

1 Dispositions 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.localsearch.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%.

a) 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 piratages 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).

b) 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**3.1 Vue d'ensemble**

Le produit My Cockpit propose au client les prestations suivantes, y compris celles fournies par des tiers:

a) 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»;

b) 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»);

c) des applications pour des appareils mobiles, sur lesquels le client peut utiliser diverses fonctions du CRM («application»);

d) 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.

3.2 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 («services»). 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.

3.3 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.

3.4 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 télécharger gratuitement sur Google Play ou sur Apple App Store p. ex. Les conditions de chaque gestionnaire d'applications prévalent.

3.5 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.

3.6 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.

3.7 Sous-prestataires

La prestataire peut faire appel à des sous-prestataires selon son appréciation. 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 6.2.9 s'applique en outre.

4 Paiements

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

a) Le paiement est dû une année à l'avance. La facture est établie à la date de l'activation convenue dans le contrat.

b) 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**5.1 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). Le client est par ailleurs tenu dans tous les cas de respecter les prescriptions du droit de la protection des données applicable.

5.2 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 et informations légales obligatoires figurent sur ses sites internet, y compris notamment les informations exigées par la législation sur la protection des données applicable et, en Suisse, l'impressum selon art. 3 al. 1 lit. s LCD. Par ailleurs, le client garantit que les e-mails et les autres modes de communication comportent également les mentions légales et informations nécessaires.

5.3 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.

5.4 Données fiscales

Le client a l'obligation de conserver les données selon les exigences légales (en particulier les prescriptions du droit de 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)**6.1 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 gestionnaire mandatée des données et traite les données des clients de manière confidentielle. La prestataire est autorisée à utiliser les données anonymisées des clients – 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. Vis-à-vis de la prestataire, le client reste le seul organe responsable au sens du droit de la protection des données et il lui incombe de collecter, de traiter et d'utiliser les données de clients conformément aux dispositions légales. Le client doit s'assurer qu'il est autorisé à mandater la prestataire et à lui transmettre les données des clients 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 de données des clients.

6.2 Traitement de données sur mandat

Dans la mesure où les données des clients sont des données personnelles (collectivement «données personnelles»), que la prestataire traite sur mandat du client, les dispositions suivantes s'appliquent:

6.2.1

La prestataire traite les données personnelles qui lui sont fournies à cet effet par le client (en particulier les noms et coordonnées des clients finaux actuels et potentiels du client, les données sur la relation du client avec ces personnes, les autres caractéristiques relatives à ces personnes, ainsi que les autres données personnelles qui lui sont transmises par le client dans le cadre de son utilisation conforme au contrat des services) 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.

6.2.2

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 proposés par la prestataire (notamment les outils en ligne mis à disposition).

6.2.3

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.

6.2.4

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).

6.2.5

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.

6.2.6

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.

6.2.7

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.

6.2.8

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 de la présente Annexe. 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.

6.2.9

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 sur www.localsearch.ch / subcontractors. La prestataire est en droit de modifier cette liste; elle informe dans ce cas le client de manière appropriée. 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.

6.2.10

La prestataire est en droit de facturer au client les frais et dépenses encourus pour la prestation de services conformément aux chiffres 6.2.5, 6.2.7 et 6.2.8, à condition de l'en avoir préalablement informé.

6.3 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 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 des clients en lieu et place. Si la prestataire conserve les données des clients au-delà de la fin du contrat, elle continuera d'assurer leur confidentialité conformément aux dispositions du présent chiffre 6.