

Conditions générales (CG) relatives aux prestations en lien avec les plateformes comparatives

1. Parties au contrat et applicabilité

1.1 Swisscom Directories SA (la «prestataire») offre des prestations en lien avec des plateformes comparatives. La prestataire et le client (ci-après désignés individuellement une «partie» ou collectivement les «parties») concluent un contrat relatif à la commande de telles prestations par le client.

1.2 Les présentes Conditions générales (les «CG») relatives aux prestations en lien avec les plateformes comparatives forment partie intégrante du contrat conclu entre les parties. En cas de contradiction, le contrat prévaut sur les CG.

1.3 La prestataire est autorisée à adapter les présentes CG à tout moment. Le client peut consulter les CG en vigueur sur la plateforme comparative ou en commander un exemplaire auprès de la prestataire. Lors de chaque modification des contenus, commande de nouvelles prestations ou règlement d'une facture, le client confirme avoir pris connaissance des CG en vigueur et les avoir acceptées. S'agissant de l'adaptation des prestations et de la rémunération, le chiffre 8 des présentes CG s'applique.

2. Définitions

2.1 «Contenus»: informations sur le site du client (nom de l'entreprise, adresse, numéro de téléphone, heures d'ouverture, etc.) et autres contenus (attributs, mots clés, images, textes, etc.) que le client met à disposition de la prestataire dans son compte d'utilisateur à des fins de publication sur la plateforme comparative concernée (y compris toute modification ultérieure de ces informations et toute information nouvelle), ainsi que toute évaluation publiée conformément au chiffre 14. Les contenus sont susceptibles de varier d'une plateforme comparative à l'autre.

2.2 «Prestations»: prestations gratuites ou payantes en lien avec une plateforme comparative offertes par la prestataire.

2.3 «Publication»: publication en ligne des contenus sur les plateformes comparatives de la prestataire.

2.4 «Partenaires de services»: sociétés liées et/ou autres tiers auxquels la prestataire fait appel en vue de fournir ses prestations.

2.5 «Plateformes comparatives»: plateformes de comparaison exploitées et/ou mises à disposition par la prestataire (notamment www.fahrlehrervergleich.ch, www.zahnarztvergleich.ch et www.anwaltvergleich.ch).

2.6 «Contrat»: contrat relatif aux prestations en lien avec une plateforme comparative spécifique conclu entre le client et la prestataire (y compris les présentes CG).

3. Entrée en vigueur, durée et résiliation

3.1 Pour pouvoir commander des prestations, le client doit ouvrir un compte d'utilisateur en s'inscrivant. Le contrat entre en vigueur sitôt que les démarches de vérification et d'activation prévues ont été menées à bien. 3.2 Le contrat est conclu pour une durée indéterminée.

3.3 Chaque partie peut résilier le contrat en tout temps et sans préavis, étant précisé que la résiliation ne dispense nullement le client de payer la somme due pour les prestations fournies avant l'entrée en vigueur de ladite résiliation. La résiliation entraîne la suppression totale du compte d'utilisateur, y

compris de l'ensemble des contenus. Le client doit veiller lui-même à exporter les contenus avant l'entrée en vigueur de la résiliation.

3.4 Le client peut adresser sa résiliation par courrier, par e-mail ou par téléphone, aux coordonnées de la prestataire indiquées sur la plateforme comparative.

4. Prestations fournies par la prestataire

4.1 Les prestations offertes par la prestataire sont décrites sur la plateforme comparative. Le client est en tout temps autorisé à modifier, à ajouter ou à annuler des prestations dans son compte d'utilisateur. Si le client modifie ou annule une prestation payante, la somme due pour celle-ci est adaptée ou annulée sitôt que le client procède à ladite modification ou annulation. Le décompte des sommes dues pour les prestations payantes est effectué en temps réel (mise à jour toutes les minutes), conformément aux tarifs indiqués dans le compte d'utilisateur. S'agissant de la rémunération, le chiffre 7 des présentes CG s'applique pour le surplus.

4.2 S'agissant de l'adaptation des prestations par la prestataire, le chiffre 8 des présentes CG s'applique.

4.3 La prestataire est autorisée à mandater des partenaires de services en vue de fournir ses prestations.

4.4 Le client accepte expressément que les contenus déposés dans le compte d'utilisateur soient publiés sur la plateforme comparative concernée de la prestataire. Le client accorde à la prestataire tous les droits d'utilisation, de traitement et de publication des contenus nécessaires à l'exécution du contrat. La prestataire peut compléter les contenus du client par d'autres données qu'elle obtient de sources publiques ou de tiers.

4.5 La prestataire est en droit, mais non tenue, de publier tout ou partie des contenus sur ses autres plateformes (p. ex. sur local.ch et www.search.ch).

4.6 La prestataire ne répond en aucun cas des éventuels retards dans la fourniture de ses prestations dus à une exécution incomplète, non conforme au contrat ou tardive des obligations qui incombent au client conformément au chiffre 6 des présentes CG.

4.7 La prestataire n'est pas tenue de vérifier les contenus fournis par le client, ni de vérifier si celui-ci est titulaire des droits sur ces contenus. La prestataire peut toutefois exiger une preuve appropriée de la part du client et/ou refuser de publier des contenus et/ou modifier ou effacer des contenus publiés si elle estime que ceux-ci violent les garanties du client énumérées au chiffre 6.3, ou pour tout autre motif objectivement justifié. La prestataire est en outre autorisée à imposer un délai raisonnable au client afin qu'il adapte ou efface certains contenus, ainsi qu'à suspendre ses prestations à l'expiration dudit délai si le client n'a pas entrepris les démarches nécessaires. Dans un tel cas, le client est en droit de publier des contenus modifiés, mais ne peut en aucune façon prétendre à une réduction de la somme due ou à un remboursement.

4.8 Le client prend acte que les contenus publiés sur les plateformes comparatives de la prestataire sont rendus publics et accessibles à tous, et que des tiers peuvent diffuser de tels contenus sans que la prestataire soit en mesure de contrôler leurs agissements. Les contenus effacés des plateformes comparatives de la prestataire peuvent rester visibles sur des plateformes contrôlées par des tiers même après leur effacement, ce sur quoi la prestataire n'a aucune influence. Le client y consent expressément.

5. Compte d'utilisateur

5.1 La prestataire met à disposition du client un accès au compte d'utilisateur, dans lequel le client peut à tout moment gérer et adapter son profil, les prestations qu'il a commandées ainsi que ses contenus.

5.2 La prestataire définit la manière dont les accès au compte d'utilisateur sont protégés. Elle n'est pas tenue de vérifier les données d'identité des utilisateurs et peut considérer tout accès obtenu grâce à des données de connexion exactes comme un accès autorisé. Le client s'engage à protéger ses données de connexion contre tout abus et à indemniser la prestataire en cas de dommage résultant d'un tel abus.

6. Obligations du client

6.1 Le client est responsable de la gestion des contenus dans le compte d'utilisateur. S'il transmet des contenus incomplets ou inexacts, obligeant ainsi la prestataire à publier des contenus inexacts, le client ne peut prétendre à aucune réduction de la somme due ni à aucun remboursement.

6.2 Le client est seul responsable de l'actualité et de l'exactitude des contenus qu'il a publiés sur d'autres plateformes de la prestataire (p. ex. sur local.ch ou www.search.ch).

6.3 Le client garantit:

6.3.1 qu'il est titulaire de tous les droits nécessaires portant sur les contenus et peut en disposer sans restriction, ou que le titulaire de ces droits lui a accordé les droits d'utilisation nécessaires;

6.3.2 que ses contenus ne violent aucun droit de tiers (droits des raisons de commerce, droits sur les marques, droits d'auteur, etc.);

6.3.3 qu'il est pleinement autorisé, en lien avec les contenus, à accorder à la prestataire tous les droits contenus dans le contrat;

6.3.4 que les contenus mis à disposition dans le compte d'utilisateur sont exacts;

6.3.5 que les contenus et les sites Internet dont le lien figure dans les contenus respectent toutes les prescriptions légales, en particulier qu'ils ne sont ni pornographiques, ni racistes, ni diffamatoires, ni contraires aux bonnes mœurs ou à la morale, qu'ils ne donnent lieu à aucun harcèlement et qu'ils ne promeuvent pas la violence.

6.4 Si un tiers fait valoir une prétention à l'encontre de la prestataire en raison d'une violation des garanties du client énumérées au chiffre 6.3, le client se charge à ses frais du litige, dans la mesure autorisée par le droit procédural, et indemnise intégralement la prestataire. La prestataire informe le client dans un délai convenable de toute prétention invoquée.

7. Rémunération, facturation et conditions de paiement

7.1 Le prix que le client doit payer pour les prestations payantes s'entend net. La taxe sur la valeur ajoutée prescrite par la loi est facturée en sus. S'agissant de l'adaptation de la rémunération par la prestataire, le chiffre 8 des présentes CG s'applique.

7.2 La somme due est facturée a posteriori de manière mensuelle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle, selon le choix de la prestataire.

7.3 Le client s'engage à verser la somme due dans les 30 jours suivant la facturation, sans déduction, sur le compte de la prestataire dont les coordonnées figurent sur la facture.

7.4 Si le client omet d'effectuer le versement dans le délai prévu au chiffre 7.3, il est considéré en demeure de paiement sans notification préalable. Dans un tel cas, le client doit l'intérêt moratoire à 5 % l'an fixé par l'art. 104 CO. La prestataire est en outre autorisée à exiger le paiement de frais de rappel en vue de couvrir une partie des frais encourus. Le montant impayé de la facture ainsi que les éventuels frais de rappel et intérêts peuvent être cédés à des tiers à des fins de recouvrement. En cas de cession de la créance à une société de recouvrement, la prestataire peut mettre à la charge du client des frais de transfert à hauteur de CHF 75.–. Le montant est alors facturé par la société de recouvrement.

7.5 La prestataire est également autorisée à suspendre ses prestations si le client n'a pas payé la somme due à l'échéance du premier rappel, et ce jusqu'à réception de l'intégralité des montants en sa faveur. Les droits qui reviennent à la prestataire en vertu de la loi demeurent dans tous les cas réservés.

7.6 Le client ne peut faire valoir une prétention pour compenser la somme due que si ladite prétention est reconnue par la prestataire ou constatée par un jugement entré en force.

8. Adaptation des prestations et de la rémunération

La prestataire peut à tout moment modifier les prestations et la rémunération. Ce principe s'applique notamment aux adaptations formelles, aux adaptations dues à des exigences ou à des évolutions technologiques, ainsi qu'à la modification, au remplacement et à la suppression de fonctionnalités ou de contenus à publier. La prestataire informe le client à l'avance et de manière appropriée (par lettre d'information, par e-mail, sur la facture, etc.) de toute modification majeure des prestations ou de toute modification de la rémunération, étant précisé qu'elle doit notifier ladite modification en temps utile, si possible 30 jours avant son entrée en vigueur.

En cas de modification, le client peut résilier le contrat avant l'expiration du délai de résiliation, avec effet à la date d'entrée en vigueur de la modification. À défaut d'une telle résiliation, la modification est réputée acceptée.

9. Propriété intellectuelle

9.1 Tous les droits de propriété et de protection (droits d'auteur, droits sur les marques, etc.) sur les prestations et la documentation (brochures de présentation des produits, site Internet, etc.) reviennent à la prestataire. Pour toute la durée du contrat, la prestataire accorde au client le droit intransmissible et non exclusif d'utiliser les prestations et la documentation prévus dans le contrat conformément à celui-ci.

9.2 Les droits de tiers (partenaires de services, etc.) demeurent réservés.

10. Blocage de la publicité

10.1 Le client peut faire assortir ses inscriptions de la mention «Pas de publicité». Les inscriptions en question sont alors assorties d'une annotation correspondante (astérisque *) sur les plateformes comparatives de la prestataire.

10.2 La prestataire ne peut toutefois garantir que les tiers respectent l'annotation (astérisque *). Une inscription de la prestataire assortie d'un astérisque * n'est pas automatiquement enregistrée dans la «liste Robinson» de l'Association suisse de marketing direct (ASMD).

11. Gestion et actualisation des annuaires de la prestataire

11.1 La prestataire édite, sous différentes marques, ses propres annuaires, notamment l'annuaire imprimé (Local Guide) et des annuaires en ligne (p. ex. www.local.ch et www.search.ch). Le client peut se renseigner sur la gamme de produits offerts par la prestataire sous www.localsearch.ch.

11.2 La prestataire choisit librement et peut modifier en tout temps la désignation, la conception, la répartition géographique et thématique, les fonctionnalités des différents annuaires et produits, ainsi que la composition de sa gamme de produits.

11.3 La prestataire peut compléter les données d'inscription du client par d'autres données que la prestataire obtient de sources publiques ou de tiers (p. ex. des adresses Internet et des indications sur la structure organisationnelle d'une entreprise). La prestataire assortit également les données d'inscription de données qu'elle est tenue de conserver en vertu de prescriptions réglementaires (p. ex. la date des modifications et d'autres métadonnées).

11.4 En outre, dans le cadre d'une collaboration entre plusieurs prestataires visant à favoriser la mise à jour des adresses, la prestataire peut comparer les données d'inscription au sens du chiffre 11.3 avec les bases de données de ses partenaires contractuels, valider ou mettre à jour leurs données au moyen des données d'inscription ou reprendre dans ses propres annuaires les modifications apportées dans les bases de données de ses partenaires. De plus, la prestataire peut mettre à disposition de ses partenaires les données d'inscription au sens du chiffre 11.3, afin que ces données puissent être intégrées dans les produits du partenaire, permettant de valider, de compléter ou de synchroniser les ressources d'adressage qu'ils contiennent.

11.5 La prestataire ne garantit cependant pas la publication des inscriptions du client, ni la prise en considération des modifications, dans les annuaires et les bases de données de tiers.

12. Disponibilité et garantie

12.1 Bien que la prestataire s'efforce d'assurer la meilleure disponibilité possible de ses prestations et du compte d'utilisateur, elle ne peut garantir leur fonctionnement sans interruption ni panne. En outre, bien que la prestataire s'efforce de résoudre en temps utile les éventuelles pannes techniques qui sont de son ressort, elle ne peut garantir la disponibilité d'une assistance technique. Toute autre prétention du client fondée sur la garantie est exclue.

12.2 Les garanties du client sont énumérées au chiffre 6.3 des présentes CG.

13. Responsabilité

13.1 La prestataire répond envers le client de la fourniture diligente et conforme au contrat des prestations convenues. La prestataire 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 ou de grèves et pour les défaillances techniques qui relèvent du domaine de responsabilité de tiers, ainsi que la responsabilité du fait des auxiliaires. Dans la mesure où la responsabilité de la prestataire est engagée, elle est dans tous les cas limitée au montant du dommage avéré, mais au maximum à CHF 1'000.-.

13.2 Toute responsabilité envers le client pour ce qui est des actions des utilisateurs (p. ex. copie non autorisée des contenus publiés sur les plateformes comparatives) est exclue.

13.3 Dans la mesure autorisée par la loi, toute responsabilité des partenaires de services envers le client est exclue.

13.4 Le client répond envers la prestataire de tout dommage résultant d'une violation du contrat et la libère de toute responsabilité pour les prétentions en lien avec l'utilisation des prestations par le client que des tiers font valoir à l'encontre de la prestataire.

14. Évaluations

14.1 La prestataire met à disposition un système d'évaluation sur ses plateformes comparatives. Ce système comprend 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 plateformes comparatives. En concluant le présent contrat, le client consent à participer au système d'évaluation de la prestataire. Si le client ne souhaite pas être évalué, il peut le signaler par courrier, par e-mail ou par téléphone, aux coordonnées de la prestataire indiquées sur la plateforme comparative. La prestataire confirme au client dans un délai de dix jours ouvrables qu'il ne pourra plus être évalué à l'avenir.

14.2 La prestataire 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 traduire, de distribuer et de publier les évaluations (étoiles attribuées et commentaires). Par ailleurs, la prestataire est en droit d'utiliser les évaluations sur tous les médias connus et à toutes fins.

14.3 La prestataire n'a aucune obligation de contrôler les évaluations entrées ou diffusées sur ses plateformes comparatives 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 une évaluation, selon sa libre appréciation et sans préavis.

14.4 La prestataire met à disposition une procédure de notification pour effacer des évaluations. Si le client constate des contenus qui portent atteinte aux droits de la personnalité ou à des droits d'auteur, enfreignent le droit de la concurrence ou toute autre disposition légale, sont dénigrants ou racistes, promeuvent la violence ou sont menaçants, pornographiques ou obscènes, il peut le signaler en envoyant une communication aux coordonnées de la prestataire indiquées sur la plateforme comparative. La prestataire déploie des efforts raisonnables pour effacer de tels contenus dans un délai approprié.

15. Protection des données

15.1 La déclaration de la prestataire relative à la protection des données, dans sa version actuelle disponible sur la plateforme comparative, est applicable.

15.2 La prestataire peut faire parvenir au client des informations sur d'autres de ses prestations (p. ex. sous la forme d'une newsletter ou par courrier postal). Si le client ne souhaite plus recevoir de telles communications de la prestataire, il peut se désinscrire en tout temps en écrivant aux coordonnées indiquées sur la plateforme comparative.

16. Dispositions finales

16.1 Les conventions annexes, les modifications apportées aux accords contractuels ainsi que les avenants ne sont valables que s'ils ont été convenus par écrit ou, dans la mesure où la relation avec le client est électronique, s'ils ont été confirmés par e-mail par la prestataire. La présente disposition ne s'applique toutefois pas à la modification des présentes CG (cf. chiffre 1.3).

16.2 La prestataire envoie ses communications au client à l'adresse postale ou électronique indiquée par celui-ci. Tout changement d'adresse postale, d'interlocuteur interne ou d'adresse électronique pour la correspondance doit être notifié à la prestataire à l'avance, en temps utile.

16.3 La prestataire est en droit de transférer à un tiers un ou plusieurs droits et obligations découlant du contrat, voire l'intégralité de la relation contractuelle. Un transfert par le client est exclu.

16.4 Si une disposition du contrat (y compris des présentes CG) devait s'avérer invalide, la validité des autres dispositions ne s'en trouverait pas affectée.

16.5 Le contrat est régi par le droit suisse, à l'exclusion des règles 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, conclue à Vienne le 11 avril 1980).

16.6 Le for pour tout litige résultant du contrat est Zurich. La prestataire est également autorisée à ouvrir action contre le client devant le for ordinaire de celui-ci; les fors impératifs demeurent réservés.