

1 Parties contractantes et applicabilité

1.1 Swisscom Directories SA (ci-après, «la prestataire») fournit les prestations Localina (logiciel ou service) décrites sur www.localsearch.ch / localina.local.ch. La prestataire conclut le présent contrat avec le client.

1.2 Les présentes Conditions générales (CG) pour Localina régissent les relations juridiques entre le client et la prestataire liées à l'utilisation du produit Localina. Elles font partie intégrante du contrat conclu entre le client et la prestataire. Dans tous les cas, la prestataire est la prestataire du produit Localina et l'interlocutrice du client. La prestataire a le droit de modifier ces Conditions générales à tout moment. Le client peut consulter les CG en vigueur sous www.localsearch.ch / localina.local.ch ou en commander un exemplaire auprès de la prestataire. Avec le règlement de chaque facture, le client confirme qu'il a pris connaissance de la version en vigueur des CG et qu'il l'accepte. Si de nouvelles prestations ou des prestations supplémentaires sont convenues pendant la durée contractuelle, la version la plus récente des présentes CG s'applique à tous les services fournis jusque-là par la prestataire.

2 Entrée en vigueur et durée du contrat

2.1 Le présent contrat entre en vigueur avec la signature par les deux parties à la date indiquée dans les documents contractuels ou - en cas de relation par voie électronique avec le client - avec la confirmation du client de l'offre de la prestataire par e-mail. Les parties assimilent la signature électronique écrite au moyen d'un stylet sur l'écran de l'appareil de vente à la signature manuscrite sur papier, conformément aux articles 13 et suivants du CO.

2.2 En principe, le contrat est conclu pour une durée indéterminée. Pendant les 14 premiers jours, le contrat peut être résilié sans délai par les deux parties et la taxe annuelle n'est pas due, sous réserve de facturation pour l'installation du logiciel. Si aucune résiliation n'a lieu dans le délai susdit, le contrat est ensuite résiliable 12 mois après sa conclusion, avec un préavis d'un mois. La résiliation est considérée comme prononcée en temps opportun s'il est prouvé qu'elle a été transmise à la bonne adresse du cocontractant le dernier jour du délai fixé.

3 Prestations de la prestataire

3.1 La prestataire octroie au client un droit non exclusif d'utilisation du logiciel Localina et des fonctions y afférentes. Les fonctions des bouquets de prestations respectifs dépendent des contrats propres aux produits. Le droit d'utilisation n'est pas transmissible. Tous les droits du logiciel appartiennent exclusivement à la prestataire.

3.2 La prestataire fournit ses services selon les normes en usage et assure la diligence nécessaire. Elle est autorisée à adapter ses équipements aux exigences techniques et à modifier sa gamme d'offres, à tout moment et sans préavis. Le client déclare accepter ces modifications, dans la mesure où elles ne compromettent pas de façon inadmissible ses droits aux prestations.

3.3 En règle générale, la prestataire installe la configuration de Localina propre au client dans les 30 jours suivant la réception du contrat dûment signé. Le client doit fournir les contenus nécessaires à la configuration, tels les heures d'ouverture et les plans de salle par écrit, au plus tard au moment de la signature du contrat.

3.4 Le client est responsable de l'intégration du formulaire de réservation sur ses sites Web ou ses canaux de réseaux sociaux. L'intégration du formulaire de réservation sur local.ch s'effectue automatiquement. Une inscription de base est requise pour permettre la réservation sur local.ch.

3.5 La prestataire détermine le type de protection de l'accès. L'enregistrement du client peut être nécessaire dans ce cadre. Le client est tenu de fournir les données nécessaires fidèlement et en totalité, ainsi que de procéder aux modifications dans les délais les plus brefs. Le client est seul responsable du contenu de son enregistrement et donc des informations personnelles qu'il fournit ainsi que de la mise à jour en continu de la configuration de Localina. La prestataire a le droit de supprimer à tout moment l'enregistrement du client sans avoir à s'en justifier. La prestataire prend des dispositions pour protéger son application des interventions indues opérées par des tiers. Néanmoins, une protection totale n'existe pas et la prestataire ne répond aucunement des conséquences d'interventions non autorisées. La prestataire n'a pas l'obligation de vérifier les données d'identification de l'utilisateur. La prestataire peut considérer chaque accès établi à l'aide du mot de passe correct comme un accès autorisé. La prestataire n'a pas non plus l'obligation d'adopter de quelconques mesures de protection contre la duplication. En outre, le client s'engage à protéger ses mots de passe et ses codes d'identification d'une utilisation abusive et répond envers la prestataire des éventuels dommages subis du fait d'un tel abus.

3.6 La prestataire a en principe le droit de distribuer aux adresses et aux personnes communiquées par le client, à satisfaction de droit. Le client a l'obligation de communiquer tout changement de son adresse, de l'interlocuteur interne ou de l'adresse e-mail de correspondance. La responsabilité de la prestataire n'est pas engagée en cas de distribution incorrecte.

4 Contenus Web

4.1 Le client assume l'entière responsabilité des contenus de son site Web et des publications produites au moyen du logiciel. Il s'assure que ces contenus respectent la législation en vigueur, notamment qu'ils ne contiennent aucune représentation sexuelle ou pornographique et n'utilisent aucun nom ni terme évoquant de tels programmes ou contenus ou faisant leur promotion. Il en va de même pour les contenus et les formes à caractère extrémiste, politique ou inconvenant, ou encore contrevenant aux bonnes mœurs et en général pour le respect de tous les droits de tiers. Le client est en outre tenu de respecter les prescriptions du droit de la protection des données en vigueur et d'informer ses hôtes du traitement de leurs données personnelles, conformément aux directives de protection des données applicables, en particulier.

4.2 Si la prestataire constate que le client enfreint de quelque manière que ce soit les dispositions du présent chapitre 4.1, la prestataire a le droit de suspendre son service jusqu'au rétablissement de la situation légitime.

4.3 Le client prend acte que des tiers, notamment des hôtes du client, peuvent laisser sur Localina des appréciations et des commentaires à son sujet ou concernant son établissement et qu'ils seront publiés sur www.local.ch. La prestataire n'a pas l'obligation de contrôler ni de supprimer ces commentaires.

4.4 La prestataire a le droit de publier elle-même des inscriptions publicitaires (images, textes, logos, etc.) ainsi que des données et des informations sur ces inscriptions, afin de promouvoir sa propre offre en ligne et/ou de les mettre à la disposition d'instituts d'études de marché.

5 Responsabilité et garantie

5.1 La prestataire ne fournit aucune garantie concernant les indications contenues dans les descriptifs de produits ou les spécifications et ne répond en aucune façon des pannes ou des interruptions. La prestataire ne garantit aucunement que le logiciel satisfasse les exigences ou les attentes du client, qu'il soit disponible sans interruption, en temps utile, à coup sûr et sans faille, que les résultats obtenus à travers l'utilisation du logiciel soient corrects et fiables et que les éventuelles erreurs du logiciel soient corrigées sans délai. Néanmoins, la prestataire résout en temps utile les pannes techniques qui sont de son ressort.

5.2 La prestataire ne garantit aucunement la disponibilité d'une assistance technique. La prestataire a le droit de recourir aux services de tiers à tout moment et dans n'importe quelle proportion pour fournir ses prestations (le chiffre 7.2.10 reste réservé dans ce cadre). En outre, à tout moment, la prestataire a le droit d'interrompre durablement ou momentanément, de retirer ou de modifier des fonctions (ou certains de leurs éléments) qui n'impactent pas les fonctions de base du logiciel, ou encore d'ajouter de nouvelles fonctions.

5.3 La responsabilité de la prestataire n'est engagée qu'en cas de préméditation et de négligence grave. Dans les autres cas, la responsabilité est exclue dans les limites légales. En particulier, la responsabilité est exclue en cas de dommages collatéraux et ultérieurs, de force majeure et de grève, de pannes techniques imputables à d'autres entreprises et/ou opérateurs de réseaux ainsi que pour le personnel auxiliaire. En particulier, la prestataire ne répond pas des dommages directs ou indirects de quelque nature que ce soit résultant: de l'utilisation du logiciel, de modifications du logiciel, de la non-disponibilité durable ou momentanée du logiciel, de la non-disponibilité ou de la disponibilité défectueuse des données traitées par le logiciel, ou d'autres causes en relation avec le logiciel. Dans la mesure où la responsabilité de la prestataire est engagée, elle se limite pour chaque cas aux dommages prouvés, mais au maximum au montant du contrat.

5.4 Le client est personnellement responsable des équipements techniques qui lui sont propres ainsi que de la protection logicielle (software) ou matérielle (hardware) de ses sites Web. La prestataire n'accorde aucune garantie concernant la compatibilité de ses services avec le matériel ou les logiciels du client.

6 Prix, facturation et conditions de paiement

6.1 La prestataire peut modifier à tout moment les présentes CG et les prix de tous les services. Cependant, les modifications de prix n'ont aucun impact sur les contrats en cours, mais n'entrent en vigueur qu'à la prochaine prolongation du contrat. Une modification de prix est communiquée au plus tard deux mois avant son entrée en vigueur. Si le client ne résilie pas le contrat dans un délai d'un mois, il accepte la modification de prix (concernant la modification des CG, voir le chiffre 1.2; concernant la modification de l'offre, voir le chiffre 3.2).

6.2 Le client doit et paie le prix convenu par contrat dans un délai de 30 jours à dater de l'émission de la facture par la prestataire, sans aucune déduction. La taxe annuelle pour Localina est facturée à l'avance pour 12 mois. En règle générale, la première facture est établie 30 jours après la conclusion du contrat, indépendamment de la mise en ligne du logiciel. Les réservations en ligne comptabilisées par la prestataire comme des transactions payantes sont facturées à la fin de chaque trimestre. Si le montant total cumulé n'atteint pas CHF 30.- à la fin du trimestre, les transactions sont reportées au trimestre suivant. Le délai de paiement est également de 30 jours. Pour les prestations périodiques, la facturation s'établit généralement une fois par an. Les chèques WIR ne sont pas acceptés. La prestataire a le droit de percevoir le montant dû par le biais du décompte de télécommunications d'un fournisseur de services de télécommunication, p. ex. Swisscom (Suisse) SA, ou via d'autres partenaires.

6.3 Le retard de paiement débute à l'expiration du délai de paiement stipulé sous le chiffre 6.1. Un intérêt moratoire de 5% l'an selon l'article 104 CO est dû en cas de retard de paiement. En outre, la prestataire est autorisée à facturer des frais de rappel pour couvrir partiellement les frais occasionnés. Le montant de la créance, auquel s'ajoutent les éventuels frais de rappel et intérêts, peut être cédé ou vendu à un tiers en vue de son encaissement. Le cas échéant, la prestataire facture au client CHF 75.- pour frais de cession de la créance à la société de recouvrement.

6.4 La prestataire peut demander des paiements anticipés avant de fournir ses prestations. Indépendamment, en cas de défaut de paiement, la prestataire peut suspendre ses services sans préavis jusqu'au paiement intégral des montants dus. Les droits de la prestataire demeurent expressément réservés dans tous les cas.

6.5 Si des erreurs surviennent dans l'exécution, le client n'est pas autorisé à refuser le paiement. Une compensation ne peut être accordée que si la demande de compensation du client est incontestée par la prestataire ou a été déclarée exécutoire. Toute autre exigence du client est exclue.

6.6 La taxe annuelle convenue constitue le prix fixe par an pour l'utilisation du système de réservation Localina. Les frais d'installation couvrent les dépenses liées à la mise en ligne et à la configuration propres au client de Localina. La prestataire peut facturer des prestations supplémentaires à un prix usuel. La taxe légale sur la valeur ajoutée, calculée au taux en vigueur, n'est pas comprise dans le prix et sera facturée en sus. En cas de résiliation prématurée, la taxe annuelle ne sera pas remboursée.

7 Protection des données

7.1 La déclaration relative à la protection des données de local.ch, dans sa version la plus actuelle, est applicable et peut être consultée à l'adresse suivante: www.localsearch.ch

7.2 La prestataire peut envoyer aux clients des informations sur d'autres de ses produits ou services (p. ex. sous la forme de Newsletters ou par courrier). Si le client ne souhaite plus recevoir de telles communications de la part de local.ch, il peut en tout temps se désabonner par e-mail en contactant l'adresse suivante customer@localsearch.ch ou par courrier ou téléphone en utilisant les coordonnées disponibles à l'adresse suivante: www.localsearch.ch

7.3 Données des hôtes: Le client détient les droits des données relatives aux hôtes qu'il a saisies ou traitées sur Localina («données des hôtes»). La prestataire traite les données des hôtes de manière confidentielle. 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 des hôtes 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 hôtes.

7.4 Traitement de données sur mandat: Si la prestataire traite des données personnelles (y compris données des hôtes) pour le client en qualité de gestionnaire mandatée des données, le client reste vis-à-vis d'elle le seul organe responsable au sens de la loi 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:

7.4.1 La prestataire traite les données personnelles qui lui sont fournies à cet effet par le client (en particulier les noms et coordonnées des hôtes, les données sur la relation du client avec ces hôtes, leurs commentaires, leurs préférences, etc.) pendant la durée du contrat pour la fourniture de services contractuels. Pour cela, elle stocke et traite ces données personnelles sur ses systèmes sur mandat du client.

7.4.2 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 le logiciel ou le service.

7.4.3 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.

7.4.4 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'article 32 du règlement général sur la protection des données de l'UE (RGPD).

7.4.5 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. 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.

7.4.7 La prestataire assistera le client au regard des obligations qui lui incombent en vertu du droit sur la protection des données applicable, notamment des articles 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.

7.4.8 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 chapitre 7.4. 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.

7.4.9 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.

7.4.10 La prestataire est en droit de facturer au client les frais et dépenses encourus pour la prestation de services conformément aux chiffres 7.4.5, 7.4.6 et 7.4.8, à condition de l'en avoir préalablement informé.

7.5 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 hôtes. Le client est responsable d'exporter les données des hôtes à l'aide de la fonction d'exportation du produit Localina avant la fin du contrat et de les sauvegarder chez lui pour une utilisation ultérieure. Au-delà

de la fin du contrat, la prestataire n'est pas tenue de fournir les données des hôtes (p. ex. mise à disposition comme SQL-dump ou dans un format spécifique). La prestataire effacera les données des hôtes 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 hôtes en lieu et place. Si la prestataire conserve les données des hôtes au-delà de la fin du contrat, elle continuera d'assurer leur confidentialité conformément aux dispositions du présent chiffre 6. La prestataire est autorisée à utiliser les données des hôtes sous forme anonymisée, 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.

8 Évaluations

- 8.1 La prestataire peut mettre à disposition un système d'évaluation sur ses services. Celui-ci comprend des recommandations (telles que pouces levés/baissés, etc.), des ratings (tels que l'attribution d'étoiles, etc.) et des reviews (possibilité de rédiger des commentaires, des évaluations) effectués par les utilisateurs des services proposés par Swisscom Directories SA. Par la signature du présent contrat, le client consent à participer au système d'évaluation de la prestataire. Si un client ne souhaite pas être évalué, il peut le signaler à tout moment par écrit au moyen d'un e-mail à l'adresse customercare@localsearch.ch. La prestataire confirme au client dans un délai de dix jours ouvrables qu'il ne pourra plus être évalué à l'avenir.
- 8.2 La prestataire a le droit exclusif, gratuit, permanent, transmissible et irrévocable d'octroyer un nombre illimité de sous-licences, d'utiliser, de reproduire, de modifier, d'adapter, de traduire, de distribuer, de publier et de présenter des évaluations (recommandations, attribution d'étoiles et commentaires). Par ailleurs, la prestataire est en droit d'utiliser à toutes fins utiles les évaluations sur tous les médias connus, en lien ou non avec le nom lié à l'envoi ou le nom du client.

- 8.3 La prestataire n'a aucune obligation de contrôler les évaluations déposées ou diffusées sur ses services par les utilisateurs. La prestataire n'assume aucune responsabilité concernant les évaluations des utilisateurs. La prestataire a le droit de bloquer, d'effacer ou de ne pas mettre en ligne des évaluations de son propre chef, pour toute raison et sans préavis.
- 8.4 La prestataire tient 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, de la concurrence, d'auteur ou à l'honneur, sont racistes, promeuvent la violence, sont menaçants, pornographiques ou obscènes, il peut le faire valoir en envoyant un message à l'adresse e-mail customercare@localsearch.ch. La prestataire entreprend les démarches appropriées pour effacer de tels contenus dans un délai raisonnable.

9 Dispositions finales

- 9.1 Toute modification ou tout complément aux présentes CG ne sont valables que s'ils sont convenus par écrit ou – en cas de relation par voie électronique avec le client – après la confirmation de la part de la prestataire par e-mail (à l'exception des modifications des CG conformément au chiffre 1.2 et des modifications de l'offre conformément au chiffre 3.2).
- 9.2 La prestataire a le droit de transférer à un tiers certains ou plusieurs droits et obligations découlant de ce contrat, voire l'intégralité de la relation contractuelle. Un transfert par le client est exclu.
- 9.3 Des modifications dans la situation juridique du client n'exercent aucune influence sur la validité du contrat.
- 9.4 L'éventuelle nullité d'une des dispositions contractuelles précédentes ne compromet aucunement la validité du reste du contrat. Les relations contractuelles entre les parties sont soumises au droit suisse, à l'exclusion des règles en matière de conflit de lois ainsi que des dispositions de la Convention de Vienne (Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises, signée à Vienne le 11 avril 1980). Le for est Zurich. La prestataire a également le droit d'assigner le client devant le for ordinaire de son domicile. Les fors obligatoires restent réservés.