

1 Conditions supplémentaires pour le produit My Campaigns

Les conditions ci-après sont afférentes aux Conditions générales (CG) relatives au contrat Online pour le produit My Campaigns. La prestataire a le droit de modifier les présentes CG à tout moment. Le client peut consulter les CG en vigueur sur www.localsearch.ch ou en commandant un exemplaire auprès de la prestataire. En réglant chaque facture, le client confirme avoir pris connaissance des CG en vigueur et les avoir acceptées.

Le partenaire contractuel du client est Swisscom Directories SA (ci-après «la prestataire»).

2 Prestations de My Campaigns**2.1 Aperçu**

Le produit My Campaigns, y compris ses sous-traitants, met à disposition du client les services suivants:

a) Création et publication d'annonces publicitaires sur Facebook (ci-après aussi «Facebook Ads»). Les Facebook Ads sont créées par la prestataire en coopération avec le client (voir chiffre 2.2.1) et livrées à un segment spécifique et prédéfini d'utilisateurs de Facebook (le groupe cible est déterminé selon des critères sociodémographiques, des domaines d'intérêt et des régions) ou affichées dans le fil d'actualité (Newsfeed) des utilisateurs ciblés sur Facebook avec un taux de répétition cible de 5 à 8 fois par utilisateur.

b) Les utilisateurs de Facebook peuvent interagir avec les Facebook Ads (partager, aimer, commenter ou cliquer). Lorsque les utilisateurs cliquent sur les Facebook Ads, ils sont, en fonction de l'objectif de la campagne, redirigés vers la page fan Facebook du client ou, en variante, vers un site Web ou une inscription du client sur un service de la prestataire (local.ch ou search.ch, p. ex.).

c) Accès au cockpit personnel My Campaigns via l'URL du navigateur avec des informations sur les campagnes, y compris une preuve de la performance des annonces Facebook (ci-après «My Campaigns Platform»). Le client reçoit les informations de connexion à la My Campaigns Platform par e-mail et SMS (au numéro de mobile qu'il a indiqué), ce qui lui permet de visualiser ses données de campagne (accès en lecture seule uniquement). La responsabilité du stockage sécurisé des informations de connexion incombe au client. La prestataire décline toute responsabilité en cas d'utilisation abusive ou d'erreur de transmission.

2.2 Contenus des Facebook Ads

2.2.1 La prestataire crée par le biais de sous-traitants des Facebook Ads pour le compte du client. Les contenus, la forme, le groupe cible, le rayon et l'objectif de la campagne des Facebook Ads sont élaborés en concertation avec le client – conformément aux demandes de celui-ci – par la prestataire ou le sous-traitant et, après approbation par le client (voir chiffre 2.2.3), transmis à Facebook par le sous-traitant pour la mise en ligne. Le client prend acte que les Facebook Ads ou la diffusion des contenus sont prévus pour le territoire suisse et les pays limitrophes selon le rayon souhaité par le client. La prestataire ne donne aucune assurance ou garantie relative aux Facebook Ads, p. ex. en ce qui concerne leur acceptation et leur validation par Facebook, leur performance, les services de Facebook, ainsi qu'en ce qui concerne une éventuelle évaluation et diffusion par des tiers à l'intérieur et à l'extérieur de Facebook. Toute responsabilité de la prestataire dans ce contexte est – sauf disposition légale contraire – complètement exclue.

2.2.2 Après validation du contrat par la prestataire, ce dernier ou un sous-traitant contacte le client par téléphone dans la case horaire que le client a indiquée, afin de recueillir les renseignements nécessaires. Si le client n'est pas joignable pour la collecte d'informations, l'ébauche du contenu des Facebook Ads est laissée à la discrétion de la prestataire.

2.2.3 Complément au chiffre 5.7 des CG relatives au contrat Online: Avant la transmission et la mise en ligne des Facebook Ads, le client reçoit par courriel ou SMS un lien lui permettant d'accéder à sa My Campaigns Platform avec l'ébauche correspondante des Facebook Ads ou un «bon à publier» (B.A.P.). Le client est tenu de valider le B.A.P. dans les 5 jours ouvrables après réception en vue de sa mise en ligne sur Facebook. Dans le même délai, le client a la possibilité de faire effectuer une modification unique du B.A.P. par la prestataire. Si le client ne réagit pas dans le délai imparti, les contenus des Facebook Ads réputés acceptés expressément par le client et transmis pour publication conformément aux détails convenus pour la campagne. En cas de demandes de modification tardives ou multiples, le client supporte les coûts des modifications souhaitées.

2.2.4 Le client assume l'entière responsabilité des contenus et des liens de ses Facebook Ads et s'assure que ceux-ci n'enfreignent pas les dispositions légales, notamment qu'ils n'affichent pas des représentations à caractère sexuel ou pornographique et n'utilisent pas des noms ou des termes évoquant ou promouvant des programmes ou contenus de ce type. Il en va de même pour les contenus et les formes à caractère extrémiste, politique ou autres, contraires à la décence ou aux bonnes mœurs; en général, les droits des tiers quels qu'ils soient doivent être respectés. S'appliquent en outre les règles publicitaires de Facebook (disponibles sur <https://fr-fr.facebook.com/business/help/223106797811279>). Le client est lui-même entièrement responsable de leur respect.

2.2.5 Le client prend acte du fait que, dans le cadre de la création de ses Facebook Ads, la prestataire ou le sous-traitant auquel celui-ci fait appel demande temporairement des droits administrateur partagés sur la page fan Facebook du client. Si le client ne possède pas de page fan Facebook ou s'il n'accorde pas les droits administrateur partagés, une page fan Facebook temporaire est créée pour la durée de la campagne. À la fin de celle-ci, la page temporaire est «dépubliée» et les contenus sont supprimés.

2.2.6 Complément au chiffre 11 des CG relatives au contrat Online: Pendant la durée de la campagne, le client accepte que des outils d'analyse soient utilisés sur sa page fan Facebook ou sur le site Web lié aux Facebook Ads, afin de mesurer le trafic de données et la performance des Facebook Ads. À la fin de la campagne, un entretien final facultatif lors duquel le client est informé de la performance des Facebook Ads a lieu.

2.2.7 Si la prestataire constate que le client enfreint de quelque manière que ce soit les dispositions des CG ou des présentes conditions supplémentaires pour le produit My Campaigns, la prestataire a le droit de suspendre son service jusqu'au rétablissement de la situation légitime. Cette suspension ne justifie en aucun cas une quelconque prétention du client à l'égard de la prestataire, notamment en matière de livraison ultérieure, de prolongation de la campagne ou de réduction de prix.

2.2.8 La prestataire n'est pas responsable de l'interaction des utilisateurs de Facebook avec les Facebook Ads (p. ex. par des commentaires). Le client est lui-même tenu de supprimer ou de faire effacer immédiatement tout commentaire violant les dispositions du chiffre 2.2.4.

2.3 Durée

2.3.1 Au choix du client, les Facebook Ads sont valables 1, 3, 6 ou 12 mois. Le client prend acte du fait que cette durée peut être adéquatement raccourcie ou prolongée si l'objectif de performance est atteint ou en vue de l'atteindre.

2.3.2 Complément au chiffre 3.3 des CG relatives au contrat Online: La prestataire s'efforce de respecter la date de début de la campagne fixée par le client. Le client prend toutefois connaissance du fait qu'un décalage de +/-10 jours ouvrés peut avoir lieu en raison du déroulement des processus et que la prestataire ne peut en être tenue responsable.

3 Protection des données**3.1 Principe**

Le client est tenu de respecter les prescriptions du droit de la protection des données applicable. Il doit s'assurer qu'il est autorisé à mandater la prestataire et à lui transmettre les données personnelles dans ce contexte. Il est notamment tenu d'obtenir les consentements nécessaires le cas échéant et de remplir toutes ses obligations d'information. Le client tient la prestataire indemne de toutes les prétentions de tiers en lien avec le traitement conforme au contrat des données personnelles.

3.2 Traitement de données sur mandat

Si le client met à la disposition de la prestataire des données personnelles que celle-ci traite en qualité de gestionnaire mandatée des données, le client reste vis-à-vis d'elle le seul organe responsable au sens du droit sur la protection des données et il lui incombe de collecter, de traiter et d'utiliser ces données personnelles conformément aux dispositions légales. Les dispositions suivantes s'appliquent en outre:

3.2.1 La prestataire traite les données personnelles qui lui sont fournies à cet effet par le client pendant la durée du contrat pour la fourniture des services contractuels. Pour cela, elle stocke et traite ces données personnelles sur ses systèmes sur mandat du client.

3.2.2 Sous réserve des dispositions légales contraignantes, la prestataire traite ces données personnelles exclusivement pour l'exécution du contrat, uniquement aux fins prévues et conformément aux instructions documentées du client. Les instructions du client ressortent principalement du contrat et de la manière dont le client utilise les services de la prestataire.

3.2.3 La prestataire veillera à ce que toutes les personnes autorisées à traiter des données personnelles s'engagent à respecter leur confidentialité si elles ne sont pas soumises à une obligation légale de secret appropriée.

3.2.4 La prestataire mettra en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données personnelles, conformément aux exigences de la loi suisse sur la protection des données et à l'art. 32 du règlement général sur la protection des données de l'UE (RGPD).

3.2.5 Dans la mesure du raisonnable, la prestataire aidera par des mesures techniques et organisationnelles appropriées le client à remplir son obligation d'informer la personne concernée conformément à la législation sur la protection des données applicable et répondra aux questions du client sur les droits de la personne concernée.

3.2.6 La prestataire informera immédiatement le client si elle estime qu'une instruction de celui-ci concernant le traitement des données personnelles est susceptible d'enfreindre le droit applicable en matière de protection des données.

3.2.7 La prestataire assistera le client au regard des obligations qui lui incombent en vertu du droit sur la protection des données applicable, notamment des art. 32 à 36 du RGPD et des dispositions correspondantes de la loi suisse sur la protection des données. En cas de violation de la protection des données relevant du domaine de responsabilités de la prestataire, celle-ci informera le client sans délai.

3.2.8 La prestataire fournira au client toutes les informations dont il peut raisonnablement avoir besoin pour documenter de manière appropriée le respect par la prestataire des prescriptions du présent chiffre 3.2. Lorsque c'est absolument nécessaire en vertu de la législation applicable en matière de protection des données et que les informations fournies par la prestataire ne sont, à elles seules, pas suffisantes, la prestataire permettra au client d'effectuer lui-même des inspections ou de mandater à cet effet un inspecteur agréé par la prestataire et tenu au secret. De telles inspections sont réalisées aux frais du client et ne doivent pas perturber le déroulement normal des opérations chez la prestataire et les sous-mandataires concernés. Elles doivent avoir lieu pendant les heures normales d'ouverture, avec l'accord préalable de la prestataire, et ne pas porter atteinte à la protection des secrets et des données personnelles des autres clients de celle-ci.

3.2.9 La prestataire peut déléguer le traitement des données personnelles à des tiers («sous-mandataires»), notamment aux fins d'exploitation, de développement et de maintenance de l'infrastructure informatique de la prestataire utilisée pour fournir les services. Le client consent par la présente à une telle externalisation. Une liste à jour des sous-mandataires auxquels la prestataire fait appel est disponible dans l'espace client. La prestataire est en droit de modifier cette liste; elle informe dans ce cas le client de manière appropriée (p. ex. en l'affichant dans l'espace client). Sauf opposition du client à une telle modification sous 15 jours (ou un délai plus court précisé par la prestataire dans les cas urgents) à compter de la date de notification, la modification est réputée acceptée. Si le client s'oppose dans les délais à une modification notifiée par la prestataire, celle-ci peut, à sa discrétion, soit renoncer à la mise en œuvre de la modification refusée par le client, soit résilier le contrat à effet immédiat.

3.2.10 La prestataire est en droit de facturer au client les frais et dépenses encourus pour la prestation de services conformément aux chiffres 3.2.5, 3.2.7 et 3.2.8, à condition de l'en avoir préalablement informé.

3.3 Données au moment de l'échéance du contrat

La prestataire effacera les données personnelles sur demande du client et au plus tard à la fin du contrat, dans la mesure où elle n'est pas contrainte légalement de les conserver. Lorsque l'effacement n'est possible qu'en utilisant des moyens disproportionnés (p. ex. dans des backups), la prestataire peut bloquer l'accès aux données personnelles en lieu et place. Si la prestataire conserve les données personnelles au-delà de la fin du contrat, elle continuera d'assurer leur confidentialité conformément aux dispositions du présent chiffre 3. La prestataire est autorisée à utiliser les données anonymisées – même au-delà de la durée du contrat – à des fins d'analyse des erreurs et de développement des fonctions du programme ou de benchmarking.

4 Sous-traitants

Afin d'assurer ses prestations, la prestataire peut, à sa discrétion, avoir recours aux services de tiers. Si et dans la mesure où le sous-traitant employé par la prestataire pour fournir le service traite des données personnelles du client, le chiffre 3.2.9 s'applique en outre.

5 Paiements

En plus des dispositions du chiffre 8.1 des CG relatives au contrat Online, s'applique ce qui suit: Sauf accord contraire, le montant total de la facture est dû après validation du contrat.