis au prix catalogue alors en vigueur d'IDEXX pour ces produits.

2. Exigence de connexion à SmartService. L'utilisation de l'analyseur PPR nécessite une connexion entre l'analyseur PPR et IDEXX SmartService™ Solutions ("SmartService") ainsi que votre station IDEXX VetLab®. Veuillez vous référer aux conditions spécifiques de l'offre pour SmartService pour plus de détails. Il est de votre seule responsabilité de vous assurer que SmartService est activé et connecté lors de l'exécution de tests sur l'analyseur PPR.

3. Droits d'IDEXX. Si vous ne maintenez pas la connexion avec SmartService et votre station IDEXX VetLab® ou si vous ne payez pas vos frais de PPR ou d'autres frais, et si nous ne sommes pas en mesure de résoudre le problème à l'amiable dans un délai que nous estimons raisonnable, sans préjudice des autres droits et recours accordés ou disponibles pour IDEXX en vertu des conditions générales ou autres, IDEXX peut vous facturer les frais de PPR et d'autres frais pour tous les consommables qui vous ont été fournis, moins le nombre d'analyses de PPR effectuées selon nos registres, révoquer le droit d'utilisation et désactiver votre accès au Logiciel incorporé dans l'Analyseur PPR sans autre responsabilité à votre égard, et IDEXX n'aura aucune obligation de fournir le droit d'utilisation ou l'accès au Logiciel incorporé tant que SmartService ou votre station IDEXX VetLab® (selon le cas) restera déconnecté en raison de votre acte ou omission ou tant que la (les) facture(s) concernée(s) restera(ont) impayée(s).

## SmartService

Les Conditions spécifiques de l'offre ci-dessous font partie des [Conditions générales One IDEXX](#) et y sont intégrées par la présente.

1. SmartService. Les présentes Conditions spécifiques de l'offre décrivent les conditions supplémentaires du service de gestion intelligente des appareils SmartService ("SmartService") pour les équipements IDEXX tels que les instruments de diagnostic, les systèmes d'information de laboratoire et de gestion de cabinet, les produits de cytologie et de radiographie numériques, et les ordinateurs associés ("Équipement IDEXX").

2. Portée du service. Dès votre acceptation des Conditions générales d'IDEXX, y compris des présentes Conditions spécifiques de l'offre, le logiciel de gestion des relations avec les appareils ("DRM"), qui est déjà installé sur votre équipement IDEXX, sera activé pour nous permettre d'accéder à distance à l'équipement IDEXX dans le but de fournir un SmartService. SmartService permettra à IDEXX de contrôler, dépanner, diagnostiquer et entretenir à distance votre équipement IDEXX et les appareils qui y sont connectés à partir de votre cabinet. SmartService comprendra également des mises à jour à distance du logiciel de votre équipement IDEXX et du logiciel des appareils connectés. Afin de fournir le SmartService, nous accéderons à distance et extrairons des données spécifiques qui nous aideront à diagnostiquer et à résoudre les problèmes de performance de l'équipement, ainsi que le nom du patient (animal), son âge et sa race, le nom du client (propriétaire de l'animal), et les informations et analyses de test sur la base d'une exécution de test. SmartService, tel que décrit dans le présent document, est gratuit, à condition que vous ayez conclu avec nous un contrat de maintenance étendu (tel que IDEXXCare Plus) pour votre équipement IDEXX. Toute fonction étendue que nous pourrions offrir à l'avenir, y compris les sauvegardes et les restaurations de base de données, les rapports d'utilisation et les fiches de rapport de patient, pourrait être proposée moyennant des frais supplémentaires. SmartService peut ne pas être disponible pour tous les produits IDEXX que vous possédez ou utilisez. Pour les produits pour lesquels le service à distance n'est pas disponible, le service sera fourni comme indiqué dans le contrat de maintenance étendu correspondant. En cas de résiliation de votre contrat de maintenance étendu, nous pouvons, à notre seule discrétion, cesser de fournir une assistance technique à distance, mais continuer à vous fournir des mises à jour logicielles à distance ou d'autres parties de SmartService en utilisant le logiciel DRM, sans facturer de frais. Si nous choisissons de continuer à fournir des services par l'intermédiaire du logiciel DRM, les présentes conditions (y compris notre capacité à télécharger et à utiliser vos données comme décrit dans ce paragraphe et dans la section 4 ci-dessous) resteront en vigueur. Si vous souhaitez que le logiciel DRM soit désactivé et que notre capacité à accéder à distance à l'Équipement IDEXX soit supprimée, vous devez nous en informer par écrit en envoyant un courrier électronique à [smartservice@idexx.com](mailto:smartservice@idexx.com).

3. Environnement technique. Afin d'utiliser SmartService, vous devez disposer d'une connexion Internet à haut débit. Vous devrez fournir et assumer le coût de l'équipement IDEXX et de la connexion internet à haut débit, comme nous l'avons spécifié. Vous devez fournir la connectivité réseau appropriée pour que SmartService fonctionne correctement. Le logiciel

DRM utilisé avec SmartService comprend des fonctions de sécurité permettant uniquement au personnel autorisé d'accéder à l'équipement IDEXX.

4. IDEXX en tant que contrôleur et responsable du traitement des données. IDEXX en tant que contrôleur et responsable du traitement des données. IDEXX s'engage à traiter correctement les données à caractère personnel et a adopté une politique de confidentialité qui définit le traitement des données à caractère personnel pour lequel IDEXX agit en tant que contrôleur de données. La politique de confidentialité peut être consultée à l'adresse suivante : [www.idexx.com](http://www.idexx.com). En outre, IDEXX agit en tant que responsable du traitement des données pour les activités de traitement effectuées par l'intermédiaire de SmartService au nom et selon les instructions des utilisateurs. Si vous êtes soumis au Règlement général sur la protection des données 2016/679 de l'UE, ou à toute autre loi sur la protection des données identifiée [ici](#) (ensemble, " Lois sur la protection des données "), nos activités de traitement sont décrites et soumises à l'Accord sur le traitement des données des clients IDEXX et à l'Annexe DPA pour SmartService (collectivement, le " DPA "), qui se trouvent tous deux [ici](#). Le DPA fera partie intégrante du présent Accord conformément aux Lois sur la protection des données applicables.

### **IDEXX Test Promise**

*Les Conditions spécifiques de l'offre ci-dessous font partie des [Conditions générales One IDEXX](#) et y sont intégrées par la présente.*

1. Promesse de test IDEXX. Si un test IDEXX répertorié dans la rubrique " Couverture des produits " ci-dessous ne fonctionne pas comme indiqué dans nos spécifications publiées, appelez l'assistance clientèle IDEXX et nous créditerons votre compte IDEXX Points de 100 % de la valeur du produit consommable IDEXX utilisé pour effectuer ce test et/ou de 100 % de la valeur du test IDEXX Reference Laboratories, sous réserve des conditions générales ci-dessous. Les articles couverts par IDEXXCare Plus et les pièces de rechange ne peuvent pas faire l'objet d'un remboursement.

2. Détails. Vous devez signaler les tests qui ne fonctionnent pas comme indiqué dans nos spécifications dans les 30 jours suivant cet échec. IDEXX peut demander des données ou vous demander de fournir des données sur le patient ou la date d'exécution/de soumission du test avant de créditer votre compte de Points IDEXX. La rémunération des diagnostics internes est basée sur la valeur totale du prix de détail du produit individuel chez IDEXX. Par exemple, si un test d'un ensemble de plusieurs tests ne donne pas les résultats escomptés, nous créditerons votre compte sur la base du prix de liste du test unique. La rémunération d'IDEXX Reference Laboratories est basée sur le prix payé et non sur le prix catalogue.

3. Couverture des produits. Les produits et services suivants sont éligibles à la couverture :

- Tests des laboratoires de référence IDEXX, y compris les séries d'échantillons de l'instrument IDEXX Digital Cytology™
- Toutes les séries d'échantillons de Catalyst One™ Chemistry Analyzer et Catalyst Dx® Chemistry Analyzer (lames individuelles, CLIPs et contrôle qualité " CQ ")
- VetTest® Analyses chimiques d'échantillons (lames individuelles, profils et CQ)
- VetStat® Analyseur d'électrolytes et de gaz du sang : échantillons et CQ (cassettes)
- ProCyte One® Analyseur d'hématologie et ProCyte Dx® Analyseur d'hématologie : échantillons (gaine, réactif, Smart CQ)
- LaserCyte® Analyseur d'hématologie pour échantillons ou CQ (gaine et tubes)
- Analyseur d'hématologie IDEXX VetAutoread™ échantillons ou cycles de CQ (tubes)
- Coag Dx™ Analyseur d'échantillons et de CQ (cartouches)
- SediVue Dx® Analyseur de sédiments urinaires : échantillons et contrôles de qualité
- IDEXX VetLab® UA Analyzer™ échantillons et CQ utilisés avec les bandelettes IDEXX UA™
- Bandes IDEXX UA™ échantillons et CQ effectués manuellement (bandes)
- Analyseur SNAP Pro® utilisé avec les tests IDEXX SNAP®
- Analyseur SNAPshot Dx® utilisé avec les tests IDEXX SNAP® Rapid Assay ou IDEXX SNAP® Cortisol

4. Modification ou arrêt du programme. IDEXX se réserve le droit de modifier ou de mettre fin au programme IDEXX Test Promise à tout moment et sans préavis.

## Points IDEXX

*Les Conditions spécifiques de l'offre ci-dessous font partie des [Conditions générales One IDEXX](#) et y sont intégrées par la présente.*

1. Programme IDEXX Points. Le programme de points IDEXX permet aux clients de gagner des points par le biais de plusieurs programmes d'accumulation de points. Les points ne peuvent être gagnés que si vous achetez des produits et services éligibles auprès d'IDEXX (ou, pour les clients canadiens, auprès d'un revendeur IDEXX agréé). Chaque Point IDEXX a une valeur égale à un dollar qui peut être utilisé pour acheter des produits ou des services IDEXX, tels que les

analyseurs internes et les réactifs associés, IDEXXCare Plus, les tests SNAP<sup>®</sup>, les systèmes d'imagerie diagnostique, le logiciel de gestion de cabinet vétérinaire IDEXX, les tests des laboratoires de référence IDEXX, et bien plus encore. Les achats effectués avec des Points IDEXX comprennent les frais de port standard et sont soumis à toute taxe de vente applicable. Les Points IDEXX ne peuvent pas être échangés contre de l'argent. Les programmes d'accumulation de points IDEXX fonctionnent selon des calendriers variables. IDEXX déposera des points (en fonction de vos activités qualifiées) sur votre compte de Points IDEXX à la fin de la période d'accumulation de points de chaque programme. IDEXX vous fournira des relevés trimestriels récapitulant vos achats, vos échanges et le solde de vos Points IDEXX pour tout trimestre au cours duquel votre compte de Points IDEXX est actif.

2. Calcul des Points. Les Points IDEXX seront calculés après application des réductions accordées dans le cadre d'autres programmes parrainés par IDEXX ou ses distributeurs. Vous ne pourrez pas gagner ou utiliser de points si vous êtes en retard de paiement auprès d'une société affiliée à IDEXX, et IDEXX se réserve le droit d'appliquer vos points en cas de retard de paiement.

3. Expiration des points. Les Points IDEXX expirent chaque année le 30 novembre, deux ans après leur obtention. Par exemple, les points obtenus le 20 février 2022 expireront le 30 novembre 2024. (Toutefois, les points IDEXX gagnés en décembre expireront un an et 11 mois après avoir été gagnés). Les points seront échangés ou expireront dans l'ordre dans lequel ils ont été gagnés. Si votre cabinet n'a pas effectué d'achats IDEXX au cours d'une période de 12 mois, tous les points expireront et le compte des points IDEXX sera fermé.

4. Points obtenus par le biais de programmes de profils internes. Afin de gagner des points IDEXX par le biais d'un programme de profil interne, vous devez laisser votre station IDEXX VetLab<sup>®</sup> et vos solutions IDEXX SmartService<sup>™</sup> ("SmartService") allumées et connectées à tout moment. Veuillez vous référer aux Conditions spécifiques de l'offre pour SmartService pour plus de détails. IDEXX n'est pas responsable du paiement de l'activité du profil interne qui a lieu alors que votre station IDEXX VetLab ou SmartService est éteinte ou n'est pas connectée correctement.

5. Pratiques multiples. IDEXX suivra vos activités par adresse de livraison. Si vous possédez plusieurs cabinets, vous devez fournir toutes les adresses des cabinets à IDEXX au moment de l'inscription afin de recevoir des crédits pour ces sites. Si les cabinets sont liés de cette manière, ils auront un compte de groupe et tout cabinet du groupe pourra échanger les Points IDEXX gagnés par le groupe. IDEXX n'est pas responsable de la médiation de tout litige concernant la propriété ou l'échange de points entre des cabinets liés. Vous devez communiquer tout changement d'adresse à IDEXX au moment du changement.

6. Propriété et transfert. Les Points IDEXX appartiennent et sont détenus par des cabinets et non par des individus. Les produits et services achetés doivent être consommés par votre (vos) cabinet(s) et ne peuvent être vendus ou transférés à un autre cabinet, sauf en cas de changement de propriétaire du cabinet. Si un solde de points est transféré dans le cadre d'un changement de propriétaire, les représentants autorisés du vendeur et de l'acheteur doivent en informer IDEXX dans les 30 jours suivant le changement de propriétaire.

7. Admissibilité. IDEXX peut, de temps à autre, proposer d'autres programmes de promotion ou de remise qui ne peuvent être utilisés conjointement avec ce programme. Ce programme n'est

disponible qu'aux Etats-Unis et au Canada. Les comptes d'entreprise, les distributeurs, les refuges et autres organisations à but non lucratif peuvent ne pas être éligibles pour gagner des Points IDEXX ou participer à des programmes permettant de gagner des Points IDEXX. IDEXX se réserve le droit de déterminer l'éligibilité à tout programme d'accumulation de points IDEXX. Contactez votre représentant IDEXX pour plus de détails sur la disponibilité des programmes.

8. Modification ou cessation du programme. IDEXX se réserve le droit de modifier ou de mettre fin à ce programme ou à votre participation à ce programme à tout moment. En continuant à participer aux opportunités d'accumulation de points IDEXX, vous confirmez votre acceptation des conditions actuelles.

## Services de laboratoire de référence

*Les Conditions spécifiques de l'offre ci-dessous font partie des [Conditions générales One IDEXX](#) et y sont intégrées par la présente.*

Les présentes Conditions spécifiques de l'offre pour les services de laboratoire de référence s'appliquent à tous les services de laboratoire de référence qu'IDEXX vous fournit à vous, le client (y compris les services d'analyse de laboratoire, les services de conseil, la collecte, l'analyse et l'interprétation des données, ainsi que d'autres services liés au laboratoire de référence).

1. Confidentialité. Vous acceptez de ne nous fournir vos Informations confidentielles, y compris les données, les rapports, les plans, les dossiers, les informations techniques et toutes celles qui sont nécessaires pour que nous puissions vous fournir nos services. Nous nous engageons à préserver la confidentialité de vos informations confidentielles et à ne les utiliser que pour vous fournir des services ou comme indiqué dans les présentes Conditions spécifiques du laboratoire de référence. De même, vous pouvez recevoir de notre part des informations qui sont des Informations confidentielles d'IDEXX, et vous vous engagez à les garder confidentielles et à ne les utiliser que pour recevoir et utiliser nos services. Vous et nous devons protéger les informations confidentielles de l'autre en utilisant le même degré de soin (mais pas moins qu'un degré de soin raisonnable) que celui que nous utilisons pour protéger nos propres informations confidentielles de nature similaire. Si vous ou nous sommes tenus par la loi, ou par un ordre ou une demande d'un tribunal ou d'un organe administratif, de divulguer des informations confidentielles de l'autre partie, vous et nous ferons des efforts commercialement raisonnables, dans la mesure où la loi le permet, pour donner à l'autre partie une notification écrite rapide de cet événement avant de divulguer ces informations confidentielles.

### 2. Spécimens

2.1 Envoi et réception de spécimens. Vous déclarez que tous les spécimens relatifs aux animaux et les informations cliniques que vous nous fournissez sont obtenus et nous sont envoyés avec le consentement éclairé du propriétaire de l'animal. Vous déclarez et garantissez également que tout spécimen que vous nous envoyez et qui contient une substance dangereuse sera emballé, étiqueté, transporté et livré (si vous utilisez des méthodes de livraison

autres que les méthodes de livraison standard d'IDEXX) conformément aux lois en vigueur. Nous ferons des efforts commercialement raisonnables pour vous informer si nous recevons des échantillons endommagés, contaminés ou mal conservés, ou des échantillons qui ne répondent pas aux exigences en matière de volume d'échantillons. Nous assumons le risque de perte ou de détérioration d'un spécimen au moment où nous le recevons. Nous nous réservons le droit de refuser d'accepter ou d'annuler l'acceptation de tout spécimen, y compris ceux qui, à notre avis, sont susceptibles de présenter un risque déraisonnable pour notre personnel ou nos biens. Nous pouvons vous renvoyer les parties inutilisées des spécimens jugés ou soupçonnés d'être dangereux ou de contenir des matières dangereuses, et vous facturer les frais de renvoi du spécimen.

2.2 Action sur les spécimens. Nous déploierons des efforts commercialement raisonnables pour respecter nos délais d'exécution standard après réception des spécimens dans nos locaux. Tous les échantillons deviennent notre propriété dès que nous les recevons. Vous acceptez que nous puissions utiliser les informations relatives à ces échantillons, y compris les informations cliniques, les résultats de diagnostic et toute autre donnée incluse dans nos analyses, rapports ou autres services, à des fins commerciales, y compris à des fins de recherche et de développement internes et de divulgation dans le cadre d'études publiques. Une fois que nous vous avons communiqué les résultats de l'analyse, nous pouvons conserver ou détruire les échantillons à notre discrétion. Notre pratique générale actuelle consiste à conserver les échantillons fécaux et les échantillons frais de PCR pendant 3 jours, les échantillons de sang total, de sérum et d'urine pendant 7 jours, les échantillons d'allergie pendant 2 semaines, les échantillons de tissu pendant 3 semaines et les échantillons d'ADN pendant 6 mois. Ces périodes peuvent varier en fonction des besoins opérationnels et nous pouvons modifier ces pratiques à notre discrétion.

2.3 Échantillons humains. Nous n'acceptons ni n'analysons les échantillons humains.

2.4 Récipients pour échantillons. Nous pouvons fournir des conteneurs à spécimens sur demande. Nous nous réservons le droit de facturer des frais pour les conteneurs de spécimens.

3. Description des services et assurance qualité. Nous fournirons des services conformes à nos descriptions de services et à nos procédures normalisées d'assurance de la qualité. Il vous incombe exclusivement de confirmer, avant de passer votre commande, que nos services et nos procédures normalisées répondront à vos besoins aux fins pour lesquelles vous utilisez nos services.

4. Conservation des rapports. Nous conservons généralement les copies des rapports de diagnostic de laboratoire qui vous sont fournis pendant une période d'un (1) an, après quoi nous pouvons détruire les rapports.

5. Garantie limitée des laboratoires de référence. Nous garantissons que : nous fournirons nos services de manière professionnelle en faisant appel à un personnel qualifié ; et que les résultats de nos tests seront exacts compte tenu de la nature du spécimen soumis.

A L'EXCEPTION DE CE QUI EST INDIQUE DANS LA GARANTIE LIMITEE CI-DESSUS, NOUS NE DONNONS AUCUNE AUTRE GARANTIE, REPRESENTATION OU CONDITION, EXPRESSE OU IMPLICITE, ECRITE OU ORALE, CONCERNANT NOS SERVICES. NOUS DÉCLINONS

SPÉCIFIQUEMENT LES GARANTIES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, DE TITRE ET D'ABSENCE DE CONTREFAÇON EN CE QUI CONCERNE NOS SERVICES.

Veillez noter qu'en vertu de la loi applicable, vous pouvez avoir droit à des garanties implicites imposées ou autorisées par la loi.

6. Limite de responsabilité. EN AUCUN CAS NOUS NE SERONS RESPONSABLES ENVERS VOUS OU TOUTE AUTRE PERSONNE DE DOMMAGES OU DE PERTES SPÉCIAUX, ACCESSOIRES, CONSÉCUTIFS OU INDIRECTS (Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LA PERTE DE CLIENTÈLE, LA PERTE DE BÉNÉFICES, LA PERTE DE DONNÉES OU D'ÉQUIPEMENT, OU L'INTERRUPTION D'ACTIVITÉ), EXEMPLAIRES, PUNITIFS OU MULTIPLES RÉSULTANT DE OU LIÉS À VOTRE UTILISATION OU À NOTRE FOURNITURE DE NOS SERVICES OU À L'ÉCHEC OU AU RETARD DANS LA FOURNITURE DE CES SERVICES, OU RÉSULTANT DE OU LIÉS AUX PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES, QU'ILS SOIENT FONDÉS SUR UNE RUPTURE DE GARANTIE, UNE RUPTURE DE CONTRAT, UN DÉLIT OU TOUTE AUTRE THÉORIE JURIDIQUE, MÊME SI NOUS AVONS ÉTÉ INFORMÉS DE L'ÉVENTUALITÉ DE TELS DOMMAGES OU PERTES. NOTRE RESPONSABILITÉ TOTALE ENVERS VOUS EN CE QUI CONCERNE LA FOURNITURE DE NOS SERVICES, QU'ELLE SOIT FONDÉE SUR UNE RUPTURE DE GARANTIE, UNE RUPTURE DE CONTRAT, UN DÉLIT OU TOUTE AUTRE THÉORIE JURIDIQUE, N'EXCÉDERA PAS LE MONTANT QUE VOUS AVEZ PAYÉ POUR CES SERVICES.

Veillez noter que la législation applicable peut ne pas autoriser l'exclusion ou la limitation des dommages spéciaux, accessoires, consécutifs, indirects, exemplaires, punitifs ou multiples, ou la limitation de la responsabilité au prix réel payé, de sorte que les limitations ci-dessus peuvent ne pas s'appliquer à vous.

Nous n'assumons pas, et nous n'autorisons aucun employé, agent ou autre personne à assumer pour nous, une quelconque responsabilité en rapport avec nos services autre que celle spécifiquement décrite ci-dessus .

## Services de télémédecine

*Les Conditions spécifiques de l'offre ci-dessous font partie des [Conditions générales One IDEXX](#) et y sont intégrées par la présente.*

1. Avis aux vétérinaires. Les consultants en télémédecine d'IDEXX fournissent des services de consultation et d'interprétation sur une base professionnelle. Sans avoir procédé personnellement à l'examen physique et à tous les tests sur un patient, les vétérinaires IDEXX, en fournissant des consultations et en interprétant les résultats des tests, s'appuient sur les données communiquées par vous, le vétérinaire de premier recours agréé. En fournissant des consultations, IDEXX ne prétend pas diagnostiquer ou traiter votre patient. Comme pour tout diagnostic ou traitement, vous devez faire preuve de discernement clinique avec chaque patient en vous basant sur une évaluation complète du patient, y compris les antécédents, la présentation physique et les données de laboratoire complètes. En ce qui concerne tout

traitement médicamenteux ou programme de surveillance, vous devez vous référer aux notices des produits pour une description complète des dosages, des indications, des interactions et des mises en garde. Le diagnostic et les décisions thérapeutiques relèvent en dernier ressort de la responsabilité du vétérinaire de premier recours.

2. Garantie limitée de télémedecine. Nous garantissons que nous fournirons nos services de manière professionnelle en faisant appel à du personnel qualifié.

A L'EXCEPTION DE CE QUI EST INDIQUE DANS LA GARANTIE LIMITEE CI-DESSUS, NOUS NE DONNONS AUCUNE AUTRE GARANTIE, REPRESENTATION OU CONDITION, EXPRESSE OU IMPLICITE, ECRITE OU ORALE, CONCERNANT NOS SERVICES. NOUS DÉCLINONS SPÉCIFIQUEMENT LES GARANTIES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, DE TITRE ET D'ABSENCE DE CONTREFAÇON EN CE QUI CONCERNE NOS SERVICES.

Veuillez noter qu'en vertu de la loi applicable, vous pouvez avoir droit à des garanties implicites imposées ou autorisées par la loi.

3. Limite de responsabilité. EN AUCUN CAS NOUS NE SERONS RESPONSABLES ENVERS VOUS OU TOUTE AUTRE PERSONNE DE DOMMAGES OU DE PERTES SPÉCIAUX, ACCESSOIRES, CONSÉCUTIFS OU INDIRECTS (Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LA PERTE DE CLIENTÈLE, LA PERTE DE BÉNÉFICES, LA PERTE DE DONNÉES OU D'ÉQUIPEMENT, OU L'INTERRUPTION D'ACTIVITÉ), EXEMPLAIRES, PUNITIFS OU MULTIPLES RÉSULTANT DE OU LIÉS À VOTRE UTILISATION OU À NOTRE FOURNITURE DE NOS SERVICES OU À L'ÉCHEC OU AU RETARD DANS LA FOURNITURE DE CES SERVICES, OU RÉSULTANT DE OU LIÉS AUX PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES, QU'ILS SOIENT FONDÉS SUR UNE RUPTURE DE GARANTIE, UNE RUPTURE DE CONTRAT, UN DÉLIT OU TOUTE AUTRE THÉORIE JURIDIQUE, MÊME SI NOUS AVONS ÉTÉ INFORMÉS DE L'ÉVENTUALITÉ DE TELS DOMMAGES OU PERTES. NOTRE RESPONSABILITÉ TOTALE ENVERS VOUS EN CE QUI CONCERNE LA FOURNITURE DE NOS SERVICES, QU'ELLE SOIT FONDÉE SUR UNE RUPTURE DE GARANTIE, UNE RUPTURE DE CONTRAT, UN DÉLIT OU TOUTE AUTRE THÉORIE JURIDIQUE, N'EXCÉDERA PAS LE MONTANT QUE VOUS AVEZ PAYÉ POUR CES SERVICES.

Veuillez noter que la législation applicable peut ne pas autoriser l'exclusion ou la limitation des dommages spéciaux, accessoires, consécutifs, indirects, exemplaires, punitifs ou multiples, ou la limitation de la responsabilité au prix réel payé, de sorte que les limitations ci-dessus peuvent ne pas s'appliquer à vous. Nous n'assumons pas, et nous n'autorisons aucun employé, agent ou autre personne à assumer pour nous, une quelconque responsabilité en rapport avec nos services autre que celle spécifiquement décrite ci-dessus.

## Software Offerings

### Offre de logiciels

Les Conditions spécifiques de l'offre ci-dessous font partie des [Conditions générales One IDEXX](#) et y sont intégrées par la présente.

1. Description du service. IDEXX fournira un logiciel antivirus géré et des services connexes tels que décrits dans la Documentation applicable (ensemble, le "Service antivirus"). IDEXX vous concède une sous-licence du Service antivirus auprès d'un fournisseur de logiciel tiers, actuellement Trend Micro, Inc. (le "Fournisseur de service antivirus"). Nous avons le droit de vous fournir un service antivirus de remplacement dont les fonctionnalités sont substantiellement similaires à celles du service actuel. La documentation relative au service antivirus actuel fourni par Trend Micro, Inc. peut être consultée sur le site Web de Trend Micro.
2. Frais et enregistrement. Les frais mensuels sont évalués sur la base d'un mois calendaire et ne peuvent être calculés au prorata, et vous reconnaissez que, si vous possédez une licence pour le Service Antivirus pendant une partie d'un mois calendaire donné, vous devrez payer la totalité des frais mensuels pour ce mois. Afin de recevoir le Service Antivirus et la maintenance (telle que définie ci-dessous), vous devez vous inscrire auprès d'IDEXX. L'enregistrement requiert, entre autres, le nom et l'adresse de l'entité, le nom et les coordonnées d'un contact administratif/technique, une adresse électronique et/ou d'autres informations demandées par IDEXX.
3. Maintenance. Une licence payée du Service Antivirus pendant la durée du contrat vous permet de bénéficier: (i) d'une assistance technique de la part d'IDEXX, comme décrit plus en détail à la section 8 ci-dessous ; et (ii) des mises à jour du Service Antivirus (collectivement, la "maintenance").
4. Responsabilités de l'abonné. Vous reconnaissez qu'aucune solution antivirus n'est totalement sûre et que vous êtes seul responsable de la sélection et de la mise en œuvre de sauvegardes appropriées, de pratiques de sécurité et d'autres procédures visant à protéger davantage vos données contre les dommages, le vol ou la perte causés par des virus ou d'autres logiciels malveillants.
5. Licence. Votre licence est non exclusive et limitée au nombre autorisé d'ordinateurs que vous avez achetés. Tel qu'il est utilisé dans ce paragraphe, le terme "ordinateurs" désigne les ordinateurs personnels, les serveurs, les stations de travail, les ordinateurs personnels de poche, les téléphones cellulaires ou mobiles ou d'autres appareils électroniques numériques, mais pas les machines virtuelles, pour lesquelles une licence distincte est nécessaire. Seul IDEXX ou notre concédant de licence, par opposition à vous, le titulaire de la licence, peut accéder au produit ou l'utiliser en votre nom.

6. Tiers bénéficiaire. Trend Micro est un tiers bénéficiaire des dispositions des conditions générales, y compris des conditions générales de l'offre logicielle et des présentes conditions spécifiques de l'offre de logiciels, dans la mesure où ces dispositions concernent les droits de Trend Micro.

7. Durée. Vous acceptez les présentes conditions à compter de la date de réception du numéro de série du produit, de la clé d'enregistrement, du code d'activation ou de la confirmation de commande, selon la date la plus proche.

8. Assistance.

IDEXX fournit les services d'assistance standard suivants aux abonnés des services antivirus :

- Mises à jour
- Assistance technique/dépannage  
Heures d'ouverture de l'assistance IDEXX : Du lundi au vendredi de 6h30 à 20h00 (heure locale) et le samedi de 7h00 à 16h00 (heure locale).
  - L'assistance standard est limitée ou inexistante les jours fériés d'IDEXX. (Aux États-Unis, il s'agit actuellement du jour de l'An (New Year's Day), du jour des Présidents (President's Day), du jour du souvenir (Memorial Day), du jour de l'indépendance (Independence Day), de la fête du travail (Labor Day), du jour de Thanksgiving (Thanksgiving Day), du jour après Thanksgiving (Day after Thanksgiving Day), du réveillon de Noël (Christmas Eve Day) et du jour de Noël (Christmas Day))
  - Une assistance d'urgence 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 est disponible moyennant des frais supplémentaires.

Questions abordées :

- Questions générales sur les produits
- Résolution des erreurs/problèmes
- Installation
- Configuration

Remarque :

- Vous contrôlez certains paramètres (par exemple, les heures des analyses programmées, les types de sites web à bloquer) pour le produit. Vous ou votre fournisseur local de technologie de l'information devez modifier les paramètres, ce que vous pouvez faire par l'intermédiaire du portail de votre produit. L'assistance technique d'IDEXX ne modifiera pas ces paramètres pour vous, sauf si ces modifications sont nécessaires au fonctionnement du logiciel IDEXX Cornerstone Practice Management, auquel cas nous n'effectuerons ces modifications qu'avec votre autorisation.
- IDEXX ne prend pas en charge les logiciels des systèmes d'exploitation.

9. Exigences technologiques minimales pour les services Antivirus d'IDEXX. Environnement technique. Vous reconnaissez que, pour que le produit fonctionne efficacement, chaque ordinateur doit avoir un accès régulier à Internet afin que les mises à jour puissent être installées régulièrement. Vous devez maintenir les normes technologiques minimales énoncées ici.

Vous devez satisfaire aux exigences technologiques suivantes :

Installation : Connexion Internet à haut débit sur tous les ordinateurs sur lesquels le logiciel sera installé.

Système d'exploitation :

Windows® 8.1 Pro\*

Windows® 10 Pro\*

Windows® 11 Pro\*

Windows Server® 2012\*

Windows Server® 2012 R2\*

Windows Server® 2016\*

Windows Server® 2019\*

Windows Server® 2022\*

*\*Nécessite l'installation du (des) dernier(s) pack(s) de service(s) disponible(s) et/ou de la (les) dernière(s) mise(s) à jour de Microsoft.*

Matériel : CPU et RAM pour répondre aux exigences de base de votre système d'exploitation, tel que prescrit par Microsoft.

10. Nous vous fournissons des services qui peuvent impliquer le traitement, le stockage et/ou la transmission de données relatives aux titulaires de cartes de crédit des commerçants, conformément aux normes de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement, version 3.2 ("PCI DSS"), et nous sommes donc considérés comme un "fournisseur de services" au sens des définitions fournies dans les normes PCI DSS. Dans le cadre de votre utilisation des offres, vous êtes tenu d'adhérer aux normes PCI DSS promulguées par le Conseil des normes de sécurité PCI. L'exigence 12.8.2 de la norme PCI DSS exige que vous mainteniez un accord écrit comprenant une reconnaissance du fait que le prestataire de services est responsable de la

sécurité des données des titulaires de cartes que nous (prestataire de services) contrôlons ou possédons en votre nom, ou dans la mesure où cela pourrait avoir un impact sur la sécurité de votre environnement de données des titulaires de cartes. L'exigence 12.8.4 de la norme PCI DSS vous oblige à mettre en place un programme de contrôle de la conformité du prestataire de services à la norme PCI DSS. L'exigence 12.8.5 de la norme PCI DSS vous impose de conserver des informations sur les exigences PCI DSS gérées par nous (fournisseur de services) et par vous.

En remplissant les conditions énumérées ci-dessus :

- Nous acceptons la responsabilité de la sécurité des données des titulaires de cartes conservées, y compris les fonctions relatives au stockage, au traitement et à la transmission des données des titulaires de cartes, conformément aux méthodes décrites dans la norme PCI DSS.
- Nous affirmons qu'à la date de votre souscription initiale à l'offre applicable, nous avons respecté toutes les exigences applicables pour être considérés comme conformes à la norme PCI DSS et que nous avons pris les mesures nécessaires pour valider notre conformité à la norme PCI DSS.
- L'état actuel de la conformité à la norme PCI DSS et la preuve de l'attestation de conformité ("AOC") la plus récente de votre offre applicable sont disponibles à l'adresse [www.idexx.com/pci](http://www.idexx.com/pci).
- Nous nous engageons à déployer des efforts commercialement raisonnables pour vous informer, dès que possible, de toute modification du statut de conformité. En outre, et sur demande, nous acceptons de vous fournir un plan et un calendrier de remédiation, afin de parvenir à la conformité.

Nous acceptons de tenir à jour une liste des exigences PCI DSS dont nous sommes responsables. Cette liste est accessible au public et se trouve à l'adresse suivante : [www.idexx.com/pci](http://www.idexx.com/pci)

### **Services de connectivité**

*Les Conditions spécifiques de l'offre ci-dessous font partie des [Conditions générales One IDEXX](#) et y sont intégrées par la présente.*

1. Services de connectivité. IDEXX Smartlink et IDEXX Interlink permettent le partage d'informations entre votre équipement IDEXX et votre logiciel de gestion des informations du cabinet ("PIMS"), qu'il vous soit concédé sous licence par IDEXX ou par un tiers. Le service de

gestion intelligente des appareils IDExX SmartService ("SmartService") permet une connexion entre vos instruments IDExX et IDExX, comme décrit dans les Conditions spécifiques de l'offre pour SmartService. Les services décrits dans cette section sont collectivement appelés "Services de connectivité".

2. Installation des services de connectivité. L'installation des instruments de diagnostic et des produits d'imagerie numérique IDExX est distincte de l'installation des connexions avec votre PIMS ou votre SmartService IDExX. L'installation de vos Services de connectivité ne peut être effectuée qu'après la livraison et l'installation de votre équipement IDExX. Il peut vous être demandé, à vos frais, de conclure un contrat de service ou d'installation, ou d'acheter du matériel ou des logiciels supplémentaires, afin que les services de connectivité fonctionnent correctement et permettent le partage d'informations entre votre équipement IDExX et votre logiciel de gestion de cabinet ou IDExX.

3. Connexion avec un logiciel de gestion de cabinet tiers. Nous ne garantissons pas la connectivité de l'équipement IDExX avec un logiciel de gestion de cabinet tiers, ni la performance du partage des données (y compris, mais sans s'y limiter, les résultats des diagnostics) avec un logiciel de gestion de cabinet tiers. NOUS FOURNISSONS LES INFORMATIONS ET LA DOCUMENTATION NÉCESSAIRES À DE NOMBREUX FOURNISSEURS DE LOGICIELS DE GESTION DE CABINET AFIN QU'ILS PRÉPARENT LEUR MATÉRIEL ET LEURS SYSTÈMES LOGICIELS POUR LA CONNECTIVITÉ. IL VOUS INCOMBE DE VEILLER À CE QUE VOTRE LOGICIEL DE GESTION DE CABINET SOIT PRÊT À SE CONNECTER À L'ÉQUIPEMENT D'IDEXX. Si vous décidez de ne pas acheter les logiciels et le matériel supplémentaires nécessaires au fonctionnement des services de connectivité, vous n'avez pas le droit de résilier votre achat d'instruments de diagnostic ou de produits d'imagerie numérique IDExX.

4. Conditions supplémentaires. Nous ne garantissons pas les performances des Services de connectivité tant que vous n'avez pas installé une connexion Internet ou le matériel ou logiciel supplémentaire que nous jugeons nécessaire. Au moment de l'installation de la technologie IDExX SmartLink, la garantie contenue dans les Conditions spécifiques de l'offre logicielle applicables à votre achat du logiciel Cornerstone s'appliquera. Au moment de l'installation de SmartService, les termes et conditions contenus dans les Conditions spécifiques de l'offre logicielle SmartService s'appliqueront. Au moment de l'installation de la technologie IDExX InterLink, les conditions spécifiques de l'offre logicielle énoncées à la section 5 (Conditions d'application d'IDExX InterLink) ci-dessous s'appliqueront.

## 5. Conditions d'application d'IDExX InterLink

5.1 InterLink. InterLink permet le transfert d'informations entre votre logiciel IDExX VetLab Station et l'ordinateur sur lequel l'application InterLink est installée ("ordinateur cible"). L'application Interlink peut également vous permettre de télécharger des données à partir du laboratoire de référence IDExX par l'intermédiaire des offres logicielles IDExX. Les données comprennent, sans s'y limiter, l'identifiant du client, le nom du client, le nom du patient, les résultats du diagnostic, les instruments connectés et les informations de laboratoire. L'application InterLink, associée au logiciel installé sur votre station IDExX VetLab, permet le transfert bidirectionnel des données patient de l'ordinateur cible à la station IDExX VetLab et de la station IDExX VetLab à l'ordinateur cible. Une fois les données stockées sur l'ordinateur cible,

c'est à vous et (le cas échéant) à votre fournisseur PIMS qu'il incombe de gérer les informations. Il convient de noter que l'application Interlink peut ne pas être en mesure de fournir une telle interface pour tous les produits IDEXX que vous possédez ou utilisez.

5.2 Vérification. Avant d'installer l'application Interlink, il vous incombe de vous assurer que vous disposez des droits nécessaires pour l'installer sur votre réseau. Vous acceptez de vérifier vos paramètres et la compatibilité avec votre fournisseur PIMS. Si vous ne le faites pas, l'application Interlink risque d'interférer avec le fonctionnement de votre PIMS.

5.3 Environnement technique. Afin d'utiliser l'application Interlink pour permettre la connectivité entre le logiciel IDEXX VetLab Station et votre ordinateur cible, vous devez disposer d'une connexion Ethernet entre votre ordinateur cible et votre IDEXX VetLab Station, comme nous l'avons spécifié. Vous devez fournir et assumer le coût de la station IDEXX VetLab et des autres instruments IDEXX (l'"équipement IDEXX") ainsi que de la connexion Ethernet. Vous devez fournir la connectivité réseau appropriée pour que l'application Interlink fonctionne correctement. En outre, la station IDEXX VetLab doit avoir la fonction SmartService™ activée, ce qui nécessite l'accès à une connexion Internet à haut débit. Sans SmartService, IDEXX ne sera pas en mesure de fournir une assistance technique pour le dépannage de l'application Interlink. Remarque : cette fonctionnalité n'est pas disponible dans toutes les zones géographiques.

5.4 Connectivité et confidentialité. IDEXX peut avoir accès à vos données stockées sur l'IVLS par l'intermédiaire de SmartService. Notre utilisation de ces données est régie par les conditions séparées de l'offre logicielle SmartService et par la politique de confidentialité d'IDEXX, disponible à l'adresse [www.idexx.com](http://www.idexx.com).

## **IDEXX Cornerstone®**

Les Conditions spécifiques de l'offre ci-dessous font partie des [Conditions générales One IDEXX](#) et y sont intégrées par la présente.

Veillez vous référer à votre bon de commande pour connaître le niveau d'assistance que vous avez choisi parmi les options résumées dans la section A ci-dessous. Pour des conditions générales supplémentaires et des conditions spécifiques à des niveaux d'assistance particuliers, voir les sections B et C ci-dessous.

### **A. Niveaux de soutien d'IDEXX**

#### **1. Assistance logicielle Cornerstone**

L'assistance logicielle Cornerstone est conçue pour les cabinets qui souhaitent conserver la version la plus récente de Cornerstone et avoir accès à l'équipe d'assistance IDEXX Cornerstone, tout en étant à l'aise avec la prise en charge de leurs autres systèmes et composants matériels. Vous êtes responsable de la sécurité de votre réseau. L'assistance logicielle Cornerstone fournit :

- L'assistance téléphonique pour le dépannage des problèmes liés au logiciel Cornerstone et pour les questions de type "comment faire" concernant le logiciel Cornerstone uniquement :
  - Configuration par téléphone du logiciel Cornerstone.
  - IDEXX aidera à résoudre les problèmes liés à la façon dont les produits tiers s'intègrent à IDEXX Cornerstone. La couverture du logiciel tiers lui-même n'est pas incluse et relève de la responsabilité des vendeurs respectifs.
  - Ne couvre pas les problèmes liés à la défaillance ou à la mauvaise configuration des ordinateurs, des systèmes d'exploitation, des équipements de réseau et des périphériques. Remarque : les problèmes non liés à la configuration de Cornerstone ne relèvent pas de ce niveau d'assistance.
- L'assistance à distance pour le logiciel Cornerstone. Une connexion Internet à haut débit est requise.
- L'assistance téléphonique et l'accès à distance sont assurés pendant les heures normales de bureau, de 6h30 à 20h00, heure centrale, du lundi au vendredi, et de 7h00 à 16h00, heure centrale, le samedi, à l'exception des jours fériés. L'assistance téléphonique pour le logiciel Cornerstone en dehors des heures de bureau et des jours

fériés est disponible sur la base d'une rémunération à l'acte, aux tarifs standards d'IDEXX.

- Les mises à jour de logiciels sont fournies électroniquement via une connexion à distance. Si vous avez besoin d'une copie DVD du logiciel, des frais supplémentaires s'appliqueront.
- Les ressources en ligne pour le logiciel Cornerstone.
- Le bulletin électronique mensuel "Cornerstone en pratique".
- Des frais supplémentaires s'appliquent pour les rapports personnalisés qui ne sont pas inclus avec Cornerstone.

## 2. Assistance système

L'assistance système est conçue pour s'appuyer sur l'assistance incluse dans l'assistance logicielle Cornerstone afin de fournir un accès pratique à l'équipe d'assistance Cornerstone d'IDEXX pour une assistance sur les produits certifiés IDEXX (tels que les serveurs, les stations de travail, les ordinateurs portables, les imprimantes, les routeurs et les logiciels tiers). Les "produits certifiés IDEXX" sont des dispositifs qui ont été testés et approuvés pour garantir une compatibilité et des performances optimales avec le logiciel Cornerstone, et qui sont achetés exclusivement par l'intermédiaire d'IDEXX. Les produits certifiés IDEXX doivent être configurés sur la base des configurations standards et des paramètres recommandés par IDEXX, comme indiqué dans la documentation applicable\*\*.

Outre la couverture incluse dans l'assistance logicielle Cornerstone décrite ci-dessus, l'assistance système donne accès aux pratiques suivantes :

- Installation, configuration, dépannage et assistance, par téléphone, pour les produits certifiés IDEXX.
- Assistance téléphonique et à distance pour les problèmes liés à la défaillance des produits certifiés IDEXX. Une connexion Internet à haut débit est nécessaire.
- Couverture limitée pour les équipements qui ne sont pas certifiés IDEXX, y compris les recommandations relatives à l'utilisation de Cornerstone. L'assistance comprend :
  - L'installation de périphériques externes (comme des imprimantes, des scanners et des batteries de secours).
  - Dépannage initial des problèmes liés aux imprimantes ou aux périphériques.

- Dépannage initial des problèmes liés aux postes de travail ou aux serveurs sur des systèmes qui ont été configurés sur la base des paramètres recommandés par IDEXX.
- Vérification de la présence d'un virus ou d'un autre logiciel malveillant. L'élimination des virus ou des logiciels malveillants peut être assurée par le fournisseur du logiciel antivirus. Il n'y a aucune garantie qu'un virus puisse être supprimé. Tout travail effectué par IDEXX en raison d'un virus ou d'un logiciel malveillant sera fourni aux tarifs facturables actuels d'IDEXX.
- Envoi du service matériel par le fabricant d'origine, le cas échéant, pour les produits IDEXX Certified Dell® qui sont actuellement sous la garantie du fabricant. Non disponible pour les autres produits certifiés IDEXX.
- \*\* Les configurations et paramètres standards d'IDEXX sont les suivants :
  - Pour plus de détails sur les directives actuelles concernant le matériel et le système d'exploitation, y compris les configurations standards d'IDEXX et les paramètres recommandés, consulter le site [www.idexx.com/cornerstonespecifications](http://www.idexx.com/cornerstonespecifications).
  - Pour plus de détails sur les configurations et les paramètres Cornerstone, consultez la section Sauvegarde, Réseau, Matériel, Sécurité et Système d'exploitation de la section Ressources Cornerstone du site [www.idexx.com/cornerstoneresources](http://www.idexx.com/cornerstoneresources).

### 3. Soutien sentinelle

Le service de soutien sentinelle (Sentry Support) est conçu pour s'appuyer sur les éléments inclus dans le support logiciel et système Cornerstone afin d'assurer une protection proactive du système. En plus de la couverture incluse dans les services décrits ci-dessus, le service précité fournit une évaluation trimestrielle du réseau comprenant :

- Vérification du logiciel de sauvegarde certifié IDEXX et de la solution de sauvegarde et de récupération des données IDEXX et examen des journaux d'erreurs.
- Examen de l'état de l'abonnement à l'antivirus certifié IDEXX et des journaux d'erreurs.
- Examen général des journaux d'erreurs du système afin d'identifier les problèmes potentiels.

- Confirmation que l'équipement est conforme aux directives IDEXX en vigueur concernant le matériel et le système d'exploitation ([www.idexx.com/cornerstonespecifications](http://www.idexx.com/cornerstonespecifications)).
- Vérification de la taille de la base de données, de la taille du fichier journal et de la taille du répertoire d'images.
- Rapport comprenant des conclusions et des recommandations basées sur les éléments ci-dessus.

Le service de soutien sentinelle assure également une assistance téléphonique 24 heures sur 24 pour les problèmes critiques du logiciel Cornerstone ou des produits certifiés IDEXX qui vous empêchent d'utiliser votre logiciel Cornerstone, comme des corruptions de base de données ou des pannes de serveur.

#### 4. Service Hardware Guardian

Le service Hardware Guardian est un service par appareil qui offre une option d'assistance supérieure à la garantie du fabricant de l'équipement d'origine, disponible sur certains équipements achetés auprès d'IDEXX. Ce niveau de service est conçu pour réduire les interruptions et les temps d'arrêt. Hardware Guardian nécessite une couverture système ou de soutien sentinelle. Les événements liés au système d'exploitation, aux logiciels et à la sécurité ne sont pas couverts par le service Hardware Guardian.

Remarque : le service Hardware Guardian pour les équipements Dell exige que le produit soit actuellement sous la garantie du fabricant de l'équipement d'origine. En plus de la couverture incluse dans le support logiciel Cornerstone, le support système et le soutien sentinelle décrits ci-dessus, le service Hardware Guardian fournit les pratiques suivantes :

- Des équipements de prêt ou de remplacement fonctionnellement équivalents (à la discrétion d'IDEXX) dans le cas où l'équipement d'origine ne peut pas être réparé sur place. IDEXX ou le fabricant peuvent utiliser des pièces et/ou des équipements neufs ou de qualité dont les performances sont équivalentes ou supérieures.
  - Le fabricant d'origine ou son prestataire de services agréé peut effectuer des réparations/remplacements sur votre site. Si le problème ne peut être corrigé sur place, le produit peut être réparé ou remplacé, au choix du fabricant, par IDEXX, un prestataire de service ou le fabricant.
- Expédition le jour ouvrable suivant d'un appareil de prêt ou de remplacement si signalé par :
  - 11 heures, heure centrale pour les serveurs
  - 13 heures, heure centrale, pour les postes de travail

- 14 heures, heure centrale, pour les périphériques
- Ne comprend pas l'installation sur place.

## **B. Conditions supplémentaires (pour tous les niveaux de soutien)**

### 1. Normes de service

Nous ferons des efforts commerciaux raisonnables pour fournir des services d'assistance au niveau que vous avez choisi. Nous ne garantissons pas un fonctionnement ininterrompu ou sans erreur des logiciels ou des équipements matériels/systèmes de réseau. Nous ne prenons en charge que les deux versions les plus récentes du logiciel Cornerstone. Pour tous les niveaux de support, vous êtes responsable de la sécurité de votre réseau. Nous ne fournissons pas d'assistance sur site. Nous pouvons installer et activer des logiciels tiers sur votre serveur et vos postes de travail pour nous permettre d'accéder à distance à votre réseau, afin de vous fournir des services de support. Vous nous autorisez à accéder aux données de votre cabinet par l'intermédiaire de ce logiciel tiers, y compris à toute donnée client incluse dans vos données, et à combiner ou associer ces données à toute autre de vos données que nous sommes autorisés à utiliser, dans le but de (a) contrôler, dépanner, diagnostiquer et entretenir à distance votre environnement de réseau de gestion de cabinet depuis votre cabinet, (b) déployer, supprimer et mettre à niveau à distance vos services IDEXX et votre environnement de système, (c) fournir à votre clinique une analyse des performances et de l'utilisation de son logiciel et de son matériel, soit de manière autonome, soit en comparaison avec d'autres cliniques dépersonnalisées, (d) sauvegarder et stocker vos données, (e) regrouper vos données avec d'autres données (y compris les données d'autres cabinets utilisant nos services d'assistance) à des fins de recherche et d'analyse, (f) vous fournir d'autres services d'assistance, et (g) faire valoir et défendre nos droits légaux. En achetant ou en recevant les services d'assistance, vous acceptez de respecter les conditions générales de ces logiciels tiers, telles qu'elles peuvent être mises à jour de temps à autre. Vous reconnaissez que tous les services et l'assistance seront fournis en anglais uniquement.

### 2. Redevances ; renouvellement automatique

Le support logiciel, système et de soutien sentinelle Cornerstone sont facturés sur une base par siège. Le service Hardware Guardian s'applique à chaque appareil. Pour bénéficier du support, vous devez être à jour (paiement intégral) de tous les frais de support pour le niveau que vous avez choisi. Nous fournissons une assistance sur une base de 12 mois. Le support est automatiquement renouvelé chaque année pour les logiciels Cornerstone, le support système et le support de soutien sentinelle, sauf si vous nous informez par écrit, 30 jours avant la fin de la période de service initiale ou de tout renouvellement ultérieur, de votre intention d'interrompre le service. Le service Hardware Guardian sera automatiquement renouvelé chaque année, à l'exclusion des ordinateurs Dell® qui ne sont plus sous garantie du fabricant, sauf si vous nous informez par écrit, 30 jours avant la fin de la période de service initiale ou de tout renouvellement ultérieur, de votre intention d'interrompre le service.

Si nous vous permettons de payer en plusieurs fois, c'est pour vous faciliter la tâche et vous

acceptez de payer la totalité des frais.

IDEXX peut augmenter ses frais ou amender ou modifier ce barème de temps à autre. Les frais pour toute prolongation de la période d'assistance seront indiqués dans la facture que nous vous adresserons. Nous pouvons vous facturer avant l'expiration de la période d'assistance en cours. Si vous souhaitez continuer à bénéficier de l'assistance, vous devez payer les frais avant le début de toute prolongation.

Si, pendant une période donnée, vous n'êtes pas couvert par notre assistance et que vous souhaitez commencer ou reprendre cette couverture, nous pouvons vous facturer les frais d'assistance pour la période pendant laquelle vous n'étiez pas couvert.

Chacune des parties peut mettre fin à l'assistance moyennant un préavis écrit de 30 jours à l'autre partie. Si nous mettons fin à l'assistance autrement qu'en raison d'une violation de votre part, nous vous rembourserons une partie proportionnelle de la redevance. Si vous mettez fin à l'assistance autrement qu'en raison d'un manquement de notre part, vous n'avez droit à aucun remboursement.

Si, à tout moment, vous n'avez pas payé tous les montants dus, à l'exception des montants contestés de bonne foi, nous pouvons, sans préjudice de nos autres droits, suspendre notre assistance.

### 3. Retours

Toutes les ventes sont définitives. Vous ne pouvez pas nous retourner de produits sans notre autorisation écrite préalable. Les retours autorisés seront crédités, remplacés ou remboursés pour le montant total (à l'exclusion des frais d'expédition) si le ou les articles ne sont pas ouverts et sont renvoyés dans les 30 jours suivant leur réception. Les articles ouverts ou ceux qui ne sont pas renvoyés dans leur emballage d'origine, avec l'ensemble de leur contenu et de leur documentation, feront l'objet de frais de restockage correspondant à un minimum de 25 % et à un maximum de la valeur totale du produit, en fonction de son état et de son potentiel de vente. Les commandes spéciales et les logiciels ne peuvent pas être retournés.

Articles défectueux : Vous disposez de 30 jours à compter de la réception de l'article pour informer IDEXX d'une unité matérielle défectueuse provenant d'un fabricant d'équipement d'origine. IDEXX vous délivrera une autorisation de retour et vous enverra une nouvelle unité de remplacement. Après 30 jours suivant la réception de l'unité, IDEXX ne remplacera pas une unité défectueuse et le client devra travailler directement avec le fabricant de l'équipement d'origine pour recevoir une nouvelle unité de remplacement.

### 4. Stockage et sauvegarde des données/images

Il vous incombe d'effectuer des sauvegardes ou de préserver d'une autre manière l'ensemble de vos fichiers et données critiques. Nous ne sommes pas responsables de la préservation des données sur tout équipement réparé sur votre site ou qui nous est retourné ou directement au fabricant/fournisseur de services.

IDEXX recommande une rotation des supports de sauvegarde comprenant plusieurs copies, y compris des sauvegardes quotidiennes, mensuelles et annuelles. IDEXX recommande de stocker les supports de sauvegarde soit hors site, soit sur site dans un coffre-fort ignifugé. Sur demande, IDEXX peut vous fournir ses recommandations en matière de sauvegarde. IDEXX ne sera pas tenu responsable des solutions de sauvegarde non prises en charge ou d'une mauvaise utilisation des solutions de sauvegarde fournies par IDEXX. IDEXX n'est pas responsable de l'intégrité ou de la perte de données ; cette responsabilité incombe exclusivement au client.

#### 5. Matériel de tiers - Exclusion Cornerstone

En raison de la variété des facteurs d'équipement non liés au logiciel qui peuvent affecter négativement les performances, la fiabilité ou l'utilisation du logiciel, nous ne pouvons pas garantir la manière dont ils peuvent affecter le logiciel Cornerstone à moins qu'il ne soit utilisé uniquement avec un système matériel/réseau fourni et configuré par nos soins ou qui répond à nos spécifications exactes. Si vous utilisez le logiciel Cornerstone sur un système matériel/réseau non fourni et configuré par nos soins, notre logiciel vous est fourni "EN L'ÉTAT", et vous nous libérez de toutes les obligations de cet accord ou autres et acceptez de nous dégager de toute responsabilité en cas de réclamation ou d'action liée ou découlant des performances, de la fiabilité ou de l'utilisation de notre logiciel Cornerstone.

#### 6. Exclusion des logiciels de tiers

En ce qui concerne les logiciels de tiers que nous fournissons, nous agissons uniquement en tant que distributeur de ces produits, qui sont fabriqués ou fournis par d'autres. En conséquence, ces produits sont fournis "EN L'ÉTAT", et vous nous libérez de toute obligation découlant du présent accord ou autre et acceptez de nous dégager de toute responsabilité en cas de réclamation ou d'action liée à l'utilisation ou à la performance de ces produits. Les fabricants ou fournisseurs de produits tiers peuvent fournir leurs propres garanties ou assistance. Les licences LGPL, Berkeley Software Distribution (BSD) et autres bibliothèques ou utilitaires "open source" excluent généralement toute garantie, comme spécifié dans les licences de ces programmes qui accompagnent les produits logiciels.

#### 7. Exclusion des antivirus

En ce qui concerne tout logiciel antivirus incorporé dans notre Logiciel, notre garantie et notre clause de non-responsabilité, ainsi que vos responsabilités, sont énoncées dans les Conditions générales de l'offre logicielle. Comme décrit dans ces conditions, IDEXX n'a aucune obligation de réparer les dommages résultant de virus informatiques, de logiciels espions, de logiciels malveillants, de vers informatiques, d'autres programmes nuisibles ou de menaces pour la sécurité du réseau. Tout travail effectué par IDEXX en raison d'un logiciel malveillant sera soumis à notre tarif facturable actuel. Selon les circonstances, IDEXX peut recommander que l'ordinateur soit rechargé au tarif facturable en vigueur. Le logiciel antivirus fourni par un tiers est soumis aux Conditions spécifiques de l'offre applicable.

#### 8. Exclusions relatives au matériel et aux pièces détachées

En ce qui concerne les composants des systèmes matériels/réseaux, nous agissons uniquement en tant que distributeur de ces produits, qui sont fabriqués ou fournis par d'autres. En conséquence, ces produits sont fournis "EN L'ÉTAT", et vous nous libérez de toute obligation ou autre et acceptez de nous dégager de toute responsabilité en cas de réclamation ou d'action liée à l'utilisation ou aux performances de ces produits.

Nous ne garantissons pas les pièces consommables, telles que les fusibles, les piles, les ampoules, les câbles, les adaptateurs, les têtes d'impression, les claviers, les souris, les bandes, les cartouches, les CD/DVD ou d'autres fournitures ou supports, que nous fournissons tous "EN L'ÉTAT", mais nous fournirons une assistance de dépannage de base en fonction de votre couverture d'assistance IDEXX.

#### 9. Exclusions pour usage abusif, etc.

Nous ne sommes pas responsables des performances des produits IDEXX si vous utilisez des produits ou des services que nous n'avons pas fournis. LE FAIT DE NE PAS UTILISER UNIQUEMENT NOS PRODUITS OU SERVICES AUTORISÉS DANS OU SUR VOTRE LOGICIEL OU ÉQUIPEMENT ANNULE NOS OBLIGATIONS ENVERS VOUS.

Notre assistance ne couvre pas les problèmes résultant de causes externes à nos produits, telles que la négligence ou l'utilisation ou la manipulation incorrectes, les accidents, les défauts électriques externes, le non-respect des instructions d'emballage ou d'expédition, l'utilisation de produits non autorisés en conjonction avec nos produits, les logiciels malveillants ou autres programmes nuisibles, ou les réparations ou modifications effectuées par toute personne autre que nous ou nos fournisseurs de services agréés. Il vous incombe de travailler avec le vendeur d'origine pour résoudre tout problème lié aux performances, à la fiabilité ou à l'utilisation du logiciel Cornerstone résultant de l'installation de produits non autorisés. En outre, nous n'avons aucune obligation concernant les modifications apportées par vous aux versions des bibliothèques soumises à la LGPL ou à tout autre programme tiers.

#### 10. Vos obligations

Vous devez prendre raisonnablement soin des produits du fabricant de l'équipement d'origine, les maintenir dans un environnement propre et contrôlé et effectuer l'entretien de routine et les mises à niveau que nous recommandons dans le guide de l'utilisateur, les instructions, les autres documents applicables ou qui vous sont communiqués de temps à autre. Vous êtes responsable du nettoyage, de l'entretien et du montage mural des produits conformément aux spécifications du fabricant de l'équipement d'origine.

Vous devez fournir des données justificatives raisonnables pour aider à identifier les problèmes signalés. Votre personnel qui nous contacte au sujet de l'assistance produit doit être bien informé et formé sur les produits et être disponible pour travailler avec l'équipe d'assistance IDEXX jusqu'à ce que le problème soit résolu. Vous devez conserver tous les supports de récupération et les rendre disponibles en cas de besoin. Vous devez installer rapidement les nouvelles versions des logiciels que nous pouvons vous envoyer périodiquement. Vous devez installer les mises à jour de votre système d'exploitation, et vous devez installer toutes les mises à jour nécessaires de votre équipement fournies par le fabricant de l'équipement

d'origine, y compris, mais sans s'y limiter, les pilotes, les microprogrammes et les BIOS, comme nous pouvons le recommander périodiquement. Nous ne sommes pas responsables de la perte de vos données ; nous vous recommandons vivement d'effectuer régulièrement une sauvegarde de votre système sur les produits concernés et de conserver ces sauvegardes dans un endroit sûr afin de minimiser les pertes en cas de dysfonctionnement.

**Intégrité de la configuration du réseau :** Vous êtes tenu de respecter les directives de configuration fournies par IDEXX pour garantir des performances, une fiabilité et une utilisation optimales. Si vous ne respectez pas les directives de configuration, nous vous facturerons nos tarifs standards pour identifier et remédier à toute anomalie du réseau.

**Exclusion de l'évolutivité :** IDEXX utilise les informations fournies par le client pour estimer de bonne foi les besoins du cabinet en matière de réseau informatique pour prendre en charge le logiciel Cornerstone. Vous devez gérer, surveiller et planifier les mises à niveau avec l'aide du personnel d'assistance d'IDEXX pour vous assurer que vous êtes proactif dans l'évaluation et la mise en œuvre des mises à niveau des systèmes nécessaires pour répondre aux besoins d'un cabinet en pleine croissance. Les taux de croissance du cabinet varient en fonction des besoins technologiques du cabinet ; par conséquent, l'équipement et l'évolutivité relèvent à 100 % de la responsabilité du client et IDEXX n'offre aucune garantie quant aux besoins futurs du cabinet en ce qui concerne l'équipement acheté.

## 11. Accusé de réception du fournisseur de services PCI DEXX

11.1 Le logiciel Cornerstone peut impliquer le traitement, le stockage et/ou la transmission de données de titulaires de cartes de crédit, telles que définies par les normes de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement version 3.2 (" PCI DSS "), et est donc considéré comme un " fournisseur de services " selon les définitions fournies par les normes PCI DSS. Dans le cadre de votre utilisation des offres, vous êtes tenu d'adhérer aux normes PCI DSS promulguées par le Conseil des normes de sécurité PCI.

11.2 L'exigence 12.8.2 de la norme PCI DSS vous impose de conclure un accord écrit dans lequel vous reconnaissez que le prestataire de services est responsable de la sécurité des données des titulaires de cartes que nous (le prestataire de services) contrôlons ou possédons en votre nom, ou dans la mesure où cela pourrait avoir une incidence sur la sécurité de votre environnement de données des titulaires de cartes. L'exigence 12.8.4 de la norme PCI DSS vous oblige à mettre en place un programme de contrôle de la conformité du prestataire de services à la norme PCI DSS. L'exigence 12.8.5 de la norme PCI DSS exige que vous conserviez des informations sur les exigences PCI DSS gérées par nous (fournisseur de services) et par vous. Conformément aux exigences susmentionnées :

11.2.1 Nous convenons et acceptons la responsabilité de la sécurité des données des titulaires de cartes conservées, y compris les fonctions relatives au stockage, au traitement et à la transmission des données des titulaires de cartes, selon les méthodes décrites dans la norme PCI DSS.

11.2.2 Nous affirmons qu'à la date de votre souscription initiale à l'offre applicable, nous avons respecté toutes les exigences applicables pour être considérés comme conformes à la norme

PCI DSS et que nous avons pris les mesures nécessaires pour valider notre conformité à la norme PCI DSS.

11.2.3 L'état actuel de la conformité PCI DSS et la preuve de l'attestation de conformité ("AOC") la plus récente de votre offre applicable sont disponibles sur le site [www.idexx.com/pci](http://www.idexx.com/pci).

11.2.4 Nous acceptons de faire des efforts commercialement raisonnables pour vous informer, dès que possible, si le statut de conformité change. En outre, et sur demande, nous acceptons de vous fournir un plan et un calendrier de remédiation, afin de parvenir à la conformité.

11.2.5 Nous acceptons de tenir à jour une liste des exigences PCI DSS dont nous sommes responsables. Cette liste est accessible au public et se trouve à l'adresse suivante : [www.idexx.com/pci](http://www.idexx.com/pci).

### **C. Conditions supplémentaires (spécifiques à des niveaux de soutien particuliers)**

#### 1. Support logiciel Cornerstone

À notre discrétion, il peut vous être demandé de passer à la version actuelle du logiciel Cornerstone dans le cadre de la résolution du problème.

Les mises à jour logicielles n'incluent pas les nouveaux produits, fonctionnalités, modules ou améliorations pour lesquels nous facturons généralement des frais de licence supplémentaires. Lorsque nous émettons une mise à jour logicielle, il vous appartient de vous assurer que votre matériel est conforme aux directives IDEXX relatives au matériel et au système d'exploitation ([www.idexx.com/cornerstonespecifications](http://www.idexx.com/cornerstonespecifications)) si vous souhaitez recevoir cette mise à jour.

#### 2. Assistance système

L'assistance système ne comprend pas de services autres que l'assistance par téléphone/Internet. Vous êtes responsable du coût de toute réparation nécessaire (dans la mesure où elle n'est pas couverte par la garantie du fabricant ou du fournisseur) que nous ne pouvons pas résoudre. Si vous devez expédier l'équipement de votre site pour qu'il soit réparé, vous êtes responsable de tous les frais d'expédition et d'assurance à destination et en provenance de votre site. L'assistance système ne comprend pas de matériel de prêt ou de remplacement gratuit. Un équipement de prêt ou de remplacement pour les produits achetés auprès d'IDEXX peut être fourni à la discrétion d'IDEXX.

Nous fournissons des supports de récupération lors de l'achat initial afin que vous puissiez restaurer le système dans son état d'origine ; si ces supports ne sont pas disponibles sur votre site, vous devez acheter une nouvelle copie du support de récupération auprès d'IDEXX ou nous renvoyer l'équipement pour qu'il soit récupéré. Nous ne sommes pas responsables du retour des bandes, cartouches, CD/DVD ou autres fournitures ou supports contenus dans tout équipement qui nous est fourni ou qui est fourni à notre prestataire de services. Les frais d'expédition liés à la récupération de votre système sont à votre charge.

### 3. Soutien sentinelle

Pour bénéficier de l'assistance de soutien sentinelle, vous devez disposer d'une connexion Internet à haut débit pour l'accès à distance. Nous vous contacterons tous les trimestres pour procéder à une évaluation proactive de votre système et vous communiquer les résultats de notre évaluation ainsi que nos éventuelles recommandations. Nous travaillerons également avec vous pour planifier des reconstructions trimestrielles de la base de données Cornerstone afin de garantir des performances optimales de votre logiciel Cornerstone ; vous devez rendre votre système raisonnablement disponible pour la réalisation de ces services. Le service d'assistance de soutien sentinelle fournit une évaluation de votre système matériel/réseau uniquement; nous ne garantissons pas un fonctionnement ininterrompu ou sans erreur de votre système.

### 4. Service Hardware Guardian

Le service Hardware Guardian est un service par appareil qui offre une option d'assistance au-delà de la garantie du fabricant de l'équipement d'origine, disponible sur certains équipements achetés auprès d'IDEXX. Le service Hardware Guardian fournit un équipement de prêt ou de remplacement fonctionnellement équivalent (à la discrétion d'IDEXX). Si un équipement de prêt est fourni, il doit être utilisé jusqu'à ce que l'équipement défaillant puisse être réparé et réintégré dans le réseau. Hardware Guardian exige que le client dispose d'une couverture d'assistance système ou de soutien sentinelle valide. Le service Hardware Guardian ne couvre rien d'autre que le matériel. Les événements liés au système d'exploitation, aux logiciels et à la sécurité ne sont pas couverts par le service Hardware Guardian. Le service Hardware Guardian n'inclut pas l'installation sur site.

IDEXX ou le fabricant peuvent utiliser des pièces et/ou du matériel nouveaux ou de qualité équivalente ou supérieure en termes de performances. Le service Hardware Guardian pour l'équipement Dell exige que le produit soit actuellement sous la garantie du fabricant de l'équipement d'origine.

Le fabricant d'origine ou son prestataire de services désigné peut effectuer des services de réparation/remplacement sur votre site. Si le problème ne peut être corrigé sur votre site, le produit peut être réparé ou remplacé, au choix du fabricant, dans nos locaux ou dans les locaux du fabricant ou d'un autre prestataire de services.

Vous devez renvoyer tout équipement de ce type à l'établissement désigné pour examen, sans frais d'expédition associés. Avant de retourner tout équipement, une autorisation de retour de matériel (RMA) vous sera délivrée par IDEXX ou le fabricant d'origine. Il est de votre responsabilité de sauvegarder et de conserver une copie de tous les fichiers critiques stockés sur votre système. Toutes les pièces et tous les équipements échangés deviennent la propriété d'IDEXX ou du fabricant d'origine.

Les incidents qui nécessitent l'envoi d'équipements et qui requièrent une "préparation et une configuration" doivent être reçus avant 11h00 (heure centrale) pour les serveurs, 13h00 (heure centrale) pour les stations de travail et 14h00 (heure centrale) pour les périphériques, afin de garantir une expédition standard le jour même. Les incidents signalés après ces heures peuvent

donner lieu à une expédition le jour ouvrable suivant.

La livraison le samedi ou toute autre livraison accélérée fera l'objet d'un supplément si elle est disponible dans votre région et si le client en fait la demande. Guardian ne comprend que l'expédition standard le jour ouvrable suivant.

Si IDEXX ou le fabricant d'origine émet une autorisation de retour de matériel (ARM) pour l'enlèvement, vous devez avoir l'équipement prêt et emballé avec du matériel pour éviter tout dommage pendant le transport, pour l'enlèvement auprès de la société de transport prédéterminée de notre choix. Nous nous réservons le droit de vous facturer les frais d'expédition encourus en cas de refus de récupération programmée de l'appareil. Vous acceptez de nous renvoyer l'équipement ou de le renvoyer à notre prestataire de services dans les 15 jours suivant la réception de l'équipement réparé. Le matériel qui n'est pas retourné dans les 15 jours peut être facturé pour le coût dudit matériel.

## **IDEXX Cornerstone® Cloud**

Les Conditions spécifiques de l'offre ci-dessous font partie des [Conditions générales One IDEXX](#) et y sont intégrées par la présente.

### **A. Support du logiciel Cornerstone Cloud**

L'assistance logicielle Cornerstone Cloud est unique et incluse dans votre abonnement à Cornerstone Cloud. Il s'agit du seul niveau d'assistance pour Cornerstone Cloud et il est conçu pour garantir que les pratiques maintiennent la version la plus récente de Cornerstone Cloud et ont accès à l'équipe d'assistance d'IDEXX Cornerstone. Vous êtes responsable de la sécurité de votre réseau. Le support Cornerstone Cloud fournit :

Logiciel connexe :

- Support pour la résolution des problèmes liés à Cornerstone Cloud et les questions pratiques sur la configuration du logiciel Cornerstone Cloud.
  - IDEXX assurera la configuration de Cornerstone Cloud par téléphone.
  - IDEXX aidera à résoudre les problèmes liés à l'intégration des produits logiciels tiers approuvés par IDEXX avec Cornerstone Cloud; l'assistance pour les produits logiciels tiers n'est pas incluse et relève de la responsabilité des vendeurs respectifs.
  - L'assistance ne couvre pas les problèmes liés à la défaillance ou à la mauvaise configuration des ordinateurs, des systèmes d'exploitation, des équipements de réseau et des périphériques.
  - Remarque : les problèmes non liés à la configuration ou à l'utilisation de Cornerstone Cloud ne relèvent pas du support Cornerstone Cloud.
- Support d'accès à distance pour Cornerstone Cloud. Une connexion Internet haut débit est nécessaire.
- L'assistance est assurée de 6h30 à 20h00, heure centrale, du lundi au vendredi, et de 7h00 à 16h00, heure centrale, le samedi, sauf les jours fériés. L'assistance téléphonique pour Cornerstone Cloud en dehors des heures de bureau et des jours fériés est disponible sur la base d'une rémunération à l'acte, aux tarifs standards d'IDEXX.
- Les correctifs, mises à jour, améliorations, nouvelles versions ou autres modifications du logiciel Cornerstone Cloud (ensemble, les mises à jour du logiciel) sont fournis automatiquement dans l'environnement.

- Sauvegardes régulières de Cornerstone Cloud. Remarque : vous restez responsable des sauvegardes des fichiers et configurations de votre ordinateur et de votre réseau qui ne sont pas liés à Cornerstone. - Ressources Web pour Cornerstone Cloud.
- Bulletin électronique mensuel "Cornerstone en pratique".
- Des frais supplémentaires s'appliquent pour les rapports personnalisés qui ne sont pas inclus dans Cornerstone Clou.

#### Système/appareil :

Outre la couverture logicielle décrite ci-dessus, l'assistance Cornerstone Cloud fournit aux cabinets des conseils et une assistance limités en matière de systèmes et d'appareils dans le cadre du cabinet, comme suit :

- Installation, configuration, dépannage et assistance, par téléphone, pour les produits certifiés Cornerstone Cloud.
- Assistance téléphonique et à distance pour les problèmes liés à la défaillance des produits certifiés Cornerstone Cloud.
- Couverture limitée pour les périphériques qui répondent aux spécifications/exigences mais ne sont pas explicitement certifiés Cornerstone Cloud, comme les recommandations liées à l'utilisation de Cornerstone Cloud dans le cadre de la pratique. Cette couverture comprend :
  - Dépannage initial des problèmes liés aux imprimantes spécialisées ou aux périphériques.
  - Logiciel d'aide à l'identification des problèmes de compatibilité avec les postes de travail et les exigences du système en ce qui concerne Cornerstone Cloud.
- Pour garantir la continuité du service et de l'assistance, IDEXX installera, lors de la mise en œuvre, le logiciel de surveillance à distance, d'assistance et de base de Cornerstone Cloud sur chaque appareil du cabinet qui sera utilisé pour accéder à Cornerstone Cloud.
- Le service matériel sera assuré par le fabricant d'origine, le cas échéant, pour les produits Dell® certifiés par IDEXX qui sont actuellement sous la garantie du fabricant. Vous devez contacter le fabricant directement. Non disponible pour les autres produits certifiés IDEXX.
- Les configurations et paramètres standard d'IDEXX sont les suivants :

- Pour plus de détails sur les directives actuelles relatives au matériel et au système d'exploitation, y compris les configurations standards d'IDEXX et les paramètres recommandés, visitez [pages.idexx.com/cscloud-upgrade-resources](https://pages.idexx.com/cscloud-upgrade-resources).
- Pour plus de détails sur les configurations et les paramètres de Cornerstone Cloud, consultez la section Ressources logicielles Cornerstone d'idexx.com à l'adresse [pages.idexx.com/cscloud-upgrade-resources](https://pages.idexx.com/cscloud-upgrade-resources).

## **B. Conditions supplémentaires**

### 1. Normes d'abonnement

Nous ne garantissons pas un fonctionnement ininterrompu ou sans erreur des logiciels ou des équipements matériels/systèmes de réseau. Vous êtes responsable de la sécurité de votre réseau. Nous ne fournissons pas d'assistance sur site. Cornerstone Cloud inclut un logiciel tiers que nous installons sur vos postes de travail pour nous permettre d'accéder à distance à votre réseau afin de vous fournir le logiciel et les services. Vous nous autorisez à accéder aux données de votre cabinet par le biais de Cornerstone Cloud et de ce logiciel tiers, y compris aux données clients incluses dans vos données, et à combiner ou associer ces données à toute autre de vos données que nous sommes autorisés à utiliser, dans le but de (a) surveiller, dépanner, diagnostiquer et entretenir à distance votre environnement réseau de gestion de cabinet depuis votre cabinet, (b) déployer, supprimer et mettre à niveau à distance vos services IDEXX et l'environnement de votre système, (c) fournir à votre clinique une analyse des performances et de l'utilisation de son logiciel et de son matériel, soit de manière autonome, soit en comparaison avec d'autres cliniques anonymisées, (d) sauvegarder et stocker vos données, (e) regrouper vos données avec d'autres données (y compris des données provenant d'autres cabinets utilisant nos services d'assistance) à des fins de recherche et d'analyse, (f) vous fournir d'autres services d'assistance, et (g) faire valoir et défendre nos droits légaux. En achetant ou en recevant l'abonnement, vous acceptez de respecter les conditions générales de ces logiciels tiers, telles qu'elles peuvent être mises à jour de temps à autre. Vous reconnaissez que tous les services et l'assistance seront fournis en anglais uniquement.

### 2. Redevances ; renouvellement automatique

Cornerstone Cloud est un programme basé sur le nombre d'utilisateurs. Vous serez facturé sur la base du nombre d'utilisateurs actifs sur votre compte par mois. Les utilisateurs activés en milieu de mois seront facturés au prorata de ce mois, étant entendu que vous serez facturé pour la totalité du reste du mois si un utilisateur est activé en milieu de mois et désactivé par la suite au cours du même mois. Vous êtes responsable du maintien d'un nombre exact et actuel d'utilisateurs sur votre compte.

Pour accéder à Cornerstone Cloud, l'utiliser et bénéficier d'une assistance, vous devez disposer d'un abonnement en cours de validité. Si votre abonnement est résilié et/ou suspendu, vous ne pourrez plus accéder à Cornerstone Cloud ni l'utiliser.

À l'issue de la période initiale décrite dans le bon de commande, l'une ou l'autre des parties peut résilier cet abonnement à la fin d'un cycle de facturation, à condition que cette partie ait donné un préavis écrit d'au moins 90 jours à l'autre. Si, à tout moment, vous n'avez pas payé tous les montants dus, à l'exception des montants contestés de bonne foi, nous pouvons, sans préjudice de nos autres droits, suspendre votre abonnement et votre accès à Cornerstone Cloud.

### 3. Stockage et sauvegarde des données/images

Cornerstone Cloud inclut des sauvegardes de toutes les données Cornerstone Cloud basées sur le cloud. Outre les données de Cornerstone Cloud, vous pouvez avoir d'autres fichiers cliniques et non cliniques importants qui doivent être sauvegardés et/ou conservés. À l'exception des données Cornerstone Cloud susmentionnées, il vous incombe d'effectuer des sauvegardes ou de préserver d'une autre manière les fichiers et données critiques au sein de l'infrastructure informatique de votre cabinet et d'autres solutions de stockage de données. Nous ne sommes pas responsables de la préservation des données sur tout équipement réparé sur votre site ou renvoyé à nous ou directement au fabricant/fournisseur de services.

IDEXX ne sera pas tenu responsable des solutions de sauvegarde non prises en charge ou de l'utilisation incorrecte des solutions de sauvegarde fournies par IDEXX. IDEXX n'est pas responsable de l'intégrité ou de la perte des données.

### 4. Transfert de données en cas d'annulation

Si vous transférez vos données à un autre fournisseur ou si vous souhaitez que nous vous retournions ou que nous vous fournissions des copies de vos données, nous préparerons vos données en vue de leur transfert à partir de votre compte, sur demande écrite préalable, dans les 10 jours ouvrables qui suivent cette demande. Nous vous fournirons vos données soit sur un disque physique, soit par transfert de fichiers sur Internet. Nous vous recommandons de ne pas résilier votre logiciel Cornerstone avant d'avoir transféré avec succès vos données dans un autre environnement de production. Après l'annulation de votre service Cornerstone, nous pouvons conserver vos données pendant une durée maximale de six mois ; toutefois, nous ne sommes pas responsables de leur maintenance et nous pouvons les supprimer sans préavis.

### 5. Matériel de tiers - Exclusion Cornerstone

En raison de la variété des facteurs d'équipement non liés au logiciel qui peuvent affecter négativement les performances, la fiabilité ou l'utilisation du logiciel, nous ne pouvons pas garantir la manière dont ils peuvent affecter Cornerstone Cloud à moins qu'il ne soit utilisé avec un système matériel/réseau fourni et configuré par nos soins ou qui répond à nos spécifications. Si vous utilisez Cornerstone Cloud sur un système réseau ne répondant pas à nos spécifications et exigences réseau, notre logiciel vous est fourni " EN L'ÉTAT " et vous nous libérez de toutes les obligations du présent contrat ou autres et acceptez de nous dégager de toute responsabilité en cas de réclamation ou d'action liée ou découlant des performances, de la fiabilité ou de l'utilisation de Cornerstone Cloud.

### 6. Exclusion des logiciels de tiers

En ce qui concerne les logiciels de tiers que nous fournissons, nous agissons uniquement en tant que distributeur de ces produits, qui sont fabriqués ou fournis par d'autres. En conséquence, ces produits sont fournis "EN L'ÉTAT", et vous nous libérez de toute obligation découlant du présent accord ou autre et acceptez de nous dégager de toute responsabilité en cas de réclamation ou d'action liée à l'utilisation ou à la performance de ces produits. Les fabricants ou fournisseurs de produits tiers peuvent fournir leurs propres garanties ou assistance. Les licences LGPL, Berkeley Software Distribution (BSD) et autres bibliothèques ou utilitaires "open source" excluent généralement toute garantie, comme spécifié dans les licences de ces programmes qui accompagnent les produits logiciels.

## 7. Exclusion des antivirus

En ce qui concerne le logiciel antivirus incorporé dans notre Logiciel, notre garantie et notre clause de non-responsabilité, ainsi que vos responsabilités, sont énoncés dans les Conditions générales de l'offre logicielle. Comme décrit dans ces conditions, IDEXX n'a aucune obligation de réparer les dommages résultant de virus informatiques, de logiciels espions, de logiciels malveillants, de vers informatiques, d'autres programmes nuisibles ou de menaces pour la sécurité du réseau. Tout travail effectué par IDEXX en raison d'un logiciel malveillant sera soumis à notre tarif facturable actuel. Les logiciels antivirus fournis par un tiers sont soumis aux conditions spécifiques de l'offre applicable.

## 8. Exclusions relatives au matériel et aux pièces détachées

En ce qui concerne les composants des systèmes matériels/réseaux, nous agissons uniquement en tant que distributeur de ces produits, qui sont fabriqués ou fournis par d'autres. En conséquence, ces produits sont fournis "EN L'ÉTAT", et vous nous libérez de toute obligation découlant du présent accord ou autre, et acceptez de nous dégager de toute responsabilité en cas de réclamation ou d'action liée ou découlant de l'utilisation ou de la performance de ces produits.

## 9. Exclusions pour usage abusif, etc.

Nous ne sommes pas responsables des performances des produits IDEXX si vous utilisez des produits ou des services que nous n'avons pas fournis. LE FAIT DE NE PAS UTILISER UNIQUEMENT NOS PRODUITS OU SERVICES AUTORISÉS DANS OU SUR VOTRE LOGICIEL OU ÉQUIPEMENT ANNULE NOS OBLIGATIONS ENVERS VOUS. Cornerstone Cloud ne couvre pas les problèmes résultant de causes externes à nos produits, telles que la négligence, l'utilisation ou la manipulation inappropriée, les accidents, les pannes électriques externes, le non-respect des instructions d'emballage ou d'expédition, l'utilisation de produits non autorisés en conjonction avec nos produits, les logiciels malveillants ou autres programmes nuisibles, ou les réparations ou modifications effectuées par toute personne autre que nous ou nos fournisseurs de services agréés. Il vous incombe de travailler avec le vendeur d'origine pour résoudre tout problème lié aux performances, à la fiabilité ou à l'utilisation de Cornerstone Cloud résultant de l'installation de produits non autorisés. En outre, nous n'avons aucune obligation concernant les modifications apportées par vous aux versions des bibliothèques soumises à la LGPL ou à tout autre programme tiers.

## 10. Vos obligations

Vous devez entretenir votre matériel et les produits du fabricant de l'équipement d'origine dans un environnement propre et contrôlé et procéder à l'entretien de routine et aux mises à niveau que nous recommandons dans le guide de l'utilisateur, les instructions, les autres documents applicables ou qui vous sont communiqués de temps à autre. Vous êtes responsable du nettoyage, de l'entretien et du montage mural des produits conformément aux spécifications du fabricant de l'équipement d'origine.

Vous devez fournir des données justificatives raisonnables pour aider à identifier les problèmes signalés. Votre personnel qui nous contacte au sujet de l'assistance produit doit être bien informé et formé sur les produits et être disponible pour travailler avec l'équipe d'assistance IDEXX jusqu'à ce que le problème soit résolu. Vous devez installer les mises à jour de votre système d'exploitation, et vous devez installer toutes les mises à jour nécessaires de votre équipement fournies par le fabricant de l'équipement d'origine, y compris, mais sans s'y limiter, les pilotes, les microprogrammes et le BIOS, comme nous pouvons le recommander périodiquement. Nous ne sommes pas responsables de la perte de vos données ; nous vous recommandons vivement d'effectuer régulièrement une sauvegarde du système sur les produits applicables et de stocker ces sauvegardes dans un endroit sûr afin de minimiser les pertes en cas de dysfonctionnement.

Intégrité de la configuration du réseau : Vous êtes tenu de respecter les directives de configuration fournies par IDEXX pour garantir des performances, une fiabilité et une utilisation optimales. Si vous ne respectez pas les directives de configuration, nous vous facturerons nos tarifs standards pour identifier et remédier à toute anomalie du réseau.

Exclusion de l'évolutivité : IDEXX utilise les informations fournies par le client pour estimer de bonne foi les besoins du cabinet en matière de réseau informatique pour prendre en charge Cornerstone Cloud. Vous devez gérer, surveiller et planifier les mises à niveau avec l'aide du personnel IDEXX afin de vous assurer que vous êtes proactif dans l'évaluation et la mise en œuvre des mises à niveau des systèmes nécessaires pour répondre aux besoins d'un cabinet en pleine croissance. Les taux de croissance du cabinet varient en fonction des besoins technologiques du cabinet. Par conséquent, l'équipement et l'évolutivité relèvent à 100 % de la responsabilité du client et IDEXX n'offre aucune garantie quant aux besoins futurs du cabinet en ce qui concerne l'équipement acheté.

## 11. Mises à jour

À notre discrétion, il peut vous être demandé d'effectuer une mise à niveau vers la version actuelle de Cornerstone Cloud dans le cadre de la résolution du problème. Les mises à jour logicielles n'incluent pas les nouveaux produits, fonctionnalités, modules ou améliorations pour lesquels nous facturons généralement des frais supplémentaires ou distincts. Lorsque nous émettons une mise à jour logicielle, il vous appartient de vous assurer que votre matériel est conforme aux directives IDEXX relatives au matériel et au système d'exploitation ([www.idexx.com/cornerstonespecifications](http://www.idexx.com/cornerstonespecifications)) si vous souhaitez recevoir cette mise à jour. Nous nous efforcerons de vous avertir deux (2) semaines à l'avance de toute mise à jour logicielle prévue.

## 12. Service sur place

Cornerstone Cloud n'inclut aucun service au-delà de l'assistance par téléphone/Internet. Vous êtes responsable du coût de toute réparation nécessaire (dans la mesure où elle n'est pas couverte par la garantie du fabricant ou du fournisseur) que nous ne pouvons pas résoudre. Si vous devez expédier l'équipement de votre site pour une intervention, vous êtes responsable de tous les frais d'expédition et d'assurance à destination et en provenance de votre site. Cornerstone Cloud n'inclut pas d'équipement de prêt ou de remplacement gratuit.

## 13. Environnement technique

Vous reconnaissez que, pour que le produit fonctionne efficacement, chaque ordinateur doit avoir un accès régulier à l'Internet afin que les mises à jour puissent être installées régulièrement. Vous devez respecter les normes technologiques minimales définies à l'adresse [pages.idexx.com/cscloud-upgrade-resources](https://pages.idexx.com/cscloud-upgrade-resources). Remarque : IDEXX peut modifier ces exigences techniques de temps à autre, à sa discrétion.

## 14. Accusé de réception du fournisseur de services PCI DEXX

14.1 L'abonnement Cornerstone peut impliquer le traitement, le stockage et/ou la transmission de données de titulaires de cartes de crédit, telles que définies par les normes de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement version 3.2 (" PCI DSS "), et est donc considéré comme un " fournisseur de services " selon les définitions fournies par les normes PCI DSS. Dans le cadre de votre utilisation des offres, vous êtes tenu d'adhérer à la norme PCI DSS promulguée par le Conseil des normes de sécurité PCI.

14.2 L'exigence 12.8.2 de la norme PCI DSS requiert que vous mainteniez un accord écrit comprenant une reconnaissance du fait que le prestataire de services est responsable de la sécurité des données des titulaires de cartes que nous (prestataire de services) contrôlons ou possédons en votre nom, ou dans la mesure où cela pourrait avoir un impact sur la sécurité de votre environnement de données des titulaires de cartes. L'exigence 12.8.4 de la norme PCI DSS vous oblige à mettre en place un programme de contrôle de la conformité du prestataire de services à la norme PCI DSS. L'exigence 12.8.5 de la norme PCI DSS exige que vous conserviez des informations sur les exigences PCI DSS gérées par nous (fournisseur de services) et par vous. Conformément aux exigences susmentionnées :

14.2.1 Nous convenons et acceptons la responsabilité de la sécurité des données des titulaires de cartes conservées, y compris les fonctions relatives au stockage, au traitement et à la transmission des données des titulaires de cartes, selon les méthodes décrites dans la norme PCI DSS.

14.2.2 Nous affirmons qu'à la date de votre souscription initiale à l'offre applicable, nous avons respecté toutes les exigences applicables pour être considérés comme conformes à la norme PCI DSS, et que nous avons pris les mesures nécessaires pour valider notre conformité à la norme PCI DSS.

14.2.3 L'état actuel de la conformité PCI DSS et la preuve de la dernière attestation de conformité ("AOC") de votre offre applicable sont disponibles à l'adresse [www.idexx.com/pci](http://www.idexx.com/pci).

14.2.4 Nous acceptons de faire des efforts commercialement raisonnables pour vous informer, dès que possible, si le statut de conformité change. En outre, et sur demande, nous acceptons de vous fournir un plan et un calendrier de remédiation, afin de parvenir à la conformité.

14.2.5 Nous acceptons de tenir à jour une liste des exigences PCI DSS dont nous sommes responsables. Cette liste est accessible au public et se trouve à l'adresse suivante [www.idexx.com/pci](http://www.idexx.com/pci).

## **IDEXX Cornerstone® Subscription**

Les Conditions spécifiques de l'offre ci-dessous font partie des [Conditions générales One IDEXX](#) et y sont intégrées par la présente.

L'abonnement IDEXX Cornerstone fournit en une seule offre d'abonnement les quatre niveaux d'assistance décrits dans les Conditions spécifiques de l'offre pour IDEXX Cornerstone. Les conditions prévues dans les [Conditions spécifiques de l'offre pour IDEXX Cornerstone](#) s'appliquent aux présentes Conditions spécifiques de l'offre pour l'abonnement IDEXX Cornerstone, modifiées comme suit :

1. Abonnement Cornerstone et Service Hardware Guardian. Toute l'assistance décrite à la section A.1-3 (Assistance logicielle, Assistance système, Assistance de soutien sentinelle) des [Conditions spécifiques de l'offre pour IDEXX Cornerstone](#) sera fournie dans le cadre de l'Abonnement Cornerstone. Il n'est pas nécessaire de sélectionner un niveau de service d'assistance. Le service Hardware Guardian décrit à la section A.4 des Conditions spécifiques de l'offre IDEXX Cornerstone sera également fourni.

2. Redevances ; renouvellement automatique

2.1 L'abonnement Cornerstone est un programme à paliers basé sur le nombre d'utilisateurs. Le service Hardware Guardian s'applique à chaque appareil. Pour accéder à Cornerstone, l'utiliser et bénéficier d'une assistance, vous devez disposer d'un abonnement en cours.

2.2 Le Service Hardware Guardian est un service d'abonnement annuel. Votre Service Hardware Guardian sera automatiquement renouvelé chaque année, à l'exclusion des ordinateurs Dell® qui ne sont plus sous la garantie du fabricant, sauf si vous nous informez par écrit, 30 jours avant la fin du cycle de facturation annuel, de votre intention d'interrompre le service. IDEXX peut augmenter ses tarifs ou amender ou modifier les présentes Conditions d'abonnement Cornerstone de temps à autre.

2.3 Si votre abonnement est résilié et/ou suspendu, vous ne pourrez plus accéder au logiciel Cornerstone ni l'utiliser. Suite à la résiliation ou à la suspension de votre abonnement, nous nous réservons le droit (a) de retirer le Logiciel Cornerstone et la base de données de votre système, soit en personne sur le site de votre cabinet, soit à distance via votre système, ou (b) de vous demander de détruire toutes les copies du Logiciel Cornerstone en votre possession ou sous votre contrôle, et de certifier cette destruction, (c) ou de retirer le Logiciel Cornerstone de toute autre manière, à notre seule discrétion.

2.4 À l'issue de la période initiale décrite dans votre bon de commande, chaque partie peut résilier cet abonnement à la fin d'un cycle de facturation, à condition d'en informer l'autre partie par écrit au moins 90 jours à l'avance. Si, à tout moment, vous n'avez pas payé tous les montants dus, à l'exception des montants contestés de bonne foi, nous pouvons, sans préjudice de nos autres droits, suspendre votre abonnement et l'accès au logiciel Cornerstone.

3. Retours non applicables. La section B.3 Retours figurant dans les [Conditions spécifiques de l'offre pour IDEXX Cornerstone](#) ne s'applique pas à la souscription Cornerstone.

4. Les sections C.1-3 des [Conditions spécifiques de l'offre pour IDEXX Cornerstone](#) seront modifiées comme suit pour l'Abonnement Cornerstone :

4.1 Mises à jour. À notre discrétion, il peut vous être demandé de passer à la version actuelle du logiciel Cornerstone dans le cadre de la résolution du problème. Les mises à jour du logiciel n'incluent pas les nouveaux produits, fonctionnalités, modules ou améliorations pour lesquels nous facturons généralement des frais de licence supplémentaires. Lorsque nous émettons une mise à jour du logiciel, il vous incombe de vous assurer que votre matériel est conforme aux directives IDEXX relatives au matériel et au système d'exploitation ([www.idexx.com/cornerstonespecifications](http://www.idexx.com/cornerstonespecifications)) si vous souhaitez recevoir cette mise à jour.

4.2 Service sur site. L'abonnement Cornerstone ne comprend aucun service autre que l'assistance par téléphone/Internet. Vous êtes responsable du coût de toute réparation nécessaire (dans la mesure où elle n'est pas couverte par la garantie du fabricant ou du fournisseur) que nous ne pouvons pas résoudre. Si vous devez expédier l'équipement de votre site pour qu'il soit réparé, vous êtes responsable de tous les frais d'expédition et d'assurance à destination et en provenance de votre site. L'abonnement Cornerstone ne comprend pas d'équipement de prêt ou de remplacement gratuit. Un équipement de prêt ou de remplacement pour les produits achetés auprès d'IDEXX peut être fourni à la discrétion d'IDEXX.

4.3 Récupération. Nous fournissons un support de récupération lors de votre achat initial afin que vous puissiez restaurer le système dans son état d'origine ; si ce support n'est pas disponible sur votre site, vous devez acheter une nouvelle copie du support de récupération auprès d'IDEXX ou nous renvoyer l'équipement pour qu'il soit récupéré. Nous ne sommes pas responsables du retour des bandes, cartouches, CD/DVD ou autres fournitures ou supports contenus dans tout équipement qui nous est fourni ou qui est fourni à notre prestataire de services. Les frais d'expédition liés à la récupération de votre système sont à votre charge.

4.4 Révision trimestrielle. Vous devez disposer d'une connexion Internet à haut débit pour l'accès à distance. Nous vous contacterons pour effectuer une évaluation proactive de votre système sur une base trimestrielle et vous fournir les résultats de notre évaluation ainsi que toute recommandation. Nous travaillerons également avec vous pour planifier des reconstructions trimestrielles de la base de données Cornerstone afin de garantir une performance optimale de votre logiciel Cornerstone ; vous devez rendre votre système raisonnablement disponible pour effectuer ces services. L'abonnement Cornerstone ne fournit qu'une évaluation de votre système matériel/réseau ; nous ne garantissons pas un fonctionnement ininterrompu ou sans erreur de votre système.

5. Accusé de réception du fournisseur de services PCI DEXX

5.1 L'abonnement Cornerstone peut impliquer le traitement, le stockage et/ou la transmission de données de titulaires de cartes de crédit, telles que définies par les normes de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement, version 3.2 (" PCI DSS "), et est donc considéré comme un " fournisseur de services " selon les définitions fournies par la norme PCI DSS. Dans

le cadre de votre utilisation des offres, vous êtes tenu d'adhérer à la norme PCI DSS promulguée par le Conseil des normes de sécurité PCI.

5.2 L'exigence 12.8.2 de la norme PCI DSS requiert que vous mainteniez un accord écrit comprenant une reconnaissance du fait que le prestataire de services est responsable de la sécurité des données des titulaires de cartes que nous (prestataire de services) contrôlons ou possédons en votre nom, ou dans la mesure où cela pourrait avoir un impact sur la sécurité de votre environnement de données des titulaires de cartes. L'exigence 12.8.4 de la norme PCI DSS vous oblige à mettre en place un programme de contrôle de la conformité du prestataire de services à la norme PCI DSS. L'exigence 12.8.5 de la norme PCI DSS exige que vous conserviez des informations sur les exigences PCI DSS gérées par nous (fournisseur de services) et par vous. Dans le respect des exigences énumérées ci-dessus :

5.3 Nous convenons et acceptons la responsabilité de la sécurité des données des titulaires de cartes conservées, y compris les fonctions relatives au stockage, au traitement et à la transmission des données des titulaires de cartes, conformément aux méthodes décrites dans la norme PCI DSS.

5.4 Nous affirmons qu'à la date de votre souscription initiale à l'offre applicable, nous nous sommes conformés à toutes les exigences applicables pour être considérés comme conformes à la norme PCI DSS et que nous avons pris les mesures nécessaires pour valider notre conformité à la norme PCI DSS.

5.5 L'état actuel de la conformité PCI DSS et la preuve de l'attestation de conformité ("AOC") la plus récente de votre offre applicable sont à votre disposition à l'adresse [www.idexx.com/pci](http://www.idexx.com/pci).

5.6 Nous nous engageons à déployer des efforts commercialement raisonnables pour vous informer, dès que possible, de toute modification du statut de conformité. En outre, et sur demande, nous acceptons de vous fournir un plan et un calendrier de remédiation, afin de parvenir à la conformité.

5.7 Nous acceptons de tenir à jour une liste des exigences PCI DSS dont nous sommes responsables. Cette liste est accessible au public et se trouve à l'adresse suivante [www.idexx.com/pci](http://www.idexx.com/pci).

## Sauvegarde et récupération des données

Les Conditions spécifiques de l'offre ci-dessous font partie des [Conditions générales One IDEXX](#) et y sont intégrées par la présente.

1. Exigences techniques minimales. Dans la mesure où vous utilisez les services de sauvegarde et de récupération des données IDEXX en relation avec le logiciel IDEXX Cornerstone (le "Service de sauvegarde"), il vous incombe d'acquiescer et de maintenir, à vos frais, une connexion Internet à large bande avec des vitesses de téléchargement de 256 Kbps ou plus. Nous ne recommandons pas l'utilisation d'une connexion à large bande par satellite ou cellulaire en raison de l'instabilité de la connexion et de la latence. Les responsabilités de l'abonné comprennent tous les coûts associés au matériel requis, au système d'exploitation correspondant, à l'accès à Internet et à la connectivité réseau appropriée pour que le logiciel fonctionne correctement. Il vous incombe également de veiller à ce que les services de communication et l'équipement que vous utilisez pour vous connecter au serveur IDEXX soient exempts d'erreurs et fiables. Vous devez nous informer de tout changement dans votre environnement technique afin que nous puissions ajuster correctement vos données sur le serveur IDEXX.

### 2. Accusé de réception du fournisseur de services PCI DEXX

2.1 Le service de sauvegarde peut impliquer le traitement, le stockage et/ou la transmission de données relatives aux titulaires de cartes de crédit des commerçants, telles que définies par les normes de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement, version 3.2 ("PCI DSS"), et est donc considéré comme un "fournisseur de services" selon les définitions fournies dans les normes PCI DSS. Dans le cadre de votre utilisation des offres, vous êtes tenu d'adhérer à la norme PCI DSS promulguée par le Conseil des normes de sécurité PCI.

2.2 L'exigence 12.8.2 de la norme PCI DSS requiert que vous mainteniez un accord écrit comprenant une reconnaissance du fait que le prestataire de services est responsable de la sécurité des données des titulaires de cartes que nous (prestataire de services) contrôlons ou possédons en votre nom, ou dans la mesure où cela pourrait avoir un impact sur la sécurité de votre environnement de données des titulaires de cartes. L'exigence 12.8.4 de la norme PCI DSS vous oblige à mettre en place un programme de contrôle de la conformité du prestataire de services à la norme PCI DSS. L'exigence 12.8.5 de la norme PCI DSS exige que vous conserviez des informations sur les exigences PCI DSS gérées par nous (fournisseur de services) et par vous. Conformément aux exigences susmentionnées :

2.2.1 Nous convenons et acceptons la responsabilité de la sécurité des données des titulaires de cartes conservées, y compris les fonctions relatives au stockage, au traitement et à la transmission des données des titulaires de cartes, selon les méthodes décrites dans la norme PCI DSS.

2.2.2 Nous affirmons qu'à la date de votre souscription initiale à l'offre applicable, nous avons respecté toutes les exigences applicables pour être considérés comme conformes à la norme PCI DSS et que nous avons pris les mesures nécessaires pour valider notre conformité à la norme PCI DSS.

2.2.3 L'état actuel de la conformité à la norme PCI DSS et la preuve de l'attestation de conformité ("AOC") la plus récente de votre offre applicable sont disponibles sur le site [www.idexx.com/pci](http://www.idexx.com/pci).

2.2.4 Nous nous engageons à déployer des efforts commercialement raisonnables pour vous informer, dès que possible, de toute modification du statut de conformité. En outre, et sur demande, nous acceptons de vous fournir un plan et un calendrier de remédiation, afin de parvenir à la conformité.

2.2.5 Nous acceptons de tenir à jour une liste des exigences PCI DSS dont nous sommes responsables. Cette liste est accessible au public et se trouve à l'adresse suivante [www.idexx.com/pci](http://www.idexx.com/pci).

## Logiciel DVMax

Les Conditions spécifiques de l'offre ci-dessous font partie des [Conditions générales One IDEXX](#) et y sont intégrées par la présente.

Veillez vous référer à votre bon de commande pour connaître le niveau d'assistance que vous avez choisi parmi les options résumées dans la section A ci-dessous. Pour des conditions générales supplémentaires et des conditions spécifiques à des niveaux d'assistance particuliers, voir les sections B et C ci-dessous.

### A. Niveaux de soutien

Les heures d'ouverture pour un utilisateur unique (SU) sont du lundi au vendredi de 8h à 18h (heure locale de la clinique).

Multi-utilisateur (MU) : Les heures d'ouverture sont du lundi au vendredi de 18h00 à 8h00, les week-ends et les jours fériés américains.

	Business Hours (8am-6pm) (Local Time)	Remote Access Support (8am-6pm) (Local Time)	Updates (8am-6pm) (Local time)	After Hours Emergency Issues	Remote Processing	After Hours Non-Emergency Issues	Updates (6pm-8am) (Local time)	Remote Upgrade Service
Copper (SU Only)	✓	✓	✓					
Bronze (SU or MU)	✓	✓	✓					
Silver (SU or MU)	✓	✓	✓	✓	✓			
Gold (SU or MU)	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Platinum (SU or MU)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Diamond (SU or MU)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
MPA and Multi- Databases	✓	✓	✓	✓	✓			

Utilisateur unique : Les cliniques qui utilisent la version utilisateur unique (un seul terminal) de DVMAX ont la possibilité d'acheter n'importe quel niveau de support. (Si votre cabinet utilise le traitement à distance, le niveau minimum requis est Silver ou supérieur).

Multi-utilisateurs: Les cliniques qui utilisent la version multi-utilisateurs du DVMAX (deux terminaux ou plus) ont la possibilité d'acheter les produits suivants :

- Pour 2 à 6 terminaux, les utilisateurs ont la possibilité de choisir le niveau Bronze ou supérieur (si votre cabinet utilise le traitement à distance, le minimum requis est Silver ou supérieur).

- Pour 7 à 14 terminaux, les utilisateurs ont la possibilité de choisir le niveau Silver ou supérieur.
- Pour 15 à 20 terminaux, les utilisateurs ont la possibilité de choisir le niveau Gold ou supérieur.
- Pour 21 à 30 terminaux, les utilisateurs doivent être sur Platinum.
- Pour 31 terminaux ou plus, les utilisateurs doivent être sur Diamond.

Traitement à distance : Toutes les cliniques qui utilisent la fonction de traitement à distance ont l'option Silver ou supérieure.

Cliniques d'urgence et cliniques ouvertes 24 heures sur 24 : Les cabinets ouverts 24 heures sur 24 ont l'option Gold ou supérieure.

Cliniques MPA et multi-bases de données : Les cliniques multi-pratiques et multi-bases de données doivent acheter le niveau de support MPA par site ou base de données. (Votre cabinet recevra le service de support au niveau Silver).

Si un propriétaire possède plus d'un site de pratique, une instance distincte d'assistance doit être obtenue et une redevance d'assistance doit être payée pour chaque site de pratique, à moins qu'IDEXX n'en convienne autrement par écrit. IDEXX se réserve le droit de suspendre l'assistance technique à tous les sites de pratique de ce propriétaire si cette procédure n'est pas respectée. IDEXX se réserve le droit de suspendre l'assistance technique si votre (vos) cabinet(s) a (ont) un solde impayé pour tout produit ou service d'IDEXX.

Votre service d'assistance ne peut être transféré ou cédé sans le consentement d'IDEXX. Si la propriété ou le contrôle de votre cabinet change et que le nouveau personnel utilisant DVMAX n'a pas, selon IDEXX, été suffisamment formé, IDEXX peut exiger une formation pour le nouveau personnel comme condition de la poursuite ou du renouvellement de l'assistance.

## **B. Conditions supplémentaires (pour tous les niveaux de soutien)**

### **1. Normes de service**

Nous ferons des efforts commerciaux raisonnables pour fournir des services d'assistance correspondant au niveau que vous avez choisi. Nous ne garantissons pas un fonctionnement ininterrompu ou sans erreur du logiciel DVMAX. Nous ne supportons que les deux versions les plus récentes du logiciel DVMAX, comme indiqué par les deux premiers chiffres d'une version (par exemple v7.0 et v.7.5). Nous pouvons cesser de soutenir tout DVMAX, même une version actuelle, à la fin de votre période de soutien, moyennant un préavis de 30 jours. Il peut vous être demandé de passer à la version actuelle du logiciel DVMAX, et de tout logiciel auxiliaire nécessaire, dans le cadre de la résolution d'un problème.

Le support est assuré par téléphone au 800-950-5455 (vous devrez fournir votre numéro

d'identification DVMAX lorsque vous appellerez notre ligne de service). Pour les questions d'assistance non urgentes, vous pouvez accéder à votre site utilisateur sur Internet à l'adresse [users.dvmax.com](http://users.dvmax.com). (Vous aurez besoin de votre numéro d'identification DVMAX et de votre mot de passe administratif). Nous ne fournissons pas d'assistance sur site.

Votre cabinet doit disposer d'un matériel répondant aux exigences minimales définies par IDEXX pour exécuter la version la plus récente de DVMAX. Lorsque nous publions une mise à jour du logiciel, si votre matériel existant ne répond pas aux exigences minimales pour prendre en charge cette mise à jour, vous serez responsable de la mise à jour de votre matériel si vous souhaitez utiliser cette mise à jour. Toute mise à jour de logiciel incluant de nouveaux produits, de nouvelles fonctionnalités, de nouveaux modules ou de nouvelles améliorations peut nécessiter le paiement d'un droit de licence supplémentaire.

## 2. Redevances ; renouvellement automatique

Pour bénéficier de l'assistance, vous devez être à jour (paiement intégral) de tous les frais d'assistance pour le niveau que vous avez choisi. La période de service initiale et le niveau de support seront ceux indiqués dans votre bon de commande et seront automatiquement renouvelés par la suite, à moins que vous ne nous avertissiez par écrit 30 jours à l'avance de votre intention d'arrêter ou de changer votre niveau de service.

En payant les frais de support, vous confirmez que vous continuez à accepter les termes des présentes conditions de support DVMAX. Vos services d'assistance entrent en vigueur lorsque nous recevons les frais d'assistance ou lorsque vous acceptez l'assistance de notre part avant que nous ayons reçu les frais.

Si nous vous permettons de payer en plusieurs fois, c'est pour vous faciliter la tâche et vous acceptez de payer la totalité des frais. Nous pouvons augmenter nos frais ou modifier notre programme d'assistance de temps à autre. Les frais liés à toute prolongation de la période d'assistance seront indiqués dans la facture que nous vous adresserons. Nous pouvons vous facturer avant l'expiration de la période d'assistance en cours. Si vous souhaitez continuer à bénéficier de l'assistance, vous devez payer les frais avant le début de toute prolongation.

Si, pendant une période donnée, vous n'êtes pas couvert par notre assistance et que vous souhaitez commencer ou reprendre cette couverture, nous pouvons vous facturer la redevance d'assistance pour la période pendant laquelle vous n'étiez pas couvert. Si le cabinet a plus d'un site de pratique, une redevance d'assistance doit être payée pour chaque site de pratique, sauf accord écrit contraire d'IDEXX. IDEXX se réserve le droit de suspendre les services d'assistance pour tous les sites de pratique si cette clause n'est pas respectée.

Chacun de nous peut mettre fin à l'assistance moyennant un préavis écrit de 30 jours à l'autre. Si nous mettons fin à l'assistance autrement qu'en raison d'un manquement de votre part, nous vous rembourserons une partie proportionnelle des frais. Si vous mettez fin à l'assistance autrement qu'en raison d'un manquement de notre part, vous n'aurez droit à aucun remboursement. Si, à tout moment, vous n'avez pas payé tous les montants dus, à l'exception des montants contestés de bonne foi, nous pouvons, sans préjudice de nos autres droits, suspendre notre assistance.

## 3. Données de sauvegarde

Vous êtes responsable de la sauvegarde ou de la conservation de tous vos fichiers et données critiques. Nous ne sommes pas responsables de la préservation des données sur tout équipement réparé sur votre site ou renvoyé à nous ou directement au fabricant/fournisseur de services. Nous fournirons un logiciel d'installation et de mise à jour à télécharger ou, si nécessaire, sur un support lisible afin que vous puissiez réinstaller votre logiciel DVMAX en cas de perte catastrophique du logiciel. Nous pouvons facturer des frais pour la fourniture et l'expédition de supports lisibles. Si nous effectuons la restauration dans nos locaux, nous vous facturerons ce service à nos tarifs standards. Nous ne sommes pas responsables du retour des rubans, bandes, CD ou autres fournitures ou supports contenus dans tout équipement qui nous est fourni ou qui est fourni à notre prestataire de services.

#### 4. Matériel de tiers

En raison de la variété des facteurs non liés au logiciel qui peuvent affecter négativement les performances du logiciel, nous ne pouvons pas garantir les performances du logiciel DVMAX à moins qu'il ne soit utilisé uniquement avec un système matériel/réseau qui répond à nos spécifications minimales. Si vous utilisez le logiciel DVMAX sur un système matériel/réseau qui ne répond pas à nos spécifications minimales, notre logiciel vous est fourni "EN L'ÉTAT", et vous nous libérez de toutes les obligations de ces conditions de support DVMAX ou autres et acceptez de nous tenir à l'écart de toutes les réclamations ou actions liées à ou découlant de l'utilisation ou de la performance de notre logiciel DVMAX.

#### 5. Exclusion des logiciels de tiers

En ce qui concerne les logiciels de tiers que nous fournissons, nous agissons uniquement en tant que distributeur de ces produits, qui sont fabriqués ou fournis par d'autres. En conséquence, ces produits sont fournis "EN L'ÉTAT", et vous nous libérez de toute obligation découlant du présent accord ou autre et acceptez de nous dégager de toute responsabilité en cas de réclamation ou d'action liée à l'utilisation ou à la performance de ces produits. Les fabricants ou fournisseurs de produits tiers peuvent fournir leurs propres garanties ou assistance. Les licences LGPL, Berkeley Software Distribution (BSD) et autres bibliothèques ou utilitaires "open source" excluent généralement toute garantie, comme spécifié dans les licences de ces programmes qui accompagnent les produits logiciels.

#### 6. Exclusions relatives au matériel et aux pièces détachées

En ce qui concerne les composants des systèmes matériels/réseaux, nous agissons uniquement en tant que distributeur de ces produits, qui sont fabriqués ou fournis par d'autres. En conséquence, ces produits sont fournis "EN L'ÉTAT", et vous nous libérez de toute obligation découlant du présent accord ou autre, et acceptez de nous dégager de toute responsabilité en cas de réclamation ou d'action liée à l'utilisation ou aux performances de ces produits. Nous ne garantissons pas et ne fournissons pas d'assistance pour les pièces non durables ou consommables, telles que les fusibles, les piles, les ampoules, les câbles, les adaptateurs, les têtes d'impression, les claviers, les souris, les rubans, les bandes, les CD ou d'autres fournitures ou supports.

#### 7. Exclusions pour usage abusif, etc.

Nous ne sommes pas responsables des performances des produits IDEXX si vous utilisez des produits ou des services que nous n'avons pas fournis. LE FAIT DE NE PAS UTILISER UNIQUEMENT NOS PRODUITS OU SERVICES AUTORISÉS DANS OU SUR VOTRE LOGICIEL OU ÉQUIPEMENT ANNULE NOS OBLIGATIONS ENVERS VOUS. Notre assistance ne couvre pas les problèmes résultant de causes externes à nos produits, telles que la négligence ou l'utilisation ou la manipulation incorrectes, les accidents, les défauts électriques externes, le non-respect des instructions d'emballage ou d'expédition, l'utilisation de produits non autorisés en conjonction avec nos produits, les virus informatiques, les logiciels espions, les logiciels malveillants, les vers informatiques ou autres programmes nuisibles, ou les réparations ou modifications effectuées par toute personne autre que nous ou nos fournisseurs de services autorisés. Nous ne réparerons les dommages dus à l'usure normale que dans la mesure où ils sont nécessaires au bon fonctionnement de l'équipement; les dommages esthétiques ne sont pas couverts. En outre, nous n'avons aucune obligation en ce qui concerne les modifications que vous apportez aux versions des bibliothèques soumises à la LGPL ou à tout autre programme tiers.

Si nous déterminons qu'un problème signalé n'est pas couvert par notre assistance, au niveau que vous avez choisi ou autrement, vous devez alors payer ou nous rembourser notre travail d'identification du problème, ainsi que tous frais d'expédition afférents. Si vous souhaitez que nous réparions le problème, nous essaierons de le faire, à vos frais, ou si vous nous avez expédié le produit, nous vous le renverrons à vos frais.

## 8. Vos obligations

Vous devez prendre raisonnablement soin des produits, les maintenir dans un environnement propre et approprié et effectuer l'entretien de routine que nous recommandons dans le guide de l'utilisateur applicable ou qui vous est communiqué de temps à autre. Vous devez installer en temps utile les mises à jour logicielles qui vous sont envoyées périodiquement.

Le personnel qui nous contacte au sujet de l'assistance produit doit connaître les produits et avoir été formé à leur utilisation. Vous devez fournir des données raisonnables pour faciliter l'identification, la reproduction et l'analyse des problèmes signalés. Vous devez conserver les CD de restauration et les mettre à disposition en cas de besoin. Vous devez traiter tous les correctifs, mises à jour, mises à niveau, modifications ou autres améliorations périodiques des logiciels fournis dans le cadre des présentes conditions d'assistance DVMAX comme des logiciels sous licence conformément aux conditions de l'accord de licence de logiciel applicable conclu entre nous (ou, le cas échéant, entre vous et un fournisseur de logiciels tiers) en vertu duquel vous avez obtenu les droits sur le logiciel, et vous devez maintenir ces accords de licence de logiciel en vigueur et de plein effet.

## 9. Assistance à l'accès à distance

IDEXX peut installer et activer un logiciel tiers sur votre serveur et votre poste de travail pour nous permettre d'accéder à distance à votre réseau, afin de vous fournir les services d'assistance. Vous nous autorisez à accéder aux données de votre cabinet par l'intermédiaire de ce logiciel tiers, y compris à toute donnée client incluse dans vos données, et à combiner ou associer ces données à toute autre de vos données que nous sommes autorisés à utiliser, dans le but de (a) contrôler, dépanner, diagnostiquer et entretenir à distance votre environnement réseau de gestion de cabinet à partir de votre cabinet, (b) déployer, supprimer et mettre à niveau

à distance vos services IDEXX et l'environnement de votre système, (c) fournir à votre clinique une analyse des performances et de l'utilisation de son logiciel et de son matériel, soit de manière autonome, soit en comparaison avec d'autres cliniques anonymisées, (d) sauvegarder et stocker vos données, (e) regrouper vos données avec d'autres données (y compris les données d'autres cabinets utilisant nos services d'assistance) à des fins de recherche et d'analyse, (f) vous fournir d'autres services d'assistance, et (g) faire valoir et défendre nos droits légaux. En achetant ou en recevant les services d'assistance, vous acceptez de respecter les conditions générales de ces logiciels tiers, telles qu'elles peuvent être mises à jour de temps à autre. Vous reconnaissez que tous les services et l'assistance seront fournis en anglais uniquement.

## **C. Formation et installation**

### **1. La formation**

Un formateur IDEXX expérimenté dispensera trois jours consécutifs de formation, ou plus si vous avez acheté des options de formation avancée, dans votre cabinet à partir d'une date qui sera fixée avec IDEXX. Pour tirer le meilleur parti de la formation, vous devrez faire ce qui suit : Avant que le formateur n'arrive dans votre établissement, vos ordinateurs et périphériques (imprimantes, lecteurs de sauvegarde, concentrateurs de réseau, etc.) doivent être déballés, installés, connectés et testés afin qu'ils fonctionnent ensemble dans la configuration que vous prévoyez d'avoir en permanence. (Voir la section Installation ci-dessous).

Les principaux membres du personnel qui utiliseront le DVMAX doivent être présents pendant toute la durée de la session de formation. Tous les membres du personnel qui utiliseront le DVMAX à quelque titre que ce soit doivent être présents pour les parties de la formation qui se rapportent à leurs fonctions. Pour tirer le meilleur parti de la formation, il faut que tous les membres du personnel suivent la formation. Si votre personnel manque une partie de la formation, vous obtiendrez beaucoup moins de valeur de votre nouveau système DVMAX et les avantages du logiciel DVMAX dans votre cabinet seront sérieusement diminués. Notez que si la formation est programmée un week-end, un supplément spécial peut être appliqué.

### **2. L'installation**

L'installation des équipements et des réseaux (y compris les ordinateurs, les moniteurs, les dispositifs de sauvegarde, les imprimantes, le câblage du réseau, les concentrateurs, les commutateurs et les routeurs du réseau, les modems, le logiciel et la configuration du système, la configuration du réseau, etc.) est de votre responsabilité. Il vous incombe également d'installer le logiciel DVMAX et d'exécuter une base de données de test sur tous les terminaux avant l'arrivée du formateur. IDEXX vous fournira des spécifications et des instructions détaillées pour l'installation de tous les logiciels et matériels requis, à vous ou à un technicien installateur de systèmes que vous aurez engagé. Nous recommandons vivement que tous ces éléments soient installés, testés et mis en marche au moins 3 jours avant le début de la formation. Notez que les formateurs IDEXX ne procèdent pas à l'installation du matériel, du réseau ou des périphériques.

Nous pouvons vous recommander un technicien installateur de systèmes dans votre région à

cette fin, mais nous ne pouvons pas être responsables de son travail. Si l'équipement (et le réseau, le cas échéant) ne fonctionne pas au début de la formation, l'efficacité de celle-ci s'en trouvera fortement limitée. Les problèmes de matériel et de réseau sont les principales sources de perte de temps pendant la formation. Nous voulons que vous receviez la meilleure formation possible, c'est pourquoi nous vous demandons de faire tout ce qui est en votre pouvoir pour éviter ces difficultés.

Nous vous recommandons vivement d'avoir une relation de travail avec un installateur-technicien local. La technologie évolue, les réseaux et le matériel tombent en panne, le personnel peut manquer de compétences. Les problèmes de système surviennent souvent les jours les moins propices et aux heures les plus ennuyeuses. Nombre de ces problèmes ne peuvent être résolus par téléphone. Un technicien local est la meilleure ressource que vous puissiez avoir pour résoudre ces problèmes rapidement.

Nous vous recommandons également d'obtenir ou d'acheter des garanties sur le matériel sur place. Celles-ci accéléreront et simplifieront considérablement le processus de réparation ou de remplacement de tout équipement si nécessaire.

### 3. Assistance initiale et mises à jour

Pendant trois (3) mois à compter du début de la formation, IDEXX fournira une assistance technique logicielle gratuite à votre cabinet. L'expression "assistance gratuite" signifie que vous pouvez téléphoner, envoyer un courrier électronique, une télécopie ou un courrier pour obtenir de l'aide sur des problèmes liés à DVMAX et que nous vous répondrons.

L'assistance est normalement assurée de 8h à 18h, heure locale pour votre cabinet. Les problèmes urgents seront traités en dehors de ces heures pendant la période initiale d'assistance gratuite après la formation. En plus de l'assistance gratuite pendant 3 mois après la formation, IDEXX mettra à votre disposition toutes les mises à jour du logiciel DVMAX sans frais supplémentaires pendant cette période. D'autres options d'assistance sont disponibles après l'expiration de la période d'assistance gratuite de 3 mois. La meilleure option pour votre cabinet dépend de nombreux facteurs, notamment la taille de votre cabinet, les heures d'ouverture, l'expertise technique de votre personnel, etc. Nous avons des options qui répondent aux besoins de chaque cabinet.

Non inclus

Voici ce qu'IDEXX n'inclut pas dans la licence de DVMAX et l'assistance pendant la période de 3 mois après l'installation et la formation :

- L'installation de l'équipement et des câbles de réseau, la configuration du logiciel système, des pilotes, des réseaux, la configuration des concentrateurs de réseau, des routeurs ou des commutateurs, etc. ne sont pas inclus. IDEXX fournira des informations pour faciliter le travail d'un installateur ou d'un technicien informatique expérimenté.
- Les mises à jour des logiciels sous licence d'autres sociétés ne sont pas incluses. DVMAX crée des fichiers de données sur vos clients, leurs animaux, les vaccins et autres

traitements, etc. Pour être utilisés efficacement, ces fichiers de données ont besoin d'un moteur de base de données et de son logiciel associé que nous utilisons sous licence d'une autre société pour l'accès et la communication. De temps en temps, ce logiciel est mis à jour par son éditeur, et IDEXX est facturé pour ces mises à jour. Nous ne pouvons pas fournir ces mises à jour gratuitement, mais nous les fournirons à un prix raisonnable.

- Les réparations des dysfonctionnements du réseau, du matériel et du logiciel du système d'exploitation ne sont pas incluses. Notre équipe d'assistance technique connaît parfaitement DVMAX, mais ce ne sont pas des consultants en systèmes informatiques. Par conséquent, nous ne pouvons vous aider qu'en cas de problèmes liés au logiciel DVMAX.
- La "formation par téléphone" n'est pas incluse pendant la période d'assistance gratuite ni dans les options de service disponibles après cette période. La formation à certaines fonctions et caractéristiques du DVMAX est disponible par téléphone ou sur site moyennant un supplément de prix.
- L'assistance technique continue n'est pas incluse : Une fois les 3 mois d'assistance technique gratuite écoulés, IDEXX propose une gamme d'options d'assistance annuelle pour le logiciel DVMAX.

Si nous pensons qu'un problème est dû à un mauvais fonctionnement de l'équipement, du réseau, du logiciel système, à des paramètres incorrects ou à d'autres causes extérieures à DVMAX, nous essaierons d'identifier la source du problème ou de dresser une liste des sources probables du problème, et notre personnel vous orientera vers la meilleure ressource pour le résoudre rapidement. (Note : Votre installateur-technicien local est votre meilleure ressource pour résoudre les problèmes de matériel et de réseau. Dans l'intérêt d'un fonctionnement harmonieux et du bénéfice de l'investissement, nous vous recommandons à nouveau fortement d'établir une relation de travail avec un installateur-technicien local).

Nous serons heureux de collaborer étroitement par téléphone ou par d'autres moyens de communication avec tout installateur-technicien sur place pour résoudre les problèmes que vous pourriez rencontrer. Toutefois, de nombreux problèmes rencontrés lors de l'utilisation du système ne sont pas dus au DVMAX ou aux logiciels associés, et ces problèmes nécessiteront l'intervention d'un installateur-technicien sur place.

#### 4. Matériel et autres logiciels

IDEXX vous fournira une liste des spécifications recommandées pour le matériel et le système d'exploitation afin de vous aider à obtenir le meilleur équipement pour votre cabinet. Vous devez utiliser cette liste pour travailler avec votre installateur-technicien local afin de commander l'équipement approprié.

Pour la commodité de nos clients, IDEXX fournit occasionnellement du matériel difficile à obtenir. Dans d'autres cas, IDEXX peut recommander du matériel pour une situation ou un site spécifique. Si vous achetez du matériel auprès d'IDEXX, ou si vous achetez du matériel recommandé par IDEXX, il est garanti par le fabricant uniquement. IDEXX NE DONNE AUCUNE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS LA GARANTIE DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'ADÉQUATION, SUR LE MATÉRIEL D'UN TIERS. Si le matériel est défectueux ou ne fonctionne pas de manière satisfaisante, vous acceptez que vos recours soient limités à ceux fournis par le fabricant. IDEXX garantit la compatibilité du DVMAX avec les systèmes d'exploitation Macintosh et Windows énumérés dans le guide des exigences matérielles du DVMAX ; veuillez vous référer à ce document pour une liste complète des systèmes compatibles.

## 5. Installation et maintenance des systèmes

Vous êtes responsable de l'achat, de l'installation, du test et de la maintenance de tout le matériel, y compris vos ordinateurs, vos imprimantes, le câblage et l'équipement du réseau tels que les concentrateurs et les routeurs, les dispositifs de sauvegarde, les disques durs, les scanners, les modems et les moniteurs. IDEXX vous recommande vivement de travailler avec un installateur-technicien local pour ces questions. Là encore, nous vous recommandons également d'obtenir ou d'acheter des garanties matérielles sur site.

Une procédure de sauvegarde régulière, fréquente et redondante est le moyen le plus important d'éviter une perte massive de données en cas de défaillance du système ou de catastrophe. Il est important d'effectuer des sauvegardes quotidiennes, de conserver plusieurs sauvegardes, de conserver les sauvegardes en dehors des locaux et de s'assurer que vos sauvegardes s'effectuent correctement. IDEXX sera heureux de vous aider en vous recommandant des procédures de sauvegarde. IDEXX n'assume aucune responsabilité pour les données saisies, conservées ou perdues dans votre cabinet. Soyez prudent – sauvegardez !

## 6. Accusé de réception du prestataire de services PCS DSS

Nous vous fournissons des services qui peuvent impliquer le traitement, le stockage et/ou la transmission de données relatives aux titulaires de cartes de crédit des commerçants, conformément aux normes de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement, version 3.2 ("PCI DSS"), et nous sommes donc considérés comme un "prestataire de services" au sens des définitions fournies dans la norme PCI DSS. Dans le cadre de votre utilisation des offres, vous êtes tenu d'adhérer aux normes PCI DSS promulguées par le Conseil des normes de sécurité PCI.

L'exigence 12.8.2 de la norme PCI DSS exige que vous mainteniez un accord écrit comprenant une reconnaissance du fait que le prestataire de services est responsable de la sécurité des données des titulaires de cartes que nous (prestataire de services) contrôlons ou possédons en votre nom, ou dans la mesure où cela pourrait avoir un impact sur la sécurité de votre environnement de données des titulaires de cartes. L'exigence 12.8.4 de la norme PCI DSS vous oblige à mettre en place un programme de contrôle de la conformité du prestataire de services à la norme PCI DSS. L'exigence 12.8.5 de la norme PCI DSS vous oblige à conserver des informations sur les exigences PCI DSS gérées par nous (fournisseur de services) et par vous.

En remplissant les conditions énumérées ci-dessus :

- Nous acceptons la responsabilité de la sécurité des données des titulaires de cartes conservées, y compris les fonctions relatives au stockage, au traitement et à la transmission des données des titulaires de cartes, conformément aux méthodes décrites dans la norme PCI DSS.
- Nous affirmons qu'à la date de votre souscription initiale à l'offre applicable, nous avons respecté toutes les exigences applicables pour être considérés comme conformes à la norme PCI DSS et que nous avons pris les mesures nécessaires pour valider notre conformité à la norme PCI DSS.
- L'état actuel de la conformité à la norme PCI DSS et la preuve de l'attestation de conformité ("AOC") la plus récente de votre offre applicable sont disponibles à l'adresse [www.idexx.com/pci](http://www.idexx.com/pci).
- Nous nous engageons à faire des efforts commercialement raisonnables pour vous informer, dès que possible, de tout changement dans le statut de conformité. En outre, et sur demande, nous acceptons de vous fournir un plan et un calendrier de remédiation, afin de parvenir à la conformité.
- Nous acceptons de tenir à jour une liste des exigences PCI DSS dont nous sommes responsables. Cette liste est accessible au public et se trouve à l'adresse suivante : [www.idexx.com/pci](http://www.idexx.com/pci).

## **ezyVet and Vet Radar**

Les Conditions spécifiques de l'offre ci-dessous font partie des [Conditions générales One IDEXX](#) et y sont intégrées par la présente.

### 1. Disponibilité des logiciels et temps d'arrêt

1.1 IDEXX s'efforce de maintenir la disponibilité des offres logicielles ezyVet et Vet Radar et de fournir une assistance en ligne 24 heures sur 24. De temps à autre, IDEXX peut avoir besoin d'effectuer une maintenance sur les offres logicielles ezyVet ou Vet Radar, ce qui peut nécessiter des périodes d'indisponibilité. IDEXX fera des efforts commercialement raisonnables pour minimiser ces temps d'arrêt. En cas de maintenance planifiée, nous ferons des efforts commercialement raisonnables pour vous en informer à l'avance. Des mises à jour d'état en direct sont disponibles sur [status.ezyvet.com](https://status.ezyvet.com).

1.2 Quelle que soit la cause d'un temps d'arrêt ou d'un problème d'accès, vous reconnaissez et acceptez que votre seul recours contre IDEXX est de cesser d'utiliser les offres logicielles ezyVet et Vet Radar.

### 2. Frais et paiement

2.1 Mode de paiement par compte bancaire : Sauf convention contraire, pour souscrire à l'offre de logiciels ezyVet et Vet Radar, vous devez enregistrer un compte bancaire éligible avec votre compte IDEXX pour l'utiliser comme mode de paiement. Les comptes bancaires éligibles comprennent les comptes détenus dans une institution financière capable de recevoir des entrées de débit direct (par exemple, une institution financière basée aux États-Unis d'Amérique qui prend en charge les entrées de la chambre de compensation automatisée ("ACH")). Vous déclarez et garantisiez à IDEXX que votre compte bancaire enregistré est détenu en votre nom, ou que vous êtes autorisé à enregistrer et à utiliser ce compte bancaire comme méthode de paiement. En enregistrant ou en sélectionnant votre compte bancaire comme mode de paiement, vous autorisez IDEXX à initier un ou plusieurs débits pour le montant total des frais payables par vous sur votre compte bancaire (et, si nécessaire, à initier un ou plusieurs crédits sur votre compte bancaire pour corriger des erreurs, effectuer un remboursement ou à des fins similaires), et vous autorisez l'institution financière qui détient votre compte bancaire à déduire ces débits ou à accepter ces crédits. Vous comprenez que cette autorisation restera pleinement en vigueur jusqu'à ce que vous supprimiez vos coordonnées bancaires de votre compte IDEXX.

2.2 Frais d'abonnement au logiciel : Vous reconnaissez que les frais d'abonnement sont payables sur une base mensuelle et acceptez par conséquent d'autoriser les paiements récurrents. IDEXX facturera tous les frais d'abonnement mensuels un mois à l'avance. Le paiement de chaque facture sera traité électroniquement par IDEXX à la date d'échéance ou aux alentours de celle-ci, soit par ACH, soit par crédit direct à partir de votre compte bancaire désigné.

2.3. Frais de service : IDEXX vous facturera tous les frais de services logiciels conformément à votre bon de commande. Si aucun calendrier de facturation des frais de services n'est prévu dans votre Accord spécifique ou votre bon de commande, IDEXX vous facturera 50% des frais

de services logiciels applicables avant le début des services logiciels, les 50% restants des frais de services logiciels applicables étant facturés par IDEXX à la date de mise en service ou à l'achèvement des services logiciels concernés. Le paiement de chaque facture sera traité électroniquement par IDEXX à la date d'échéance, soit par ACH, soit par crédit direct à partir de votre compte bancaire désigné.

2.4 Retards et annulation : Des frais supplémentaires de retard et d'annulation peuvent s'appliquer comme indiqué dans votre bon de commande ou dans l'Accord spécifique.

2.5 Dépenses : Toutes les dépenses dûment encourues par IDEXX dans le cadre des Services logiciels seront remboursées à titre de frais supplémentaires, à moins qu'elles ne soient incluses dans les frais des Services logiciels.

2.6. Augmentation des frais d'abonnement : IDEXX peut augmenter les frais d'abonnement moyennant un préavis de 30 jours. Si vous n'êtes pas satisfait de toute augmentation de prix proposée, vous pouvez résilier votre abonnement à la suite de cette augmentation de prix, moyennant un préavis écrit de 30 jours adressé à IDEXX, à condition, toutefois, que dans le cas où vous souhaiteriez plutôt résilier par le biais du droit qui vous est conféré ci-dessous à la section 6. Résiliation anticipée, IDEXX maintiendra les frais d'abonnement alors en vigueur pendant la période de résiliation anticipée de 3 mois applicable.

### 3. Mise en œuvre et autres services

3.1 IDEXX fournira la mise en œuvre ou d'autres services logiciels de la manière indiquée dans le bon de commande ou dans l'accord spécifique.

3.2 Lorsqu'IDEXX vous fournit des services logiciels :

3.2.1 Vous vous acquitterez, dans les délais convenus, de toutes les responsabilités nécessaires, y compris (sans s'y limiter) la collecte et la fourniture d'informations, la mise en place de modèles, la participation à des réunions en ligne et à des webinaires, et la configuration dans les délais impartis. En cas de retard dans l'exécution de ces responsabilités, IDEXX peut ajuster tout calendrier convenu ou tout calendrier de livraison en fonction de ce qui est raisonnablement nécessaire.

3.2.2 Si les Services Logiciels sont de nature formative, vos Utilisateurs peuvent être tenus d'assister à plusieurs sessions de formation en ligne. Vous veillerez à ce que vos utilisateurs soient disponibles pour participer à ces sessions de formation. Vous reconnaissez que les sessions de formation en ligne manquées pour cause de non-participation ne seront pas récupérées, et que toute formation supplémentaire requise ou demandée par vous à la suite des sessions manquées sera à votre charge. Il est de votre responsabilité de fournir une formation à tous les nouveaux utilisateurs ajoutés après que la formation ait été dispensée par IDEXX.

3.2.3 Vous effectuerez toutes les vérifications et actions relatives au matériel exigées par IDEXX et qui vous seront notifiées de temps à autre.

3.2.4 Pendant la mise en œuvre sur site (le cas échéant), vous mettrez à disposition, sur chaque

site, au moins un membre du personnel ayant un pouvoir de décision pour accompagner et aider le personnel d'IDEXX à tout moment.

4. IDEXX as Data Controller and Data Processor. IDEXX en tant que contrôleur et responsable du traitement des données. IDEXX s'engage à traiter correctement les données à caractère personnel et a adopté une politique de confidentialité qui définit le traitement des données à caractère personnel pour lequel IDEXX agit en tant que contrôleur de données. La politique de confidentialité peut être consultée à l'adresse suivante : [www.idexx.com](http://www.idexx.com). En outre, IDEXX agit en tant que responsable du traitement des données pour les activités de traitement effectuées par l'intermédiaire des offres logicielles ezyVet et Vet Radar au nom et selon les instructions des utilisateurs. Si vous êtes soumis au Règlement général sur la protection des données 2016/679 de l'UE, ou à toute autre loi sur la protection des données identifiée [ici](#) (ensemble, les "lois sur la protection des données"), nos activités de traitement sont décrites et soumises à l'Accord de traitement des données des clients IDEXX et aux annexes DPA pour ezyVet et Vet Radar (collectivement, les "DPA"), qui se trouvent tous deux [ici](#). Le DPA fait partie intégrante des présentes conditions spécifiques de l'offre, conformément aux lois sur la protection des données applicables.

5. Transfert de données en cas de résiliation. Si vous transférez vos données à un autre fournisseur ou si vous souhaitez que nous vous retournions vos données ou que nous vous en fournissions des copies, nous préparerons vos données en vue de leur transfert à partir de votre compte, sur demande écrite préalable dans les 10 jours ouvrables qui suivent cette demande. Nous vous fournirons vos données soit sur un disque physique, soit par transfert de fichiers sur l'internet. Nous vous recommandons de ne pas annuler votre logiciel ezyVet ou Vet Radar avant d'avoir transféré avec succès vos données dans un autre environnement de production. Après l'annulation de votre service ezyVet ou Vet Radar, nous pouvons conserver vos données pendant une période maximale de six mois ; toutefois, nous ne sommes pas responsables de leur maintien et nous pouvons les supprimer sans préavis supplémentaire.

6. Résiliation anticipée. Nonobstant toute disposition contraire concernant la résiliation anticipée dans les conditions générales de l'offre logicielle, vous pouvez résilier votre abonnement à ezyVet ou au logiciel Vet Radar de manière anticipée en donnant un préavis d'au moins 3 mois par le biais d'un avis de résiliation qui sera mis à votre disposition par IDEXX. En cas de résiliation anticipée, vous n'aurez pas droit au remboursement des frais d'abonnement prépayés et vous serez tenu de payer les frais d'abonnement au prorata jusqu'à la date de résiliation, dans la mesure où vous n'avez pas déjà payé ces frais.

7. Résiliation pour manquement. Nonobstant toute disposition contraire concernant la résiliation pour violation des conditions générales, chaque partie peut résilier tout accord spécifique incorporant les présentes conditions spécifiques de l'offre si l'autre partie viole matériellement cet accord spécifique et que cette autre partie ne remédie pas à cette violation dans un délai de 30 jours à compter du moment où la partie non fautive a notifié la violation à la partie fautive.

## **IDEXX Neo™**

Les Conditions spécifiques de l'offre ci-dessous font partie des [Conditions générales One IDEXX](#) et y sont intégrées par la présente.

### 1. Soutien

1.1 Portée de l'assistance. IDEXX vous fournit un accès à l'équipe d'assistance IDEXX Neo par chat et par courrier électronique pour résoudre les problèmes liés au logiciel Neo et répondre aux questions " comment faire ". Notre assistance ne couvre pas les problèmes liés à la performance et à la sécurité de votre réseau (par exemple, défaillance ou mauvaise configuration des ordinateurs, des systèmes d'exploitation, de l'équipement de réseau ou des périphériques), ou à la connectivité Internet, dont vous êtes responsable. Nous prenons également en charge la résolution des problèmes liés à la façon dont les produits tiers autorisés s'intègrent à IDEXX Neo ; mais la couverture de ces logiciels tiers n'est pas incluse et relève de la responsabilité des fournisseurs de logiciels. Nous ne fournissons pas d'assistance pour les Services non approuvés ou toute intégration à IDEXX Neo avec des Services non approuvés qui n'est pas une intégration tierce autorisée.

1.2 Heures d'assistance. Nous fournissons une assistance par chat et par courrier électronique pendant les heures normales d'ouverture, de 6h30 à 20h00, heure centrale, du lundi au vendredi, et de 7h00 à 16h00, heure centrale, le samedi, à l'exception des jours fériés. Une assistance téléphonique supplémentaire est disponible moyennant un abonnement mensuel et est fournie pendant les heures de bureau normales, de 6h30 à 20h00, heure centrale, du lundi au vendredi et de 7h00 à 16h00, heure centrale, le samedi, à l'exception des jours fériés. Lorsque vous nous contactez pour obtenir de l'aide, il se peut que nous ayons besoin d'un accès à distance à votre système pour résoudre les problèmes. Pour ce faire, nous installons un logiciel d'accès à distance sur votre serveur ou vos ordinateurs, ce qui nous permet d'accéder à votre réseau à distance, uniquement dans le but de fournir un service d'assistance.

### 2. Transfert de données

2.1 Conversion initiale des données/logiciel IDEXX Secure Connection. Afin de convertir les données de votre logiciel de système de gestion des informations du cabinet existant, il se peut que nous devions accéder à votre serveur à distance pour conditionner et transférer vos données vers les serveurs IDEXX ou utiliser le logiciel IDEXX Secure Connection ("ISC") pour transférer vos données. Si ISC n'est pas déjà installé sur votre serveur pour d'autres offres IDEXX, nous l'installerons. Si vous n'utilisez pas ISC pour d'autres offres IDEXX, vous pouvez le supprimer de votre serveur après que nous ayons transféré vos données.

2.2 Transfert de données en cas d'annulation. IDEXX préparera vos données en vue de leur transfert à partir de votre compte IDEXX Neo sur demande écrite préalable dans les 10 jours ouvrables qui suivent cette demande. Nous vous fournirons vos données soit sur un disque physique, soit par transfert de fichiers sur Internet. Nous vous recommandons de ne pas annuler votre service Neo avant d'avoir transféré avec succès vos données dans un autre environnement de production. Après l'annulation de votre service Neo, nous pouvons conserver vos données jusqu'à six mois ; toutefois, nous ne sommes pas responsables de leur maintenance et nous pouvons les supprimer sans préavis supplémentaire.

### 3. Exigences techniques minimales

3.1 Il vous incombe d'acquérir et de maintenir, à vos frais, une connexion Internet à large bande. Pour une pratique d'utilisation moyenne d'Internet de 7 à 10 utilisateurs, nous recommandons une bande passante de réseau de 2 mégabits par seconde (mbps) et une connexion Internet pouvant supporter un débit minimum de 3 mpbs.

3.2 IDEXX Neo prend en charge la dernière version des navigateurs d'ordinateurs personnels suivants : Microsoft Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox et Apple Safari. IDEXX Neo prend en charge la dernière version des navigateurs de tablettes suivants : Apple Safari avec iOS, et Google Chrome.

### **Pet Health Network® Pro**

*Les Conditions spécifiques de l'offre ci-dessous font partie des [Conditions générales One IDEXX](#) et y sont intégrées par la présente.*

1. Services de communication avec les clients ; utilisation des données des clients. Pet Health Network Pro fournit à votre cabinet des outils et des services en ligne pour la communication et la formation des clients (les "services PHNPro"). Les services PHNPro utilisent le logiciel IDEXX Secure Connection (logiciel ISC) installé sur votre serveur pour fournir les services et recueillir des informations sur vos clients et leurs animaux de compagnie en extrayant des données et des informations du système de gestion des informations de votre cabinet et en les transmettant par voie électronique à des serveurs situés aux États-Unis d'Amérique. Vous consentez à l'extraction des données et informations de vos clients à partir de votre système de gestion des informations du cabinet, au transfert de ces données vers les États-Unis d'Amérique et au stockage de ces données par les fournisseurs tiers d'IDEXX, dont l'un d'entre eux peut être basé aux États-Unis d'Amérique. Le stockage des données et informations de vos clients est soumis à notre politique de confidentialité alors en vigueur. Nous utiliserons les données et informations de vos clients conformément aux Conditions générales de l'offre logicielle.

1.1 Vos responsabilités à l'égard de vos clients. Sans limiter la portée générale de la section 4.2 de nos conditions générales de l'offre logicielle, vous déclarez également que chaque client auquel vous offrirez les services PHNPro vous a donné son accord ("option d'adhésion") pour envoyer toute communication à l'aide des services PHNPro, y compris des e-mails, et que vous vous conformerez à toutes les lois fédérales, étatiques ou provinciales relatives à l'envoi de courriers électroniques à vos clients.

### 2. Conformité des messages textuels

2.1 Consentement. Les services PHNPro peuvent être utilisés pour envoyer ou automatiser des messages textuels de rappel médical et de rendez-vous, mais il vous incombe de vous assurer que les destinataires de ces messages ont donné leur consentement écrit exprès préalable pour les recevoir. Ces messages textuels peuvent être considérés comme des messages de

marketing en vertu de la législation applicable, ce qui vous oblige à obtenir le consentement écrit exprès préalable de vos clients. Ce consentement doit préciser que vous pouvez envoyer des messages textuels liés à vos services et que votre client accepte de recevoir de tels messages. En entrant un numéro de téléphone portable dans votre système de gestion de l'information du cabinet et en ne désactivant pas ce numéro de téléphone portable de la fonction de message texte des services PHNPro, vous demandez à IDEXX d'envoyer automatiquement des rappels par message texte à ce téléphone portable et vous certifiez que l'utilisateur de ce téléphone portable consent à la réception de ces messages. N'activez pas la fonction d'acceptation automatique de la messagerie texte des services PHNPro si vous n'avez pas le consentement nécessaire.

2.1.1 Option de retrait. La législation en vigueur vous oblige à répondre aux demandes de vos clients qui souhaitent ne pas recevoir de messages textuels. Les services PHNPro vous permettent de répondre à ces demandes sur une base individuelle. Un client peut également refuser de recevoir des messages textuels à tout moment en répondant par le mot "STOP" à tout message textuel envoyé par l'intermédiaire des services PHNPro. Vous êtes seul responsable, et acceptez d'indemniser IDEXX, pour toute réclamation ou responsabilité liée à l'impossibilité d'obtenir le consentement ou de se conformer à toute demande d'exclusion.

2.1.2 Divulgence de l'identité. La loi applicable exige que vous identifiiez le nom et le numéro de téléphone de votre cabinet dans tous les messages textuels que vous envoyez à vos clients. Les services PHNPro soutiennent la conformité à cette règle en vous demandant d'inclure des jetons d'identification dans tous les modèles de messages texte.

2.1.3 IDEXX n'offre aucune garantie expresse ou implicite de réception des messages individuels. Les tarifs standards des messages texte s'appliquent.

2.1.4 Vous acceptez de mettre à la disposition d'IDEXX vos pratiques, dossiers, politiques et procédures internes afin qu'IDEXX puisse déterminer si vous vous conformez à l'obligation d'obtenir le consentement de vos clients pour la réception de messages marketing et d'autres communications (par courrier électronique, par SMS ou autre).

3. Conformité à la CASL. Il vous incombe de vous conformer aux exigences de la loi canadienne anti-spam ("CASL") en ce qui concerne l'envoi de messages électroniques commerciaux, y compris, mais sans s'y limiter, l'obtention du consentement du destinataire du message, l'identification de votre cabinet en tant qu'expéditeur et la mise à disposition d'un mécanisme de désabonnement ou d'exclusion. Pour les messages textuels, vous acceptez d'adopter la procédure de double consentement suivante : (1) vous ne pouvez envoyer des messages textuels qu'aux clients avec lesquels vous avez une relation commerciale existante et qui ont consenti à recevoir des messages de votre part, et (2) le client doit répondre à un message de consentement à partir de son téléphone portable. Vous devez respecter les limites de longueur et de livraison des messages, y compris la partie du message qui indique l'expéditeur, l'adresse postale et le numéro de téléphone, l'adresse électronique ou l'URL de la page de contact.

4. IDEXX as Data Processor. IDEXX en tant que responsable du traitement des données. IDEXX s'engage à traiter correctement les données à caractère personnel et a adopté une politique de confidentialité qui définit le traitement des données à caractère personnel pour lequel IDEXX agit en tant que responsable du traitement des données. La politique de confidentialité peut

être consultée à l'adresse suivante : [www.idexx.com](http://www.idexx.com). En outre, IDEXX agit en tant que responsable du traitement des données pour les activités de traitement effectuées par l'intermédiaire des services PHNPro au nom et selon les instructions des utilisateurs. Si IDEXX propose les Services PHNPro dans des pays soumis au Règlement général sur la protection des données 2016/679 de l'UE, ou à toute autre loi sur la protection des données identifiée [ici](#) (ensemble, les " Lois sur la protection des données "), nos activités de traitement seront décrites et soumises à l'Accord de traitement des données des clients IDEXX et à un calendrier de DPA pour les Services PHNPro (collectivement, le " DPA "), qui se trouvent tous deux [ici](#). Le DPA fera partie intégrante des présentes Conditions spécifiques de l'offre conformément aux Lois sur la protection des données applicables.

5. Assistance. IDEXX fournira une assistance à distance pour dépanner, diagnostiquer et entretenir le Logiciel ISC (le "Service d'assistance ISC"). Lors de l'installation du Logiciel ISC, le logiciel d'assistance à distance qui nous est concédé sous licence par un fournisseur tiers sera activé pour nous permettre d'accéder à distance à votre serveur dans le but de fournir le Service d'assistance ISC. Afin de fournir le Service d'assistance ISC, nous accéderons à distance et extrairons des données spécifiques qui nous aideront à diagnostiquer et à résoudre les problèmes liés à votre Logiciel ISC. IDEXX accèdera à distance à votre serveur uniquement dans le but de, et seulement si, il y a un problème avec votre logiciel ISC qui exige que nous fassions un diagnostic et un dépannage sur votre serveur. Le service d'assistance ISC vous est fourni sans frais supplémentaires. Une fois que le compte du fournisseur tiers est initialement établi avec votre serveur, IDEXX peut accéder à distance à votre serveur, via une connexion sécurisée, à tout moment en cas de problème avec votre logiciel ISC, sans que vous ayez besoin de faciliter une nouvelle connexion entre IDEXX et votre serveur pour chaque événement d'assistance.

6. Conditions des tiers. Les services PHNPro utilisent des services de plateforme tiers fournis par Weebly Inc. pour vous permettre de créer votre propre site web. Votre utilisation du service de création de sites Web de Weebly est soumise aux Conditions d'utilisation de Weebly. En utilisant le service de Weebly, vous signifiez votre acceptation de ces conditions. Si vous n'acceptez pas ces conditions, n'utilisez pas le service Weebly.

7. Service en langue anglaise uniquement. Les services PHNPro ne sont pas destinés à se conformer à la Charte québécoise de la langue française et ne sont donc pas destinés à être utilisés par des cabinets situés au Québec, au Canada, ou pour des communications destinées à des clients situés au Québec, au Canada. En cas de déménagement d'un client au Québec, il vous incombe de nous notifier la résiliation des services PHNPro en ce qui concerne les clients.

8. Effet de la résiliation. A la suite de la résiliation, IDEXX peut immédiatement désactiver ou supprimer votre compte et toutes vos données des services PHNPro et peut désactiver les sites Web associés et toutes les communications avec les clients qui s'y rapportent. Si vous êtes propriétaire du domaine qui a hébergé le site web du cabinet, le contrôle de ce domaine vous reviendra.

## rVetLink

Les Conditions spécifiques de l'offre ci-dessous font partie des [Conditions générales One IDEXX](#) et y sont intégrées par la présente.

### 1. Services rVetLink

#### 1.1. Portail rDVM :

- l'intégration des données avec le système de gestion des informations du cabinet IDEXX ou d'un tiers ("PIMS") identifié dans votre accord spécifique ; la possibilité de configurer les paramètres et les préférences dans la console rVetLink.
- Le client sera configuré pour synchroniser les enregistrements toutes les 15 minutes - 2 heures (en fonction du PIMS utilisé).
- Le portail web permettra de créer, de mettre à jour et de supprimer les identifiants et les mots de passe des cliniques référentes.
- Les cabinets rDVM n'auront accès qu'aux dossiers de leurs patients/clients. - Le portail web comprendra une fonction de recherche pour les animaux de compagnie par prénom, nom, date de dernière mise à jour et autres périodes.
- Les dossiers médicaux des animaux traités comportent des liens vers des documents PDF créés dans le PIMS.
- Les rDVM disposeront d'une interface web qui leur permettra de mettre à jour leur profil, y compris leurs préférences en matière d'enregistrement, de mise à jour, de décharge et de notification de décès.

#### 1.2. Notifications rDVM :

- L'avis d'arrivée aux rDVM peut être envoyé au moment de la synchronisation (par courrier électronique et/ou par télécopie), le corps du courrier électronique/de la télécopie étant personnalisé en fonction de l'hôpital de référence.
- Les mises à jour médicales rDVM peuvent être envoyées au moment de la synchronisation (par courrier électronique et/ou par télécopie), le corps du courrier électronique/de la télécopie étant personnalisé en fonction de l'hôpital de référence.

- La notification de sortie rDVM peut être envoyée au moment de la synchronisation (par courrier électronique et/ou par télécopie), le corps du courrier électronique/de la télécopie étant personnalisé en fonction de l'hôpital de référence.
- Les Avis de décès du patient rDVM peuvent être envoyés au moment de la synchronisation (par courrier électronique et/ou par télécopie), le corps du courrier électronique/de la télécopie étant personnalisé en fonction de l'hôpital de référence.

## 2. Soutien et niveaux de service :

- IDEXX propose une assistance par téléphone et par courrier électronique entre 8h00 et 17h00 (heure locale) du lundi au vendredi. Téléphone : 8776908994, Courriel : [rvetlink@idexx.com](mailto:rvetlink@idexx.com)
- IDEXX s'efforce de répondre aux appels téléphoniques et aux courriels d'assistance dans les meilleurs délais.
- Les utilisateurs de rVetLink sont invités à soumettre des suggestions d'amélioration en envoyant leurs idées par courrier électronique à [rvetlink@idexx.com](mailto:rvetlink@idexx.com). Toutes les idées seront examinées et prises en compte. Si une amélioration du produit est approuvée, elle sera ajoutée au calendrier de développement à la seule discrétion d'IDEXX.

3. Frais d'abonnement et durée ; non-renouvellement. Le client doit payer les frais d'abonnement mensuels indiqués dans l'accord spécifique. La durée initiale de l'abonnement est de 12 mois ; par la suite, la durée de l'abonnement est mensuelle. Pour empêcher le renouvellement de votre abonnement après la durée initiale de l'abonnement ou tout renouvellement mensuel ultérieur, vous devez nous en informer au moins un mois calendaire complet avant ce renouvellement.

4. Frais d'installation/de formation. Le client doit payer des frais d'installation/de formation tels que définis dans l'accord spécifique.

5. Propriété du produit du travail. Tous les travaux, idées, découvertes, inventions, brevets, produits ou autres informations susceptibles d'être protégés par le droit d'auteur (collectivement le "Produit du travail"), à l'exclusion des Données du client, développés en tout ou en partie par IDEXX en relation avec le Logiciel, seront la propriété exclusive d'IDEXX. Sur demande, vous signerez tous les documents nécessaires pour confirmer ou parfaire la propriété exclusive d'IDEXX sur le produit du travail.

6. Utilisation des données. Le Client accorde à IDEXX une licence limitée aux Données Client afin de fournir les services, ce qui inclut (mais n'est pas limité à) une licence pour collecter, traiter, stocker, générer et afficher les Données Client uniquement dans la mesure nécessaire à la fourniture des services. IDEXX devra : (a) garder et conserver la confidentialité des Données Client, en faisant preuve d'un degré de diligence approprié et compatible avec ses obligations au titre des présentes conditions et de tout Accord spécifique ; (b) utiliser et divulguer les

Données Client uniquement et exclusivement dans le but de fournir les services, cette utilisation et cette divulgation étant conformes aux présentes conditions et à tout Accord spécifique et, (b) ne pas utiliser, vendre, louer, transférer, distribuer ou divulguer de toute autre manière ou mettre à disposition les Données Client pour les propres besoins d'IDEXX ou au profit de toute personne autre que le Client, sans l'accord écrit préalable du Client. La présente section survivra à la résiliation des présentes conditions ou de tout Accord spécifique.

## SmartFlow

Les Conditions spécifiques de l'offre ci-dessous font partie des [Conditions générales One IDEXX](#) et y sont intégrées par la présente.

1. Abonnement et installations. IDEXX fournira le Logiciel SmartFlow par l'intermédiaire d'un (de) compte(s)/abonnement(s) enregistré(s). Le Logiciel SmartFlow est limité à un compte par établissement. Un établissement est défini comme une entité qui fonctionne principalement séparément des autres, même si elle fait partie d'une entreprise centralisée. Des sites physiques distincts sont considérés comme des installations distinctes. Si un client possède plusieurs sites, il devra disposer de comptes enregistrés supplémentaires pour chacun d'entre eux. Si un client exploite plusieurs établissements sur le même site, mais qu'ils fonctionnent séparément (c'est-à-dire que l'enregistrement, la gestion des patients, la plupart des effectifs, la tenue des dossiers, les finances, etc. sont gérés de manière indépendante), il doit disposer de comptes/abonnements distincts pour chaque établissement.

2. Spécifications. Votre commande décrira les spécifications du Logiciel SmartFlow. IDEXX aura le droit, à sa seule discrétion, d'apporter des modifications à ces spécifications au cours de la période d'abonnement, à condition que ces modifications ne réduisent pas matériellement le niveau de performance, de fonctionnalité ou de disponibilité du Logiciel SmartFlow au cours de la période d'abonnement applicable.

3. Services logiciels - Prise en main et mise en œuvre. IDEXX vous fournira des services logiciels pour configurer et préparer le " lancement " et commencer à utiliser le service SmartFlow dans votre (vos) établissement(s). Ce service logiciel est appelé " Onboarding ". IDEXX vous aidera, vous et vos employés, à comprendre et à mener à bien ce processus d'intégration et toutes les tâches requises. Il vous incombe d'effectuer ces tâches dans les délais convenus. L'intégration comprend des réunions à distance entre le personnel d'IDEXX et le vôtre, ainsi qu'une formation en ligne, des notifications par courrier électronique et d'autres moyens. IDEXX peut également proposer une " mise en œuvre sur site " dans le cadre de laquelle le personnel d'IDEXX se rend dans votre établissement pour vous aider dans les processus finaux d'intégration. Vous comprenez que ces processus nécessitent une conformité de votre part. Les attentes requises sont les suivantes :

3.1 Vous devez vous assurer qu'au moins 90 % des membres de votre personnel qui utiliseront le logiciel SmartFlow suivront la formation en ligne fournie avant que leur établissement ne puisse " passer à l'action " et bénéficier d'un accès complet au logiciel SmartFlow.

3.2 Réunions d'intégration en ligne - Vous devez effectuer toutes les tâches requises avant ces réunions programmées. La liste de ces tâches vous sera communiquée par le biais d'une liste de contrôle en ligne. Cette liste de contrôle doit être complétée à 100 % avant toute mise en œuvre à distance ou sur site.

3.3 Tout le matériel (ordinateurs, iPads et téléviseurs/moniteurs, etc.) doit être sur place, installé (ordinateurs et iPads configurés, téléviseurs connectés et montés, etc.) et fonctionnel au moins deux semaines avant la date de mise en service convenue.

3.4 Vous fournirez un moyen de communiquer directement avec l'ensemble du personnel qui utilisera le logiciel SmartFlow afin de fournir des mises à jour, des formations, des rappels, des enquêtes et d'autres communications, de sorte que tous vos employés soient bien informés et préparés.

3.5 Vous serez entièrement responsable de la conformité de ses utilisateurs à l'ensemble des processus, formations et tâches requis dans le cadre du processus d'intégration.

3.6 Le personnel d'IDEXX vous assistera dans la configuration de base et le dépannage de votre infrastructure informatique pour assurer la compatibilité avec le logiciel SmartFlow, ce qui est compris dans le coût de l'intégration. Si une circonstance nécessite des connaissances informatiques spécialisées pour surmonter des obstacles ou des difficultés, vous serez responsable du coût horaire d'un spécialiste informatique tiers externalisé par IDEXX et/ou vous fournirez ce service avec votre propre assistance informatique. Le non-respect de cette obligation peut limiter la capacité d'IDEXX à fournir toutes les fonctionnalités du produit et relèvera de votre seule responsabilité.

3.7 Dans le cas où vous avez organisé une mise en œuvre sur site, une fois les dates convenues, votre incapacité à satisfaire à l'une des exigences ci-dessus entraînera la nécessité de reprogrammer la visite du personnel d'IDEXX dans votre établissement. Si une telle annulation se produit :

3.7.1 Le coût de la mise en œuvre sur site ne sera pas remboursé.

3.7.2 Vous devrez reprogrammer la mise en œuvre sur site à la prochaine date disponible et il se peut que vous ne puissiez pas utiliser le service jusqu'à cette date. Cela ne modifiera pas la durée de l'abonnement.

3.7.3 Vous serez tenu de payer les frais de déplacement ou d'hébergement annulés encourus par IDEXX. Ces frais vous seront facturés. Dans ce cas, IDEXX doit vous fournir des reçus et une facture attestant de ces dépenses. La facture relative aux frais de déplacement et d'hébergement annulés devra être réglée dans son intégralité avant la reprogrammation de la Mise en œuvre sur site.

3.7.4 Si vous ne parvenez pas à accomplir les tâches requises avant la reprogrammation de l'implémentation sur site, vous serez soumis à la même procédure que celle décrite ci-dessus.

3.7.5 En cas de trois (3) annulations dues à votre incapacité à effectuer les tâches d'intégration requises, vous perdrez la totalité des frais de mise en œuvre sur site.

4. Matériel. Tout matériel SmartFlow identifié sur un bon de commande peut faire l'objet de garanties de fabricants tiers. IDEXX transfère par la présente au client toute garantie matérielle de ce type.

## 5. Assistance

5.1 IDEXX fournira les services d'assistance suivants :

- Système d'assistance en ligne 24/7/365 par le biais de "rapports de bogues" sur le web et l'iPad, qui génèrent un ticket d'assistance.
- Un système d'assistance à trois niveaux qui comprend des réponses initiales de notre équipe de premier niveau. Le temps de réponse ciblé du 1er niveau est de 30 minutes.
- Les problèmes complexes sont transmis à notre personnel d'assistance médicale (vétérinaire) de deuxième niveau ou à notre équipe technique de troisième niveau.
- L'équipe de deuxième niveau est composée d'anciens techniciens vétérinaires/infirmiers qui connaissent le fonctionnement quotidien des cliniques et savent comment utiliser notre service pour gérer les flux de travail des patients. Le temps de réponse visé par l'équipe de deuxième niveau est d'une heure.
- L'équipe technique de troisième niveau se compose de deux sections, l'informatique et le développement (Dev).
- L'équipe informatique de troisième niveau aide les clients à résoudre les problèmes liés au matériel et à l'internet avec un délai de réponse de 24 heures (pendant les jours ouvrables).
- L'équipe de développement de troisième niveau assiste les clients pour les bogues et les demandes de fonctionnalités.

5.2 L'assistance fournie dans le cadre des présentes conditions ne comprend pas les services fournis en ce qui concerne les éléments suivants :

5.2.1 Tout problème résultant d'une mauvaise utilisation, d'une utilisation inappropriée, d'une altération ou d'un endommagement du logiciel.

5.2.2 Tout problème causé par des modifications de toute version du logiciel SmartFlow non effectuées ou autorisées par IDEXX ; ou

5.2.3 Tout problème résultant de la combinaison ou de la fusion par le client du logiciel SmartFlow avec tout matériel ou logiciel non fourni par IDEXX, ou non identifié par IDEXX comme compatible avec le logiciel SmartFlow.

5.2.4 IDEXX peut occasionnellement devoir interrompre ses services, notamment à des fins de mise à niveau et de maintenance du logiciel SmartFlow, auquel cas IDEXX s'efforcera d'annoncer le temps d'arrêt programmé par courrier électronique à l'adresse électronique désignée par le client.

6. IDEXX as Data Controller and Data Processor. IDEXX en tant que contrôleur et responsable du traitement des données. IDEXX s'engage à traiter correctement les données à caractère personnel et a adopté une politique de confidentialité qui définit le traitement des données à caractère personnel pour lequel IDEXX agit en tant que contrôleur de données. La politique de confidentialité peut être consultée à l'adresse suivante : [www.idexx.com](http://www.idexx.com). En outre, IDEXX agit en tant que responsable du traitement des données pour les activités de traitement effectuées par l'intermédiaire du service SmartFlow au nom et selon les instructions des utilisateurs. Si vous êtes soumis au Règlement général sur la protection des données 2016/679 de l'UE, ou à toute autre loi sur la protection des données identifiée [ici](#) (ensemble, les "Lois sur la protection des données"), nos activités de traitement sont décrites et soumises à l'Accord de traitement des données des clients IDEXX et à l'Annexe DPA pour SmartFlow (collectivement, le "DPA"), qui se trouvent tous deux [ici](#). Le DPA fera partie intégrante des présentes Conditions spécifiques de l'offre conformément aux Lois sur la protection des données applicables.

7. Données relatives aux services. IDEXX aura le droit de compiler des données statistiques et d'autres informations relatives aux performances, au fonctionnement et à l'utilisation des services SmartFlow, et d'utiliser toutes les données des services SmartFlow sous forme agrégée à des fins de gestion des opérations, de sécurité, de recherche ou de développement, ou pour effectuer des analyses statistiques (collectivement les "Données relatives aux services"). IDEXX aura le droit de mettre ces Données de Services à la disposition du public, à condition qu'elles n'intègrent aucune des Données du Client. IDEXX détiendra tous les droits, titres et intérêts, y compris tous les droits de propriété intellectuelle relatifs à ces Données de Services.

## **VetConnect PLUS**

*Les Conditions spécifiques de l'offre ci-dessous font partie des [Conditions générales One IDEXX](#) et y sont intégrées par la présente.*

1. Description du service. Le service VetConnect PLUS et tout autre service mis à disposition sur ce site ou cette application mobile (désignés collectivement par le terme "service VetConnect PLUS") fournissent ou peuvent fournir aux utilisateurs un accès à des ressources en ligne, y compris, sans s'y limiter, un laboratoire en ligne (si disponible dans votre région) et un rapport sur les résultats de diagnostic en clinique, des résultats de consultation de télémédecine (si disponible dans votre région), une aide à la décision clinique (si disponible dans votre région), des références médicales et de produits, l'accès à des images électroniques (si disponible dans votre région), divers outils de communication, un contenu personnalisé et des fonctions de courrier électronique. Sauf indication contraire explicite, toute nouvelle fonctionnalité ou propriété qui augmente ou améliore le service VetConnect PLUS actuel sera

soumise à nos conditions générales. Vous comprenez et acceptez que le Service VetConnect PLUS est fourni "en l'état" et "selon disponibilité" et qu'IDEXX n'assume aucune responsabilité quant à l'exactitude, la disponibilité, l'opportunité, la suppression, la mauvaise livraison ou le défaut de stockage des communications, données ou paramètres de personnalisation de l'utilisateur.

2. Intégrations autorisées. IDEXX fournit les informations, la documentation, le logiciel et l'interface nécessaires à de nombreux fournisseurs de systèmes de gestion de l'information du cabinet médical (PIMS) afin qu'ils puissent connecter leur PIMS directement au Service VetConnect PLUS (une "intégration autorisée"). Une intégration autorisée permet la transmission des demandes de travaux de laboratoire, des résultats et des données connexes, ainsi que la facilitation des communications par courrier électronique par l'intermédiaire du service. Si votre PIMS est équipé pour se connecter au service VetConnect PLUS par l'intermédiaire d'une intégration autorisée et que vous choisissez d'utiliser le service VetConnect PLUS par ce biais, il se peut que vous deviez, à vos frais, acheter du matériel ou des logiciels supplémentaires pour ce faire. Vous comprenez que le traitement technique et la transmission du service VetConnect PLUS, y compris votre contenu (tel que défini à la section 5 ci-dessous), peuvent impliquer (a) des transmissions sur divers réseaux ; et (b) des changements pour se conformer et s'adapter aux exigences techniques des réseaux ou des appareils de connexion.

3. Conseils généraux uniquement. Sans limiter la portée générale de la clause de non-responsabilité figurant dans nos conditions générales concernant le contenu clinique et vos interprétations ou conclusions sur les résultats fournis par l'une de nos offres, toutes les recommandations médicales contenues dans les références médicales et de produits ou les articles et résumés actuels sur le service VetConnect PLUS sont destinées à fournir des conseils généraux uniquement. En ce qui concerne tout traitement médicamenteux ou programme de surveillance, vous devez vous référer aux notices des produits pour une description complète des dosages, des indications, des interactions et des mises en garde. Tout résultat de laboratoire de référence affiché par le biais du service VetConnect PLUS (s'il est disponible dans votre région) se présentera sous la forme d'un rapport simplifié et un rapport de test complet restera à votre disposition pour toutes les analyses reçues par IDEXX.

4. Frais ; gratuité ; réserve du droit de percevoir des frais. Le service VetConnect PLUS est fourni gratuitement. Si votre utilisation du Service VetConnect PLUS devient assujettie à certains frais, vous serez avisé de ces frais, ou de toute augmentation subséquente de ces frais, avec un préavis d'au moins soixante (60) jours et vous pourrez cesser d'utiliser le Service VetConnect PLUS si vous ne souhaitez pas payer ces frais. Si vous continuez à utiliser le service VetConnect PLUS après l'expiration de ce préavis, vous serez réputé avoir accepté les frais et serez facturé en conséquence. Vous devrez également payer ou rembourser à IDEXX tous les frais et dépenses (y compris les honoraires raisonnables d'avocat) encourus ou payés par IDEXX pour faire respecter vos obligations en vertu des présentes.

5. IDEXX as Data Controller and Data Processor. IDEXX en tant que contrôleur et responsable du traitement des données. IDEXX s'engage à traiter correctement les données à caractère personnel et a adopté une politique de confidentialité qui définit le traitement des données à caractère personnel pour lequel IDEXX agit en tant que contrôleur de données. La politique de confidentialité peut être consultée à l'adresse suivante [www.idexx.com](http://www.idexx.com). En outre, IDEXX agit en tant que responsable du traitement des données pour les activités de traitement effectuées par

l'intermédiaire du service VetConnect PLUS au nom et selon les instructions des utilisateurs. Si vous êtes soumis au Règlement général sur la protection des données 2016/679 de l'UE, ou à l'une des autres lois sur la protection des données identifiées [ici](#) (ensemble, les " Lois sur la protection des données "), nos activités de traitement sont décrites et soumises à l'Accord de traitement des données des clients IDEXX et à l'Annexe DPA pour VetConnect PLUS (collectivement, le " DPA "), qui se trouvent tous deux [ici](#). Le DPA fera partie intégrante des présentes Conditions spécifiques de l'offre conformément aux Lois sur la protection des données applicables.

6. Pratiques générales concernant l'utilisation et le stockage. Vous reconnaissez qu'IDEXX peut établir des pratiques générales et des limites concernant l'utilisation du service VetConnect PLUS. Vous acceptez qu'IDEXX ne soit pas responsable de la suppression ou de l'absence de stockage, pour quelque raison que ce soit, du contenu conservé ou transmis par le service VetConnect PLUS. Vous reconnaissez qu'IDEXX se réserve le droit de résilier les comptes qui sont inactifs pendant une longue période ou qui ne respectent pas les conditions des présentes, à la seule discrétion d'IDEXX. Vous reconnaissez en outre qu'IDEXX se réserve le droit de modifier ces pratiques et limites générales à tout moment, à sa seule discrétion, avec ou sans préavis.

7. Modifications du Service VetConnect PLUS. IDEXX se réserve le droit, à tout moment, de modifier ou d'interrompre, temporairement ou définitivement, le Service VetConnect PLUS (ou toute partie de celui-ci), avec ou sans préavis. Vous acceptez qu'IDEXX ne soit pas responsable à votre égard ou à l'égard d'un tiers de toute modification, suspension ou interruption du Service VetConnect PLUS.

8. Relations avec des tiers. Votre correspondance ou vos relations d'affaires avec, ou votre participation à des promotions de Tiers tels que des distributeurs, des fournisseurs de produits, des fournisseurs de services et des annonceurs trouvés sur ou par l'intermédiaire du Service VetConnect PLUS, y compris le paiement et la livraison de biens ou de services connexes, et toutes autres conditions, garanties ou représentations associées à de telles relations, sont uniquement entre vous et cette personne ou entité. Vous acceptez qu'IDEXX ne soit pas responsable de toute perte ou de tout dommage de quelque nature que ce soit résultant de ces transactions ou de la présence de ces personnes ou entités sur le Service VetConnect PLUS.

9. Fournisseur d'applications. Lorsque vous accédez au Service VetConnect PLUS par le biais d'une application que vous avez téléchargée à partir d'un magasin d'applications ou d'une plateforme de distribution d'applications (l'" Application "), comme l'App Store d'Apple® ou Google Play™, (le " Fournisseur d'applications "), vous reconnaissez et acceptez que : (a) les Conditions générales sont conclues entre vous et IDEXX, et non avec le Fournisseur d'application, et qu'IDEXX est seul responsable de l'application (et non le Fournisseur d'application) ; (b) le Fournisseur d'application n'a aucune obligation de fournir des services de maintenance et d'assistance en ce qui concerne l'application ; (c) en cas de non-conformité de l'application à toute garantie applicable, (i) vous pouvez en informer le fournisseur de l'application qui vous remboursera le prix d'achat de l'application (le cas échéant), (ii) dans la mesure maximale autorisée par la loi applicable, le fournisseur de l'application n'aura aucune autre obligation de garantie en ce qui concerne les applications, et (iii) toute autre réclamation, perte, responsabilité, dommage, coût ou dépense imputable à tout défaut de conformité à toute garantie sera de la responsabilité d'IDEXX ; (d) le Fournisseur d'Applications n'est pas

responsable du traitement des réclamations que vous avez ou des réclamations d'un tiers relatives à l'Application ou à votre possession et utilisation de l'Application, y compris, mais sans s'y limiter : (i) les réclamations relatives à la responsabilité du produit ; (ii) toute réclamation selon laquelle l'application n'est pas conforme à toute exigence légale ou réglementaire applicable ; et (iii) les réclamations découlant de la protection des consommateurs ou d'une législation similaire ; (e) en cas de réclamation d'un tiers selon laquelle l'application ou votre possession et utilisation de cette application enfreint les droits de propriété intellectuelle de ce tiers, IDEXX sera responsable de l'enquête, de la défense, du règlement et de l'acquittement de toute réclamation relative à la violation de la propriété intellectuelle dans la mesure requise par les Conditions Générales ; (f) le Fournisseur d'Application, et ses filiales, sont des tiers bénéficiaires des Conditions Générales en ce qui concerne votre licence d'utilisation de l'Application, et que, dès votre acceptation des Conditions Générales, le Fournisseur d'Application aura le droit (et sera réputé avoir accepté le droit) d'appliquer les Conditions Générales en ce qui concerne votre licence d'utilisation de l'Application contre vous en tant que tiers bénéficiaire ; et (g) vous devez également vous conformer à toutes les conditions de service de tiers applicables lors de l'utilisation de l'Application.

10. Exclusion de garanties. VOUS COMPRENEZ ET ACCEPTEZ EXPRESSÉMENT QUE : (A) VOTRE UTILISATION DU SERVICE VETCONNET PLUS EST À VOTRE SEUL RISQUE. LE SERVICE VETCONNET PLUS EST FOURNI "TEL QUEL" ET "TEL QUE DISPONIBLE". SAUF SI LA LOI APPLICABLE LE PERMET, IDEXX REJETTE EXPRESSÉMENT TOUS LES TERMES, GARANTIES, CONDITIONS, REPRÉSENTATIONS ET GARANTIES DE TOUTE NATURE, QU'ILS SOIENT EXPLICITES OU IMPLICITES, DÉCOULANT DE LA LOI (QUE CE SOIT EN VERTU D'UN STATUT, DE LA COMMON LAW, DE LA COUTUME OU D'UNE AUTRE LOI), Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES TERMES OU GARANTIES IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE, DE QUALITÉ SATISFAISANTE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER ET D'ABSENCE DE CONTREFAÇON. (B) IDEXX NE GARANTIT PAS QUE (i) LE SERVICE VETCONNET PLUS RÉPONDRA À VOS EXIGENCES, (ii) LE SERVICE VETCONNET PLUS SERA ININTERROMPU, PONCTUEL, SÛR OU EXEMPT D'ERREURS, (iii) LES RÉSULTATS QUI PEUVENT ÊTRE OBTENUS DE L'UTILISATION DU SERVICE VETCONNET PLUS SERONT PRÉCIS OU FIABLES, (iv) LA QUALITÉ DE TOUS LES PRODUITS, SERVICES, INFORMATIONS OU AUTRE MATÉRIEL ACHETÉS OU OBTENUS PAR L'INTERMÉDIAIRE DU SERVICE VETCONNET PLUS RÉPONDRA À VOS ATTENTES, ET (v) TOUTE ERREUR DANS LE LOGICIEL SERA CORRIGÉE. (C) TOUT MATÉRIEL TÉLÉCHARGÉ OU AUTREMENT OBTENU PAR L'UTILISATION DU SERVICE VETCONNET PLUS EST FAIT À VOTRE PROPRE DISCRÉTION ET RISQUE ET VOUS SEREZ SEUL RESPONSABLE DE TOUT DOMMAGE À VOTRE SYSTÈME INFORMATIQUE OU PERTE DE DONNÉES RÉSULTANT DU TÉLÉCHARGEMENT D'UN TEL MATÉRIEL. (D) AUCUN CONSEIL OU INFORMATION, ORAL OU ÉCRIT, OBTENU PAR VOUS AUPRÈS D'IDEXX OU PAR L'INTERMÉDIAIRE OU À PARTIR DU SERVICE VETCONNET PLUS NE PEUT CRÉER DE GARANTIE. (E) DANS LE CAS OÙ VOUS ACCÉDEZ AU SERVICE VETCONNET PLUS PAR LE BIAIS D'UNE INTÉGRATION AUTORISÉE, IDEXX NE FAIT AUCUNE DÉCLARATION QUANT À LA PERFORMANCE DE VOTRE SYSTÈME DE GESTION DE CABINET OU À SON INTERPRÉTATION DES DONNÉES OU DU CONTENU FOURNIS PAR IDEXX. EN OUTRE, IDEXX NE DONNE AUCUNE GARANTIE DANS LE CAS OÙ VOUS ACCÉDEZ AU SERVICE VETCONNET PLUS AUTREMENT QUE PAR UNE INTÉGRATION AUTORISÉE.

11. Violations ; Contact. Veuillez signaler toute violation des conditions de service à [vccontactus@idexx.com](mailto:vccontactus@idexx.com). Si vous avez des questions, des plaintes ou des réclamations concernant le service, vous pouvez les adresser à :

Par courrier postal  
IDEXX Laboratories, Inc.  
One IDEXX Drive  
Westbrook, ME 04032  
États-Unis d'Amérique

Par téléphone  
+1 (207) 556-0300

Par courrier électronique  
[vccontactus@idexx.com](mailto:vccontactus@idexx.com)

12. Configuration technique minimale. etConnect PLUS prend en charge les navigateurs suivants, à la fois en ligne et par l'intermédiaire de votre système de gestion des informations du cabinet (PIMS) : Microsoft Internet Explorer® version 11 ou les utilitaires PIMS compatibles, ainsi que les dernières versions de Google® Chrome™, Mozilla® Firefox®, et Apple® Safari® .

### **IDEXX Web PACS and IDEXX ImageBank™**

*Les Conditions spécifiques de l'offre ci-dessous font partie des [Conditions générales One IDEXX](#) et y sont intégrées par la présente.*

1. Images archivées. Vous pouvez demander une copie des images archivées à tout moment, et nous vous facturerons notre tarif en vigueur, plus les frais de matériel et d'expédition, par demande. Nous vous enverrons un disque dur ou une clé USB contenant une copie des images après réception de la demande et du paiement. Si nous ne sommes pas en mesure de vous livrer vos images archivées en raison d'une négligence de notre part, nous vous dédommagerons à hauteur de 0,05 \$ par étude, tout dédommagement ne pouvant excéder 500 \$ au total. Cette indemnisation est votre seul et unique recours en cas de perte ou d'incapacité à récupérer vos images.

2. Exigences techniques minimales. Il vous incombe d'assurer le routage automatique de DICOM® à partir de votre site afin de sauvegarder vos images sur les serveurs AWS. Vous êtes responsable du coût du matériel, du système d'exploitation correspondant, de l'accès à l'internet et de la connectivité réseau nécessaire pour accéder aux services. Vous êtes seul responsable de la détermination des images qui seront sauvegardées sur les serveurs AWS et de la mise en œuvre de vos propres exigences en matière de conservation des documents et de vos systèmes de sauvegarde, conformément aux réglementations nationales ou fédérales qui vous sont applicables. Vous devez disposer d'une connectivité Internet suffisante pour transférer vos

images ; nous ne sommes pas responsables des images qui ne nous sont pas transmises avec succès ou qui ne sont pas reçues par les serveurs du fournisseur de stockage de données. Les images ne sont considérées comme reçues et archivées qu'une fois que les serveurs du fournisseur de stockage de données ont enregistré leur réception. Vous acceptez de surveiller les sauvegardes et de travailler avec nous pour résoudre toute erreur constatée.

2.1 La liste des navigateurs internet pour ordinateurs personnels pris en charge par IDEXX Web PACS se trouve dans la documentation du produit. ACS prend en charge les navigateurs pour tablettes suivants : Apple Safari avec iOS version 5 ou supérieure ; et Google Chrome pour Android version 4.0 ou supérieure.