

1 Conditions supplémentaires pour le produit My Cockpit

Les conditions ci-après pour le produit My Cockpit sont afférentes aux Conditions générales (CG) relatives au contrat Online. La prestataire a le droit de modifier les présentes CG à tout moment. Le client peut consulter les CG en vigueur sous www.local.ch ou en commandant un exemplaire auprès de la prestataire. En réglant chaque facture, le client confirme qu'il a pris connaissance de la version en vigueur des CG et qu'il accepte ces dernières. Le partenaire contractuel du client est Swisscom Directories SA (ci-après, «la prestataire»).

2 Disponibilité du service

La prestataire met à disposition du client la page du portail et le CRM avec une disponibilité de 99%.

- Disponibilité atteinte. Ne sont pas incluses dans la disponibilité prévue les interruptions dues à des cas de force majeure. Sont considérés comme tels les problèmes de connexion à Internet situés hors du contrôle, respectivement hors de la responsabilité de la prestataire et des tiers mandatés, les attaques par déni de service (DoS) ainsi que les grèves, les guerres civiles, le piratage ou les pannes des fournisseurs d'accès à Internet. Ne sont pas non plus inclus les éventuels travaux de maintenance, dans la mesure où ils ont été annoncés au client au préalable et sont effectués en dehors des heures de bureau (jours ouvrables de 9 h à 16 h).
- Point de transfert. La prestataire fournit sa prestation au point de raccordement à Internet du centre de calcul qu'elle utilise. Le client est responsable de sa connexion internet avec le centre de calcul.

3 Prestations du produit My Cockpit

- Vue d'ensemble. Le produit My Cockpit propose au client les prestations suivantes, y compris celles fournies par des tiers:

- un programme à utiliser via Internet pour la gestion des questions de comptabilisation et de délais, ainsi que pour la gestion des relations client, y compris l'envoi de newsletters (ci-après «CRM» pour programme de «Customer-Relationship-Management»);
- des lignes de programme pour l'intégration de la fonction de comptabilisation au niveau de la visibilité internet du client (p. ex. sites sur la base de WordPress ou pages de fans Facebook) («widgets»);
- des applications pour des appareils mobiles, sur lesquels le client peut utiliser diverses fonctions du CRM («application»);
- dans la mesure où cela aura été convenu, des prestations techniques d'accompagnement telles que l'importation des données existantes du client dans le CRM ou l'intégration de la fonction de comptabilisation au niveau de la visibilité internet du client.

La fonction de comptabilisation n'est pas conçue pour la conclusion de contrats légaux contraignants entre le client et son client final, mais uniquement pour des questions de comptabilisation et de gestion de l'agenda non contraignantes sur le plan juridique.

- CRM. La prestataire met à disposition du client le CRM à utiliser via Internet tel que désigné et décrit dans la description de la prestation («service»). Le CRM tourne sur les ordinateurs de l'un des centres de calcul auquel la prestataire recourt. Pour la durée du présent contrat, le client obtient en sous-licence le droit non exclusif et non transmissible d'accéder au CRM au moyen d'un navigateur et d'une connexion internet et de l'utiliser pour ses propres besoins professionnels exclusivement dans l'exercice de son activité professionnelle commerciale ou indépendante. Ceci inclut le droit de sauvegarder temporairement des lignes de code (p. ex. JavaScript) nécessaires sur l'ordinateur de l'utilisateur (p. ex. dans la mémoire vive ou le cache du navigateur) et de les y exécuter. Le droit d'utilisation se limite à l'entreprise dont le nom figure sur le contrat, y compris toutes les filiales et tous les sites légalement dépendants. La cession de l'utilisation du CRM ou sa mise à disposition à des tiers, et son utilisation pour des tiers, y compris les entreprises liées, sont interdites.

- Droit d'utilisation des widgets. Par la présente, la prestataire accorde au client, sous réserve des articles suivants, le droit gratuit, simple, non transmissible et non sous-licenciable, limité à la durée du présent contrat, d'installer les widgets nécessaires à l'intégration des fonctions de comptabilisation au niveau de la visibilité internet du client (p. ex. site internet de l'entreprise, page des fans Facebook), en particulier sur les serveurs du client ou sur les hébergeurs qu'il utilise, et de les faire fonctionner depuis là. Des conditions complémentaires d'utilisation ou de licence des fabricants des divers systèmes de gestion du contenu ou des gestionnaires des réseaux sociaux (p. ex. Facebook) peuvent s'appliquer à l'utilisation de chaque widget. De plus, les widgets peuvent contenir des composants de tiers soumis à des licences open source. En cas de conflit, elles prévalent sur le présent contrat.

- App My Cockpit. Dans la mesure où le client souhaite utiliser certaines fonctions du CRM par l'intermédiaire de l'application My Cockpit, il doit au préalable la télécharger gratuitement sur Google Play ou sur Apple App Store p. ex. Les conditions de chaque gestionnaire d'applications prévalent.

- Installation. Le client procède lui-même à la première installation du CRM et de la page de portail (paramètres individuels, saisie/téléchargement de données, implémentation de plug-ins) à moins qu'il n'en ait été convenu autrement. Une modification du CRM ou de widgets selon les souhaits du client n'est pas due.

- Support. La prestataire met à disposition un support gratuit par e-mail pour le soutien en cas de problèmes techniques lors de l'utilisation du CRM. Le support ne comprend pas de conseils globaux ou de formations concernant le marketing, le conseil juridique ou les travaux d'installation. Le soutien technique en matière de visibilité internet

du client n'est fourni que dans la mesure où il concerne directement le widget. La prestataire fournit les prestations de support de 9 h à 16 h (CET) durant les jours ouvrables. En sont exclus les jours fériés légaux ainsi que les 24 et 31 décembre de chaque année.

- Sous-prestataires. La prestataire peut faire appel à des sous-prestataires selon son appréciation.

4 Paiements

Les conditions complémentaires à celles du chiffre 9 des CG Online s'appliquent:

- Le paiement est dû une année à l'avance. La facture est établie à la date de l'activation convenue dans le contrat.
- Si aucune date d'activation n'a été prévue, la facture sera établie au moment de l'activation, mais au plus tard 60 jours après la conclusion du contrat.

5 Devoirs et obligations du client

- Envoi d'e-mails. Le client utilisera le CRM pour envoyer des newsletters ou d'autres e-mails publicitaires uniquement aux destinataires ayant donné leur consentement juridiquement valable, ou à ceux – dans la mesure où ils sont concernés – qui remplissent les exigences de l'art. 3 al. 1 lit. o de la Loi fédérale contre la concurrence déloyale (LCD). En cas de doute, le client a l'obligation de s'informer de l'admissibilité d'e-mails publicitaires. Il est expressément fait référence à la directive «eco Richtlinie für zulässiges E-Mail-Marketing» (version allemande, sous toute réserve).

- Indications obligatoires. Légalement, le client offre et gère la visibilité internet dans laquelle il intègre des widgets de la prestataire. La prestataire fournit uniquement des services techniques. Le client garantit que les indications légales obligatoires exigées en Suisse y figurent, notamment l'indication de son identité selon art. 3 al. 1 lit. s LCD et la mention de protection des données selon la Loi fédérale sur la protection des données (LPD). Par ailleurs, le client garantit que les e-mails et les autres modes de communication comportent également les mentions légales nécessaires.

- Copies de sécurité. Le client a la responsabilité de conserver des copies des données qu'il a saisies et de procéder régulièrement à des copies de sécurité des données saisies dans le CRM. Si le client enfreint son obligation de sauvegarde correcte des données, la responsabilité de la prestataire en cas de perte des données se limite aux dégâts qui seraient apparus nonobstant une sauvegarde régulière dûment effectuée par le client.

- Données fiscales. Le client a l'obligation de conserver les données selon les exigences légales (en particulier les prescriptions du droit du commerce et du droit fiscal). Le client est informé que le service ne remplit pas les exigences de régularité de la tenue des comptes selon le Code des obligations.

6 Données du client et protection des données (complément au chiffre 12 des CG Online)

- Données du client. Les données saisies par le client (i) dans le CRM concernant le client final (p.ex. e-mail, nom, adresse, autres caractéristiques), les données des clients finaux mises à disposition par le client à la prestataire (ii) pour importation (p. ex. exportations de données d'autres systèmes), et les données concernant les clients finaux générées par le CRM (iii) (p. ex. demandes de comptabilisation, gestion de l'agenda, contenus de chats) (appellation générale «données des clients») appartiennent au client. La prestataire intervient uniquement en tant que fournisseuse d'un service technique et traite les données des clients de manière confidentielle. La prestataire est cependant autorisée à utiliser les données des clients, même au-delà de la durée du contrat, sous forme agrégée ou statistique, à des fins d'analyse des erreurs et de développement des fonctions du programme ou de benchmarking.

- Gestion des données de mandat. Dans la mesure où les données des clients sont des données personnelles, les règles suivantes s'appliquent: la prestataire, respectivement les sous-prestataires, utilise les données des clients liées à son mandat exclusivement à des fins de mise à disposition des prestations contractuelles et selon les directives du client. La prestataire prend les mesures techniques et organisationnelles adéquates en vue de la protection des données des clients. Par rapport à la prestataire, le client reste seul responsable de la protection des données au sens de la loi et du recueil, du traitement et de l'utilisation des données des clients selon les prescriptions légales, en particulier celles de la LPD. Le cas échéant, le client demandera notamment le consentement nécessaire et fera mention de la protection des données (cf. chiffre 4).

- Données au moment de l'échéance du contrat. À la fin de la durée du contrat, le client n'a plus accès aux données des clients. Le client est responsable d'exporter les données des clients à l'aide de la fonction d'exportation du produit My Cockpit avant la fin du contrat et de les sauvegarder pour une utilisation ultérieure. Au-delà de la fin du contrat, la prestataire n'est pas tenue de fournir les données des clients (p. ex. mise à disposition comme SQL-dump ou dans un format spécifique). La prestataire effacera les données des clients à la fin du contrat, dans la mesure où elle n'est pas contrainte légalement de les conserver. Dans la mesure où l'effacement n'est possible qu'en utilisant des moyens disproportionnés (p. ex. dans des backups), la prestataire peut bloquer l'accès aux données des clients en lieu et place.