

1 Introduction

Grâce à ses plateformes en ligne (notamment local.ch et search.ch; ci-après la/les «plateforme(s)») et à ses autres services (ci-après les «services»), Swisscom Directories SA (ci-après «localsearch») est le principal prestataire suisse d'annuaires interprofessionnels. Localsearch met à la disposition de ses clients (ci-après le(s) «client(s)») des systèmes de réservation en ligne (ci-après les «systèmes de réservation») qui offrent aux utilisateurs de ses plateformes (ci-après les «utilisateurs») la possibilité de prendre rendez-vous en ligne, directement sur les plateformes, avec des clients de localsearch auprès desquels il est possible d'effectuer des réservations.

Localsearch fait tout son possible pour que des réservations puissent être effectuées sur ses services auprès du plus grand nombre de clients possible. À cette fin, localsearch permet aussi à ses utilisateurs d'envoyer aux clients des demandes de rendez-vous ou de toute autre type de réservation (ci-après la «demande de l'utilisateur»), la «demande d'un utilisateur» ou les «demandes d'utilisateurs») directement en ligne par le biais du service choisi (p. ex. via l'app, par e-mail ou par SMS) à des clients qui ne sont pas rattachés à un système de réservation (ci-après le «service de demande de rendez-vous»).

Les présentes Conditions générales (CG) relatives au service de mise en relation pour réservations et rendez-vous régissent l'utilisation du service de demande de rendez-vous.

2 Fonctionnement et parties au contrat

Grâce au service de demande de rendez-vous, les clients qui ne sont pas rattachés à un système de réservation ont la possibilité de recevoir directement (via l'app, par e-mail, par SMS, etc.) des demandes d'utilisateurs. Dans ce cadre, localsearch, agissant pour le compte et au nom de l'utilisateur concerné, envoie une demande à l'adresse électronique ou au numéro de téléphone portable du client enregistré(e) sur la plateforme.

La demande contient toutes les informations nécessaires à la fixation du rendez-vous (telles que le nom, le numéro de téléphone de l'utilisateur ou d'autres informations spécifiques). Le client a en outre la possibilité d'accepter ou de rejeter la demande d'un utilisateur via l'app ou au moyen du lien intégré dans l'e-mail, le SMS, etc., d'envoyer sa propre proposition de rendez-vous ou de se désinscrire complètement du service de demande de rendez-vous.

Si le client accepte la demande d'un utilisateur dans le délai éventuellement indiqué, rejette ladite demande ou envoie sa propre proposition de rendez-vous, les deux parties reçoivent automatiquement une notification correspondante (par e-mail, par SMS, etc.). Si le client propose un rendez-vous, l'utilisateur peut l'accepter ou le refuser. En l'absence de réaction de la part du client, localsearch se réserve le droit de le contacter (p. ex. en lui envoyant un e-mail de rappel).

En règle générale, l'utilisateur a la possibilité d'annuler en ligne toute demande de l'utilisateur ayant été confirmée. Si le client souhaite annuler la demande d'un utilisateur qu'il avait confirmée et que l'annulation en ligne ne soit pas prévue dans le service concerné, il doit contacter directement l'utilisateur.

Dans le cadre de certains services, les demandes d'utilisateurs peuvent être envoyées à plusieurs clients en même temps. Dans un tel cas, une relation contractuelle est établie entre le premier client qui confirme la demande d'un utilisateur et l'utilisateur concerné. Les clients qui n'ont pas été retenus sont alors informés du fait que la demande de l'utilisateur a déjà été traitée. Pour ce type de demandes d'utilisateurs, le rendez-vous ne peut être annulé ni par l'utilisateur, ni par le client.

Localsearch n'est qu'un prestataire de services techniques; elle n'est jamais partie aux contrats de réservation conclus entre un utilisateur et un client.

3 Prestation de localsearch

Localsearch met le service de demande de rendez-vous à la disposition du client à son entière discrétion et accorde à celui-ci le droit non exclusif, personnel et révocable d'utiliser ledit service. Le service de demande de rendez-vous peut être modifié, complété ou suspendu en tout temps, du point de vue tant de son contenu que de sa forme.

Le client ne peut faire valoir aucun droit à l'utilisation du service de demande de rendez-vous. Localsearch est en tout temps libre d'offrir le service de demande de rendez-vous à un client ou de l'en exclure. De plus, localsearch peut à tout moment choisir de rendre payants le service de demande de rendez-vous ou certaines prestations offertes dans le cadre de ce service.

Localsearch peut en tout temps faire appel à des tiers en vue de fournir des prestations. Dans la mesure où les tiers/sous-traitants mandatés par localsearch traitent des données personnelles du client, le chiffre 8.2.9 s'applique pour le surplus.

4 Obligations du client

Afin que l'expérience des utilisateurs soit la plus agréable possible, le client est tenu de traiter dans les meilleurs délais toutes les demandes d'utilisateurs que localsearch lui envoie par le biais du service de demande de rendez-vous.

5 Évaluations

Localsearch met à disposition, sur ses services, un système d'évaluation. Ce système comprend des recommandations (telles que des pouces levés/baissés, etc.), des ratings (tels que l'attribution d'étoiles, etc.) et des reviews (possibilité de rédiger des commentaires ou des évaluations) donnés par les utilisateurs des services proposés par localsearch. Le client consent à participer au système d'évaluation de localsearch. Si un client ne souhaite pas être évalué, il peut le signaler à tout moment par e-mail à l'adresse customer-care@localsearch.ch. Localsearch confirme ensuite au client, dans un délai de dix jours ouvrables, qu'il ne pourra plus être évalué à l'avenir.

Localsearch dispose du droit exclusif, gratuit, permanent, transmissible, irrévocable et pouvant faire l'objet d'un nombre illimité de sous-licences, d'utiliser, de reproduire, de modifier, d'adapter, de traduire, de distribuer, de publier et de présenter les évaluations (recommandations, étoiles attribuées et commentaires). Par ailleurs, localsearch est en droit d'utiliser les évaluations sur tous les médias connus et à toutes fins, en indiquant ou non le nom lié à l'envoi ou le nom du client.

Localsearch n'a aucune obligation de contrôler les évaluations entrées ou diffusées sur ses services par les utilisateurs. Elle n'assume par ailleurs aucune responsabilité concernant les évaluations des utilisateurs. Localsearch a le droit de bloquer, d'effacer ou de ne pas mettre en ligne une évaluation, selon sa libre appréciation, pour tout motif et sans préavis.

Localsearch met à disposition une procédure de notification pour effacer des contenus. Si le client constate des contenus qui, à son avis, portent atteinte aux droits de la personnalité ou à des droits d'auteur, enfreignent le droit de la concurrence, sont dénigrants ou racistes, promeuvent la violence ou sont menaçants, pornographiques ou obscènes, il peut le signaler en envoyant un e-mail à l'adresse customer-care@localsearch.ch. Localsearch déploie des efforts raisonnables pour effacer de tels contenus dans un délai approprié.

6 Disponibilité, garantie et responsabilité

Localsearch s'efforce de garantir la meilleure disponibilité possible et le bon fonctionnement du service de demande de rendez-vous. Elle ne garantit toutefois pas le fonctionnement sans interruption et sans défaillance de ce service, ni l'exactitude et l'exhaustivité des données transmises. Localsearch résout en temps utile les éventuelles pannes techniques qui sont de son ressort. Quoiqu'elle ne garantisse pas la disponibilité d'une assistance technique, localsearch s'efforce de mettre une telle assistance à disposition.

Localsearch ne répond qu'en cas de dol ou de négligence grave. Dans les limites autorisées par la loi, toute autre responsabilité est exclue. Est exclue, en particulier, la responsabilité pour dommages indirects, pour dommages consécutifs, en cas de force majeure et pour les défaillances techniques qui relèvent du domaine de responsabilité d'autres entreprises et/ou opérateurs de réseaux, ainsi que la responsabilité du fait

des auxiliaires. Dans la mesure où la responsabilité de localsearch est engagée, elle est dans tous les cas limitée au montant du dommage avéré, mais au maximum à la somme contractuelle.

Le client s'engage à libérer intégralement localsearch de toute prétention formulée par des tiers ou par des clients découlant notamment de l'utilisation abusive, par le client, du service de demande de rendez-vous ou des données.

7 Protection des données

La déclaration de localsearch relative à la protection des données, dans sa version la plus actuelle, est applicable et disponible sous www.localsearch.ch.

Localsearch peut faire parvenir au client des informations sur d'autres de ses produits ou prestations (p. ex. sous la forme d'une newsletter ou par courrier postal). Si le client ne souhaite plus recevoir de telles communications de localsearch, il peut se désinscrire en tout temps en envoyant un e-mail à customer-care@localsearch.ch.

8 Traitement de données sur mandat

8.1 Données de clients

Les données transmises par l'utilisateur (telles que son nom et son numéro de téléphone) relèvent de la compétence du client (les «données de clients»). Localsearch n'agit qu'à titre de sous-traitant des données et traite les données de clients de manière confidentielle. Localsearch est autorisée à utiliser les données de clients (y compris après la fin du rapport contractuel) sous forme anonymisée aux fins d'analyse des défaillances, de développement des fonctionnalités des services ou de benchmarking. Le client reste le seul responsable du traitement, au sens de la législation sur la protection des données, vis-à-vis de localsearch; il est responsable de la licéité de la collecte, du traitement et de l'utilisation des données de clients conformément aux dispositions légales. Le client doit s'assurer qu'il est autorisé à mandater localsearch et à lui transmettre les données de clients dans ce cadre. En particulier, le client est tenu d'obtenir toutes les autorisations éventuellement nécessaires et de remplir toutes ses obligations d'information. Si des tiers font valoir des prétentions contre localsearch en lien avec le traitement conforme au contrat des données de clients, le client est tenu d'indemniser intégralement localsearch.

8.2 Traitement de données sur mandat

Dans la mesure où les données de clients sont des données à caractère personnel (les «données personnelles») que localsearch traite pour le compte du client, les dispositions suivantes s'appliquent.

8.2.1 En vue de fournir les prestations convenues dans le contrat, localsearch traite pendant toute la durée de celui-ci les données personnelles (noms, coordonnées et informations nécessaires à l'utilisation des services notamment) que le client lui a transmises, et conserve et traite ces données personnelles sur ses systèmes dans le but précité pour le compte du client.

8.2.2 Sous réserve de dispositions légales impératives, localsearch ne traite les données personnelles qu'en vue de l'exécution du contrat, et uniquement aux fins indiquées par le client et conformément aux instructions documentées transmises par celui-ci. Les instructions du client reposent avant tout sur le contrat et sur la manière dont le client utilise le service de demande de rendez-vous mis à sa disposition.

8.2.3 Dans la mesure où les personnes autorisées à traiter les données personnelles ne sont pas soumises à une obligation légale de secret appropriée, localsearch veille à ce qu'elles s'engagent à respecter la confidentialité de ces données.

8.2.4 En vue de protéger les données personnelles, localsearch met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles adéquates satisfaisant aux exigences imposées par la loi suisse sur la protection des données (LPD) et par l'article 32 du règlement général sur la protection des données de l'Union européenne (RGPD).

8.2.5 Dans la mesure du possible, localsearch adopte des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin d'aider le client à remplir son obligation d'informer la personne concernée conformément au droit en matière de protection des données applicable; elle répond en outre aux demandes du client relatives aux droits de la personne concernée.

8.2.6 Localsearch informe sans délai le client si, d'après elle, une instruction pour le traitement des données personnelles qu'il a transmises est susceptible de violer le droit en matière de protection des données applicable.

8.2.7 Localsearch aide le client à remplir les obligations qui lui incombent en vertu du droit en matière de protection des données applicable (par exemple articles 32 à 36 RGPD) ou dispositions correspondantes du droit suisse en matière de protection des données). Localsearch informe immédiatement le client de toute atteinte à la protection des données relevant de la sphère de responsabilité de localsearch.

8.2.8 Localsearch transmet au client toutes les informations dont celui-ci pourrait avoir raisonnablement besoin pour documenter de manière adéquate le respect, par localsearch, des prescriptions contenues dans les présentes CG. Lorsque ceci est impérativement nécessaire en vertu du droit en matière de protection des données applicable et que les informations transmises par localsearch s'avèrent insuffisantes, localsearch autorise le client, dans la mesure imposée par la loi et à ses propres frais, à effectuer lui-même des inspections ou à mandater à cet effet un inspecteur agréé par localsearch et soumis à une obligation de confidentialité. De telles inspections ne doivent toutefois pas compromettre le bon déroulement des opérations de localsearch ou des sous-mandataires concernés. Ces inspections doivent être effectuées après concertation préalable et durant les heures normales d'exploitation; elles ne doivent en aucun cas nuire à la protection de secrets ou de données personnelles d'autres clients de localsearch.

8.2.9 Localsearch est autorisée à confier le traitement de données personnelles à des tiers (les «sous-mandataires»), notamment à des fins d'exploitation, de développement et de maintenance de l'infrastructure informatique utilisée par localsearch en vue de fournir ses prestations. Le client consent à une telle externalisation. Une liste des éventuels sous-mandataires de localsearch est disponible à l'adresse www.localsearch.ch/subcontractors. Localsearch est autorisée à modifier cette liste, auquel cas elle en informe le client de manière appropriée. Le client est réputé accepter la modification s'il ne s'y oppose pas dans les 15 jours suivant la notification (ou dans un délai plus court fixé en cas d'urgence par localsearch). Si le client s'oppose dans les délais à la modification notifiée, localsearch peut choisir soit de renoncer à mettre en œuvre ladite modification, soit de mettre un terme au contrat avec effet immédiat.

8.2.10 Dans la mesure où elle en a préalablement avisé le client, localsearch est en droit de facturer au client les frais et les dépenses encourus afin de fournir les prestations prévues aux chiffres 8.2.5, 8.2.7 et 8.2.8.

8.3 Données à la fin du contrat

Dans la mesure où localsearch n'est pas légalement tenue de conserver les données de clients, elle les efface soit à la demande de celui-ci, soit au plus tard à la fin du contrat. Si un tel effacement n'est possible qu'en déployant des efforts disproportionnés (p. ex. dans des backups), localsearch est en droit de bloquer l'accès aux données de clients plutôt que de les effacer. Si localsearch conserve des données de clients au-delà de la fin du contrat, elle continuera de le faire conformément au chiffre 8 et de manière confidentielle.

9 Dispositions finales

Localsearch est autorisée à adapter et à modifier en tout temps les présentes CG. Le client peut consulter les CG en vigueur sur le site Internet de localsearch ou en commandant un exemplaire auprès de celle-ci. En acceptant ou en refusant des demandes d'utilisateurs ou en envoyant une proposition de rendez-vous, le client confirme avoir pris connaissance de la version en vigueur des présentes CG et l'avoir acceptée. Si une ou plusieurs dispositions des présentes CG devaient s'avérer nulles ou inefficaces, la validité des autres dispositions n'en serait pas affectée.

La relation contractuelle est soumise au droit suisse. Le for est au siège de Swisscom Directories SA (Zurich).