

Conditions générales d'utilisation des Services Aida

Aida Medical SA · Campus Biotech Innovation Park · Avenue de Sécheron 15 · 1202 Genève
· IDE CHE-458.981.803 · TVA CHE-458.981.803 TVA

Applicables aux cabinets médicaux et dentaires, aux cliniques et aux professionnels de la santé en Suisse

VERSION

1.0

En vigueur dès le 30 octobre 2026

DROIT APPLICABLE

Droit suisse

À l'exclusion de la CVIM

FOR

Genève

Tribunaux du canton de Genève

PROTECTION DES DONNÉES

nLPD

Contrat de sous-traitance séparé (CST)

Aida Medical SA (« **Aida** »), société anonyme de droit suisse, édite et exploite une solution logicielle fournie en mode SaaS qui assiste les professionnels de la santé dans le travail administratif entourant la consultation : transcription en direct de la consultation, rédaction de projets de notes, préparation du codage (ICD-10, TARDOC, tarif dentaire), structuration des données cliniques et transmission au dossier du patient, avec un hébergement et un traitement exclusivement en Suisse. Les présentes conditions générales (les « **CG** ») régissent l'accès aux Services et leur utilisation par le Client. Elles complètent l'Offre signée par le Client et le Contrat de sous-traitance de données ; l'ensemble forme le « **Contrat** ».

Art. 01 Définitions

- « **Services** » : les services logiciels fournis par Aida en mode SaaS tels que décrits dans l'Offre, comprenant notamment l'assistant de consultation (transcription en direct et rédaction de projets de notes), la préparation du codage (ICD-10, TARDOC) ou du devis au tarif dentaire, la structuration des données cliniques, les connecteurs vers le DPI du Client et, le cas échéant, vers Médident, ainsi que la maintenance et le support associés.
- « **Plateforme** » : l'infrastructure logicielle et matérielle exploitée par Aida pour fournir les Services.
- « **Client** » : le cabinet médical ou dentaire, la clinique, le professionnel de la santé exerçant à titre indépendant ou la personne morale désigné-e dans l'Offre.
- « **Utilisateur autorisé** » : toute personne physique habilitée par le Client à utiliser les Services sous sa responsabilité (médecins, médecins-dentistes, assistantes et assistants médicaux ou dentaires, personnel administratif).
- « **Données Client** » : toutes les données traitées au moyen des Services pour le compte du Client, y compris les données personnelles de patients, lesquelles constituent des données sensibles au sens de l'art. 5 let. c LPD.

- « **DPI** » : le dossier patient informatisé ou le logiciel de gestion de cabinet utilisé par le Client.
- « **Offre** » : le bon de commande ou l'offre commerciale signée précisant les modules souscrits, le nombre d'Utilisateurs autorisés, les redevances et les éventuels paramètres spécifiques.
- « **CST** » : le contrat de sous-traitance de données conclu entre le Client et Aida conformément à l'art. 9 LPD, qui fait partie intégrante du Contrat.
- « **LPD** » : la loi fédérale sur la protection des données du 25 septembre 2020 (nLPD) et son ordonnance d'exécution (OPDo).

Art. 02 Objet et documents contractuels

2.1 Les CG définissent les conditions auxquelles Aida accorde au Client l'accès aux Services et les conditions d'utilisation de ceux-ci.

2.2 En cas de divergence, les documents contractuels prévalent dans l'ordre suivant : (i) l'Offre ; (ii) le CST, pour toute question relative à la protection des données ; (iii) les présentes CG ; (iv) la documentation des Services.

2.3 Les conditions générales du Client ne s'appliquent pas, même en l'absence d'opposition expresse d'Aida.

Art. 03 Accès aux Services et licence d'utilisation

3.1 Aida concède au Client, pendant la durée du Contrat, un droit d'utilisation des Services non exclusif, non transférable et non sous-licenciable, limité aux besoins propres de son activité professionnelle et au nombre d'Utilisateurs autorisés prévu par l'Offre.

3.2 L'accès s'effectue par des comptes nominatifs protégés par une authentification forte (MFA). Le Client veille à la confidentialité des moyens d'authentification et informe Aida sans délai de toute compromission suspectée.

3.3 Le Client répond de l'utilisation des Services par ses Utilisateurs autorisés comme de la sienne propre.

3.4 Les prérequis techniques (connexion internet, matériel, version du DPI compatible) sont décrits dans la documentation et demeurent à la charge du Client.

Art. 04 Nature des Services et responsabilité professionnelle

PRINCIPE ESSENTIEL

Les Services sont un **outil d'aide administrative et documentaire**. Ils produisent des **projets** (notes de consultation, propositions de codes, devis) que le professionnel de la santé doit **relire, corriger et valider** avant toute intégration au dossier du patient, toute facturation ou toute transmission à un tiers.

4.1 Les Services ne fournissent aucun conseil médical, diagnostic ou recommandation thérapeutique. Ils ne poursuivent pas de finalité médicale et ne constituent pas un dispositif médical au sens de l'ordonnance sur les dispositifs médicaux (ODim).

4.2 Les contenus générés le sont au moyen de systèmes d'intelligence artificielle exploités par Aida sur sa propre infrastructure en Suisse. Malgré le soin apporté à leur qualité, ils peuvent comporter des

erreurs ou des omissions ; leur validation par le professionnel est une condition d'utilisation des Services.

4.3 La responsabilité médicale, documentaire et tarifaire relative aux dossiers des patients et à la facturation demeure exclusivement celle du Client.

Art. 05 Niveaux de service (SLA)

5.1 Disponibilité. Aida s'engage à une disponibilité mensuelle de la Plateforme de **99,5 %**, mesurée par mois civil au point de sortie de l'infrastructure d'hébergement, hors fenêtres de maintenance planifiée et hors exclusions prévues à l'art. 5.6.

5.2 Maintenance planifiée. Les interventions planifiées ont lieu, dans la mesure du possible, en dehors des heures ouvrées et sont annoncées au moins cinq jours ouvrés à l'avance. Des maintenances d'urgence peuvent intervenir sans préavis en cas de risque pour la sécurité ou l'intégrité des données.

5.3 Continuité et sauvegardes. Les données font l'objet de sauvegardes quotidiennes chiffrées, conservées trente jours. Les objectifs de reprise sont un **RPO ≤ 24 h** et un **RTO ≤ 4 h** ; les plans de continuité et de reprise sont testés annuellement. En cas d'indisponibilité des Services, le DPI du Client continue de fonctionner : la documentation manuelle des consultations reste possible à tout moment (mode dégradé).

5.4 Support. Le support est assuré les jours ouvrés de 08h00 à 18h00 (heure de Genève, hors jours fériés du canton de Genève) par courriel à **support@aida.med** et par téléphone au +41 22 519 72 17, avec une astreinte pour les incidents critiques (P1). Les incidents sont traités selon les niveaux de sévérité suivants :

SÉVÉRITÉ	DÉFINITION	PRISE EN CHARGE	OBJECTIF DE RÉOLUTION
P1 — Critique	Services totalement indisponibles pour le Client, ou incident de sécurité suspecté affectant les Données Client.	≤ 2 heures ouvrées, avec information régulière	Rétablissement ou contournement visé sous 8 heures ouvrées
P2 — Majeure	Fonction essentielle fortement dégradée ; un contournement raisonnable existe.	≤ 4 heures ouvrées	Correction visée sous 2 jours ouvrés
P3 — Mineure	Anomalie sans impact significatif sur l'activité ; question d'utilisation.	≤ 1 jour ouvré	Correction planifiée avec une mise à jour

5.5 Crédits de service. Si la disponibilité mensuelle est inférieure à l'engagement de l'art. 5.1, le Client peut demander par écrit, dans les trente jours suivant la fin du mois concerné, un crédit imputé sur la prochaine facture :

DISPONIBILITÉ MENSUELLE CONSTATÉE	CRÉDIT (EN % DE LA REDEVANCE MENSUELLE)
Inférieure à 99,5 % mais au moins 99,0 %	5 %
Inférieure à 99,0 % mais au moins 97,0 %	10 %
Inférieure à 97,0 %	20 %

Les crédits sont plafonnés à 20 % de la redevance mensuelle et constituent, sous réserve des art. 13.1 et 14.3, le remède exclusif du Client en cas de manquement à l'engagement de disponibilité.

5.6 Exclusions. Sont exclues du calcul de la disponibilité les indisponibilités résultant : (a) d'un cas de force majeure ; (b) de défaillances échappant au contrôle raisonnable d'Aida, notamment du réseau ou du matériel du Client, de l'accès internet, du DPI ou d'autres services tiers du Client ; (c) d'une utilisation non conforme au Contrat ; (d) d'une suspension licite au sens de l'art. 11.4 ; (e) des fenêtres de maintenance annoncées conformément à l'art. 5.2.

Art. 06 Obligations du Client

6.1 Le Client utilise les Services conformément au Contrat, à la documentation, au droit applicable et aux règles de sa profession, en particulier au secret professionnel (art. 321 CP) et aux règles déontologiques.

6.2 Le Client informe ses patients du recours aux Services, conformément à son devoir d'information (art. 19 LPD) ; un modèle d'information est fourni avec la documentation. Les Services transcrivent la consultation en direct et **n'effectuent ni ne conservent aucun enregistrement audio** ; aucun consentement à un enregistrement n'est donc requis. Les consentements que le droit applicable ou la déontologie exigeraient par ailleurs demeurent de la responsabilité du Client, qui les recueille, les documente et les conserve.

6.3 Le Client s'abstient d'introduire dans les Services des contenus illicites ou des codes malveillants, et ne procède à aucun test d'intrusion ou de charge sans l'accord écrit préalable d'Aida.

6.4 Le Client s'interdit de décompiler ou désassembler les Services (sous réserve des exceptions légales impératives), de les revendre, de les mettre à disposition de tiers, de les utiliser pour développer un service concurrent ou d'en extraire systématiquement des éléments.

6.5 Le Client collabore raisonnablement au diagnostic et à la résolution des incidents.

Art. 07 Propriété des Données Client

7.1 Les Données Client demeurent la propriété exclusive du Client, respectivement restent soumises aux droits des personnes concernées. **Aida n'acquiert aucun droit de propriété sur les Données Client.**

7.2 Le Client confère à Aida le droit, limité et non exclusif, de traiter les Données Client aux seules fins de fournir, de sécuriser, de maintenir et d'améliorer le fonctionnement des Services, conformément au CST.

7.3 Aida n'exploite pas commercialement les Données Client et n'entraîne aucun modèle d'intelligence artificielle sur des données permettant d'identifier un patient, un Utilisateur autorisé ou le Client. Aida peut établir des statistiques agrégées et anonymisées de manière irréversible aux fins de pilotage et d'amélioration des Services.

7.4 Le Client peut exporter ses données en tout temps, dans des formats ouverts et structurés, au moyen des fonctions de la Plateforme ou sur demande adressée à Aida.

7.5 À la fin du Contrat, les Données Client sont restituées puis supprimées conformément à l'art. 14.5 et au CST.

Art. 08 Protection des données et secret professionnel

8.1 Pour le traitement des Données Client, le Client est responsable du traitement et Aida agit comme sous-traitant au sens de l'art. 9 LPD. Le CST régit ce traitement et prévaut sur les CG pour toute question de protection des données.

8.2 L'hébergement et le traitement des Données Client, y compris le traitement par les systèmes d'intelligence artificielle, les sauvegardes et les journaux, s'effectuent **exclusivement en Suisse**, dans des centres de données certifiés ISO 27001 exploités par Infomaniak SA. Aucune communication de Données Client à l'étranger n'a lieu sans l'accord préalable du Client, dans le respect des art. 16 ss LPD.

8.3 Les collaboratrices et collaborateurs d'Aida appelés à traiter des Données Client interviennent en qualité d'auxiliaires du professionnel de la santé, sont soumis au secret (art. 321 CP et art. 62 LPD) et signent des engagements de confidentialité.

8.4 Aucun enregistrement audio. La parole captée pendant la consultation est transcrite en texte en temps réel ; le flux audio n'est stocké ni sur la Plateforme, ni chez l'hébergeur, ni dans les sauvegardes. Seule la transcription écrite est traitée et conservée, dans les conditions du CST.

Art. 09 Propriété intellectuelle d'Aida

9.1 La Plateforme, les logiciels, modèles, algorithmes, interfaces, bases de données structurées, la documentation, les marques et tous les développements réalisés par Aida, y compris en cours de Contrat, demeurent la propriété exclusive d'Aida ou de ses concédants. Aucun droit autre que le droit d'utilisation de l'art. 3 n'est transféré au Client.

9.2 Les notes et documents générés au moyen des Services puis validés par le Client font partie des Données Client ; Aida ne revendique aucun droit sur ces contenus.

9.3 Les suggestions et retours d'expérience du Client peuvent être librement utilisés par Aida pour améliorer les Services, sans obligation ni rémunération.

Art. 10 Confidentialité

10.1 Chaque partie garde confidentielles les informations non publiques de l'autre partie dont elle a connaissance dans le cadre du Contrat et ne les utilise qu'aux fins de son exécution. Cette obligation subsiste pendant cinq ans après la fin du Contrat.

10.2 Ne sont pas confidentielles les informations tombées dans le domaine public sans violation du Contrat, développées de manière indépendante ou reçues licitement d'un tiers. La divulgation exigée par la loi ou une autorité est réservée, moyennant information préalable de l'autre partie dans la mesure permise.

10.3 Les Données Client, en particulier les données de patients, relèvent du régime plus strict de l'art. 8 et du CST.

Art. 11 Redevances et paiement

11.1 Les redevances, la périodicité de facturation et les éventuels frais de mise en service sont fixés dans l'Offre. Les prix s'entendent en francs suisses, hors TVA.

11.2 Les factures sont payables à trente jours nets dès réception.

11.3 Aida peut adapter les redevances pour la période de renouvellement moyennant un préavis écrit de trois mois ; en cas d'augmentation supérieure à l'indice suisse des prix à la consommation, le Client peut résilier le Contrat pour la date d'effet de l'adaptation.

11.4 En cas de retard de paiement, un intérêt moratoire de 5 % l'an est dû (art. 104 CO). Après mise en demeure restée sans effet pendant dix jours ouvrés, Aida peut suspendre l'accès aux Services jusqu'au paiement intégral. **La suspension n'entraîne ni la suppression des Données Client ni la fin des obligations d'Aida au titre du CST.**

Art. 12 Garanties

12.1 Aida fournit les Services avec le soin et la diligence professionnels requis (obligation de moyens) et conformément à leur description documentée.

12.2 Le Client reconnaît qu'aucun service informatique n'est exempt d'erreurs ni d'interruptions et que, conformément à l'art. 4, l'exactitude de chaque contenu généré ne peut être garantie ; les engagements d'Aida à ce titre sont ceux des art. 4, 5 et 13 et du CST.

12.3 Chaque partie garantit disposer des droits, pouvoirs et autorisations nécessaires à la conclusion et à l'exécution du Contrat.

Art. 13 Responsabilité

13.1 La responsabilité de chaque partie est illimitée en cas de dol ou de faute grave (art. 100 CO), en cas de dommages corporels, ainsi que dans tous les cas où la loi interdit une limitation.

13.2 Pour le surplus, la responsabilité totale et cumulée d'Aida au titre du Contrat est limitée, par année contractuelle, au montant des redevances payées par le Client au cours des douze mois précédant le fait générateur.

13.3 Dans la mesure permise par le droit, la responsabilité pour les dommages indirects ou consécutifs, notamment la perte de gain, la perte de clientèle ou l'atteinte à la réputation, est exclue.

13.4 Le Client demeure seul responsable du contenu médical des dossiers, des décisions prises sur la base des contenus générés et de la facturation établie au moyen des codes proposés (art. 4).

13.5 Aida maintient une assurance responsabilité civile professionnelle adéquate pour son activité et en fournit une attestation sur demande.

Art. 14 Durée, résiliation et réversibilité

14.1 Le Contrat entre en vigueur à la signature de l'Offre. Sa durée initiale est de douze mois ; il se renouvelle ensuite tacitement par périodes successives de douze mois, sauf résiliation écrite moyennant un préavis de trois mois pour l'échéance en cours. Une période d'essai gratuite convenue dans l'Offre ne compte pas dans la durée initiale et peut être interrompue par le Client à tout moment, sans frais.

14.2 Chaque partie peut résilier le Contrat avec effet immédiat pour justes motifs, notamment en cas de violation grave non réparée dans les trente jours suivant une mise en demeure écrite, ou en cas d'insolvabilité de l'autre partie.

14.3 Le Client peut en outre résilier le Contrat sans pénalité, moyennant un préavis d'un mois, si la disponibilité mensuelle est demeurée inférieure à 97 % pendant trois mois civils consécutifs, ou dans le cas prévu par le CST en matière de sous-traitants ultérieurs.

14.4 À la fin du Contrat, les droits d'accès prennent fin. Les redevances payées d'avance sont remboursées au prorata si la fin du Contrat est imputable à Aida.

14.5 Réversibilité. Le Client peut exporter ses données jusqu'au dernier jour du Contrat. Aida restitue ensuite l'ensemble des Données Client, y compris les journaux pertinents, dans les trente jours, dans des formats ouverts et documentés, puis procède à la suppression de toutes les copies conformément au CST et fournit une **attestation écrite**. Une assistance de transition étendue peut être convenue aux tarifs en vigueur.

Art. 15 Évolution des Services et modification des CG

15.1 Aida fait évoluer les Services (améliorations, mises à jour, nouvelles fonctions) sans réduction substantielle des fonctionnalités essentielles souscrites.

15.2 Aida peut modifier les présentes CG moyennant une notification écrite soixante jours avant l'entrée en vigueur. En cas de modification substantiellement défavorable au Client, celui-ci peut résilier le Contrat pour la date d'entrée en vigueur de la modification ; à défaut, la nouvelle version s'applique.

Art. 16 Dispositions diverses

16.1 Cession. Le Contrat ne peut être cédé sans l'accord écrit de l'autre partie. Aida peut toutefois le transférer à une société de son groupe ou dans le cadre d'une restructuration, pour autant que l'ensemble des engagements, notamment la localisation du traitement en Suisse, soit maintenu.

16.2 Force majeure. Aucune partie ne répond de l'inexécution due à un événement échappant à son contrôle raisonnable ; les obligations concernées sont suspendues pendant la durée de l'événement.

16.3 Intégralité et forme. Le Contrat exprime l'intégralité de l'accord des parties sur son objet. Toute modification requiert la forme écrite (un courriel avec confirmation suffit pour les communications courantes).

16.4 Nullité partielle. La nullité d'une clause n'affecte pas la validité du Contrat ; la clause nulle est remplacée par une disposition valable économiquement équivalente.

Art. 17 Droit applicable et for

17.1 Le Contrat est soumis au droit matériel suisse, à l'exclusion des règles de conflit de lois et de la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises (CVIM).

17.2 Le for exclusif est à Genève, sous réserve des fors impératifs prévus par la loi.

ACCEPTATION

Les présentes CG sont acceptées par la signature de l'Offre qui s'y réfère ou, à défaut, par la signature ci-dessous. Questions contractuelles : **legal@aida.med**.

POUR LE CLIENT

Raison sociale / Nom :

Lieu et date

Nom, fonction et signature

POUR AIDA MEDICAL SA

Aida Medical SA, Genève

Lieu et date

Nom, fonction et signature