

Dispositions applicables à l'ensemble des produits de ZIP.ch SA

1. Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à l'ensemble des produits et services de ZIP.ch SA (le « prestataire ») en sus des conditions générales d'utilisation. Le prestataire se réserve le droit de modifier les présentes conditions en tout temps.

2. Entrée en vigueur et durée du contrat / Résiliation

Le contrat pour l'achat d'un produit du prestataire entrera en vigueur après un délai de 7 jours à compter de la date d'envoi de la confirmation de commande par mail ou par poste. Dans ce délai, le client peut exercer un droit de rétractation en refusant la confirmation de commande online ou en envoyant un email à cet effet à l'adresse contact@zip.ch. A défaut, le contrat est conclu pour une durée d'une ou deux années sans reconduction tacite, à partir de la date de mise en service. En acceptant la confirmation de commande, le client atteste avoir pris connaissance et accepté les CGV. Un lien invitant à prendre connaissance des CGV est visible dans la confirmation de commande. En cas de résiliation du contrat en raison de l'inexécution des obligations du client, le prix des prestations jusqu'à l'échéance ordinaire du contrat reste dû.

3. Conditions de paiement

A la mise en ligne du produit, le prestataire facturera la première année du contrat et si cela est prévu dans la confirmation de commande des frais fixes de mise en service. Il se réserve le droit de demander un acompte sur certains produits avant de démarrer la production. La seconde année du contrat sera facturée à la date anniversaire de mise en ligne.

3.1 Facturation

Le prestataire pourra effectuer des facturations directement auprès des clients. Tout retard de paiement pourra faire l'objet de frais de rappel d'un montant de CHF 15.-. Le prestataire informe qu'il a également choisi de déléguer une partie de sa facturation à la société Swissbilling SA auprès de laquelle les clients devront effectuer leurs paiements soit à 30 jours net soit en 3 paiements à 30/60/90 jours incluant CHF 3.- de frais sur chacun des BVR fournis. Tout retard de paiement sera traité par Swissbilling SA.

3.2 Facture impayée

ZIP.ch SA se réserve le droit de transférer sa créance à un organisme de recouvrement soit à travers Swissbilling, et de suspendre les prestations liées aux produits mis en ligne.

Conditions particulières au produit mylocation

1. Généralités

Avec le produit mylocation, le prestataire offre au client la possibilité d'élargir sa présence en ligne à d'autres plateformes telles que des moteurs de recherche, portails d'entreprises, annuaires professionnels en ligne, cartes numériques ou systèmes de navigation (les « plateformes ») grâce à un logiciel dédié. Sur instructions du client, le prestataire publie sur ces plateformes de tiers les informations relatives à l'entreprise du client (nom, adresse, téléphone, horaires d'ouverture, etc.) ainsi que d'éventuels contenus publicitaires ou promotionnels, sous forme de textes, photos, etc. (« les données ») fournis par le client au début ou pendant la durée de validité du contrat. Le prestataire ne peut toutefois garantir dans tous les cas la reprise par chaque plateforme des données transmises et en particulier que les données soient reprises intégralement et sans délai. Afin d'assurer le service, le prestataire fait appel à des partenaires et/ou sous-traitants.

1.2 Accès au dashboard du logiciel dédié

Le client accède aux fonctions du logiciel depuis le dashboard, via son espace utilisateur personnel. À cet effet, le prestataire accorde au client pendant la durée du contrat un droit non exclusif et non cessible d'accès et d'utilisation du logiciel et de ses fonctions telles que proposées dans l'espace utilisateur. Tous les droits ce logiciel sont exclusivement détenus par le prestataire et ses partenaires.

1.3 Contrôle des données / Responsabilité

L'attention du client est attirée sur le fait qu'avant de publier les données, certaines plateformes exigent qu'elles soient contrôlées par le client (par téléphone ou courrier). Le client doit posséder un compte Google My Business et en donner l'accès à ZIP.ch pour que ses données puissent être publiées. D'autres plateformes peuvent à tout moment poser des exigences identiques ou similaires. Pendant toute la durée du contrat, ZIP.ch et/ou ses partenaires doivent demeurer cotitulaires du compte Google My Business. Sur demande et avec la participation du client, le prestataire peut accorder à celui-ci une assistance unique pour la création d'un compte Google My Business. Dans ce cas, le client autorise le prestataire de créer en son nom le compte Google My Business et de le relier au logiciel, en mentionnant les coordonnées email du prestataire en tant qu'administrateur. Après la création de la page et du compte, le prestataire transmet par mail les droits d'administrateur à l'administrateur désigné par le client. Le travail du prestataire en relation avec la création du compte Google My Business s'achève avec le transfert au client des droits d'administrateur. Le client est ensuite responsable de leur gestion et de leur actualisation. Après le transfert des droits d'administrateur, le client est en particulier seul responsable du respect des conditions d'utilisation de Google. Le prestataire n'est pas responsable de la création du compte Google My Business et il n'a aucune obligation de résultat en relation avec sa création. Le prestataire

peut à tout moment exiger du client qu'il se charge lui-même de sa création.

Le client prend acte du fait que pendant la durée de validité du produit mylocation, les données disponibles dans son espace utilisateur s'affichent en partie automatiquement sur les différentes plateformes en raison des liens qui existent entre celles-ci et le logiciel. Il appartient donc au client de s'assurer que les données créées dans l'espace utilisateur sont également conformes aux conditions d'utilisation des plateformes de tiers.

Le prestataire n'a pas d'obligation de contrôle des données fournis par le client. Cela vaut en particulier au regard de l'existence éventuelle de droits de tiers en relation avec ces données et tous autres contenus utilisés par le client. Le client prend en outre acte du fait qu'à l'échéance du présent contrat, certaines plateformes peuvent continuer à publier des informations communiquées par le client.

Au terme du présent contrat, le ou les liens seront supprimés. Le client est seul responsable des données publiées et de l'utilisation faite du produit en relation avec ces données. Il est tenu d'indemniser le prestataire pour toutes prétentions de tiers émises à son encontre en relation avec l'utilisation du produit my location et la publication de ses données et informations, y compris les frais raisonnables engagés en vue d'assurer sa défense. La responsabilité du prestataire à l'égard du client est strictement limitée aux dommages directs résultant d'une utilisation conforme du produit my location, à l'exclusion de tout dommage indirect, y compris de toute perte de profit ou de gain manqué. En outre, dans aucun cas la responsabilité totale du prestataire envers le client ne pourra dépasser la valeur des produits et services rendus au client et effectivement payés par ce dernier, le client dégageant expressément le prestataire de toute responsabilité au-delà de cette limite.

1.4 Réseau des plateformes / Conditions d'utilisation

La composition du réseau des plateformes du prestataire peut évoluer en tout temps ; il peut notamment arriver que pendant la durée de validité du contrat, certaines plateformes soient retirées ou remplacées par d'autres. Cela ne constitue toutefois pas une insuffisance de la prestation et ne libère pas le client de ses obligations. Le client prend acte du fait que chaque plateforme définit ses propres conditions d'utilisation et règles relatives à la protection des données et qu'il lui appartient de s'en informer et de les respecter.

1.5 Un service d'assistance (« hotline ») 7 jours sur 7 est mis à disposition du client en cas de pannes techniques sur le logiciel. Le client peut également soumettre via la hotline toute demande de modification de ses données. La hotline n'est pas un service de formation pour l'utilisation du logiciel.

2. Obligations du client

Le client est tenu de communiquer à temps au prestataire toutes les informations et données nécessaires à la fourniture du service.

2.1 Le client garantit que les données transmises aux fins de publication sont à jour et exactes, sont libres de droits de tiers et n'ont en particulier aucun caractère pornographique, diffamatoire, importun, désobligeant ou autrement inapproprié, qu'elles n'incitent pas à la violence, ne sont pas contraires aux bonnes mœurs et ne contreviennent pas à d'autres dispositions légales.

2.2 Le client garantit qu'il dispose de tous les droits nécessaires à la réalisation du service et accorde au prestataire tous les droits de traitement et de transmission des données dont lui-même, ses partenaires et les plateformes affiliées ont besoin pour fournir le service my location. Le client accepte en particulier que le prestataire traite, enregistre, modifie, complète, supprime ou transmette directement ou

indirectement tout ou partie des données aux partenaires et aux plateformes affiliées et que les clients et utilisateurs de ceux-ci puissent les exploiter. Par ailleurs, le client reconnaît et accepte le fait que le prestataire doit garantir aux plateformes des droits supplémentaires en matière de traitement et de droits d'utilisation des données. Ceux-ci peuvent notamment comprendre un droit mondial, non exclusif, cessible et gratuit des plateformes de combiner les données transmises, de les modifier et ou de les compléter avec d'autres données, de les enregistrer dans une base de données, de les utiliser au niveau interne, de vendre, de distribuer, diffuser et promouvoir des produits contenant les données ou d'en faire la publicité et d'accorder, le cas échéant, des droits d'utilisation des données à certains de leurs autres clients. Le client reconnaît et accepte qu'après l'utilisation de tout ou partie des données par une plateforme et, le cas échéant, certains de ses clients, le prestataire n'est pas tenu de veiller à ce que les données et informations ainsi utilisées soient supprimées de quelconques produits, systèmes ou appareils de la plateforme en question ou de ses clients ou d'un tiers et qu'il n'est pas non plus tenu de s'assurer que cette plateforme, ses clients ou un tiers ne modifient pas ou n'utilisent pas les données.

3. Prix

3.1 Les prix indiqués par le prestataire s'entendent toujours hors TVA.

3.2 Le prestataire peut à tout moment modifier les prix du service. Ces prix entrent en vigueur avec le renouvellement du contrat et sont communiqués en temps utile au client.

4. Protection des données

Le prestataire traite, enregistre et exploite les données dans les limites et aux seules fins prévues par le présent contrat. Dans ce cadre, elle tient toujours compte des dispositions sur la protection des données en vigueur.

4.2 Le prestataire agit à l'égard des différentes plateformes comme un simple intermédiaire entre le client et ces plateformes et, à ce titre, n'est pas responsable du traitement qui sera fait des données et informations du client sur chacune de ces plateformes. Le client reconnaît et accepte le fait qu'avant la publication des données, le prestataire doit accorder aux plateformes des droits supplémentaires en matière de traitement et de droits d'utilisation de ses données. Comme chaque plateforme définit ses propres conditions d'utilisation et règles en matière de protection des données, celles-ci échappent au contrôle et à l'influence du prestataire. Par conséquent, il relève de la seule responsabilité du client de s'informer sur ces règles et les respecter.

Conditions particulières au produit mywebsite

1. Disponibilité du service

Le service est généralement disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Le client prend acte que la disponibilité du service peut être momentanément interrompue en raison de problèmes techniques ou de travaux de maintenance ou d'entretien. Il note également que le prestataire ne répond pas de la disponibilité de services de tiers nécessaires à l'utilisation du produit mywebsite ou à certaines de ses fonctionnalités.

1.2 Un service d'assistance (hotline) 5 jours sur 7 est mis à disposition du client en cas de pannes techniques du site. Il ne s'agit en aucun cas d'un service de formation pour l'utilisation de l'outil de gestion CMS ni d'un service d'intervention pour changer des contenus comme les textes et les images, ces changements s'opérant par le biais du service pack entretien « cycles annuels de corrections ».

2. Nom de domaine

Le nom de domaine du produit mywebsite est déterminé et enregistré par le prestataire en concertation avec le client. Le client est inscrit comme titulaire et le prestataire comme contact

technique et contact de facturation.

2.2 Si le client dispose déjà d'un nom de domaine enregistré, celui-ci peut être utilisé pour l'exécution du produit mywebsite à condition que le client mette à la disposition du prestataire les éléments nécessaires au transfert. Si ces éléments ne sont pas disponibles dans les trente jours suivant la signature du contrat, le client est tenu de choisir un autre nom de domaine et de le faire enregistrer par le prestataire. A défaut, le prestataire est en droit d'enregistrer un autre nom de domaine pour le compte du client.

2.3 Le prestataire n'a pas l'obligation de vérifier si le client est habilité à transférer et à enregistrer le nom de domaine. En confiant au prestataire l'ordre de transférer le nom de domaine, le client déclare expressément être habilité à transférer et à enregistrer le nom de domaine.

2.4 En relation avec le nom de domaine et l'utilisation du produit mywebsite, le client déclare et garantit expressément qu'il respecte les droits éventuels de tiers, notamment ceux résultant du droit des raisons de commerce, du droit d'auteur et du droit des marques.

2.5 Le prestataire gère le nom de domaine en qualité de contact technique pendant la durée contractuelle convenue et assume également durant cette période les obligations y afférentes, y compris le règlement des taxes. Cette obligation prend fin à l'échéance du contrat. Le client peut exiger que le nom de domaine lui soit transféré, à défaut de quoi l'enregistrement du nom de domaine est supprimé.

3. Contenus du site Web

Le client est seul responsable des contenus de son site Web. Il s'assure que ces contenus n'enfreignent pas les dispositions légales et ne présentent aucun caractère pornographique, diffamatoire, importun, désobligeant ou autrement inapproprié, qu'elles n'incitent pas à la violence et ne soient pas contraires aux bonnes mœurs.

3.2 Les liens inclus dans le site Web et renvoyant vers d'autres sites Web extérieurs au service de mywebsite ne sont autorisés que si ceux-ci remplissent les conditions énoncées ci-dessus.

3.3 Si le prestataire constate que le client enfreint de quelque manière que ce soit les dispositions du présent article, le prestataire a le droit de suspendre son service jusqu'au rétablissement d'une situation conforme au contrat.

3.4 Au moment de l'achèvement du site, le client reçoit un « **avis de mise en ligne** » par e-mail ou par courrier postal. Il a l'obligation de le vérifier dans un délai de 10 jours et de communiquer au prestataire tout souhait de modification. Si le client ne réagit pas dans le délai imparti, les contenus sont réputés acceptés par le client et le prestataire se réserve le droit de mettre le site en ligne et de facturer la création du site et la première année du pack entretien. Les modifications subséquentes demandées par le client pourront faire l'objet d'une facturation additionnelle à sa charge.

3.5 Concernant le travail de référencement SEO considéré comme un référencement de base pour le lancement sur Google, le prestataire est tenu à une obligation de moyen uniquement et en aucun cas à une obligation de résultat en relation avec le référencement sur Google ou sur tout autre moteur de recherche.

4. Sauvegarde et publication de contenus par le client

Avec le produit mywebsite, le prestataire peut proposer au client la possibilité de saisir et de modifier lui-même les contenus de son site Web. Le client déclare expressément accepter la mise en ligne et la publication de son contenu sans contrôle par le prestataire. Néanmoins, le prestataire est libre de retirer un contenu du site Web à tout moment dans la mesure où il contreviendrait au présent contrat.

4.2 La possibilité pour le client de modifier ses contenus peut nécessiter une procédure d'enregistrement. Le

client est tenu de fournir les données nécessaires ainsi que de procéder aux modifications utiles dans les délais les plus brefs. Le client est seul responsable du contenu de son enregistrement et donc des informations personnelles qu'il fournit. Le prestataire a le droit de supprimer à tout moment l'enregistrement du client aux fins de faire respecter les présentes conditions générales. Le prestataire prend des dispositions pour protéger son application des interventions indues opérées par des tiers. Néanmoins, une protection totale n'existe pas. Le prestataire ne répond aucunement des conséquences d'interventions non autorisées.

4.3 Le client est responsable de garder secret le mot de passe qui lui est attribué et répond envers le prestataire de toute utilisation du service mywebsite à partir du nom d'utilisateur activé à son attention.

5. Options

Avec le produit mywebsite, le prestataire peut proposer au client des options supplémentaires.

5.2 Avec le module e-commerce, le prestataire fournit au client une plateforme générique de vente en ligne pour la distribution de marchandises et de services. Le module e-commerce n'inclut pas une gestion des marchandises ni une autre fonctionnalité similaire. Le client est donc tenu de veiller à prévoir les éventuelles restrictions de livraison nécessaires, qu'elles soient de nature légale (p. ex. âge minimum légal) ou organisationnelle (p. ex. stock limité des marchandises et des services proposés).

5.3 En proposant des marchandises et des services dans le cadre de l'utilisation du module e-commerce le client est seul responsable de disposer des autorisations nécessaires et de respecter toutes les dispositions légales applicables à l'activité déployée. Sont notamment visées les dispositions de la loi fédérale contre la concurrence déloyale (LCD), de la loi fédérale sur l'alcool (LAlc), de

l'ordonnance sur les denrées alimentaires et les objets usuels (ODAIUOs), du Code pénal (CP) ainsi que de l'ordonnance sur l'indication des prix (OIP). Le prestataire ne supporte envers le client et l'utilisateur du module e-commerce aucune obligation de contrôle ou de garantie en relation avec le respect des normes applicables à l'activité déployée par le client.

5.4 Le client prend acte que pendant la durée d'utilisation du produit mywebsite, des contenus du site Internet mywebsite pourront automatiquement être publiés sur les pages des réseaux sociaux du client en raison de liens entre le site Internet mywebsite et ces réseaux sociaux. Le client a donc l'obligation de s'assurer que les contenus liés du site Internet mywebsite satisfont également aux conditions d'utilisation de ces réseaux sociaux. A l'échéance du contrat mywebsite, tous liens avec ces réseaux sociaux seront supprimés.

5.5 Le client est tenu d'indemniser le prestataire pour toutes prétentions de tiers émises à son encontre en relation avec l'utilisation du produit mywebsite, y compris le module e-commerce et les liens vers les réseaux sociaux, et la publication de contenus, protégés ou non, sur le site Internet mywebsite. L'indemnisation couvre les frais raisonnables nécessaires à la défense du prestataire. La responsabilité du prestataire à l'égard du client est strictement limitée aux dommages directs résultant d'une utilisation conforme du produit mywebsite, à l'exclusion de tout dommage indirect, y compris de toute perte de profit ou de gain manqué. En outre, dans aucun cas la responsabilité totale du prestataire envers le client ne pourra dépasser la valeur des produits et services rendus au client et effectivement payés par ce dernier, le client dégageant expressément le prestataire de toute responsabilité au-delà de cette limite.

6. Hébergement de messagerie

L'hébergement de messagerie électronique ne fait pas partie de l'offre mywebsite. Les services de messagerie

électronique doivent être acquis auprès d'un fournisseur tiers. Si le client veut également gérer ses services de messagerie électronique sous le nom de domaine du produit mywebsite, il doit fournir au prestataire toutes les informations nécessaires (code DNS) afin que les messages parviennent au bon serveur et puissent être réceptionnés et envoyés par le client.

7. Propriété intellectuelle

Les droits de propriété intellectuelle afférents au produit mywebsite appartiennent exclusivement et restent acquis au prestataire.

Conditions particulières au produit myagenda

1. Disponibilité du service

Le prestataire met à disposition du client la page de la console d'administration et le Customer Relationship Management (« CRM ») 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Le client prend acte que la disponibilité du service peut être interrompue en raison de problèmes techniques passagers et de travaux de maintenance dans la mesure où ces travaux ont été annoncés au client au préalable et sont effectués en dehors des heures ordinaires de bureau.

1.1 Force majeure

Le prestataire n'encourt pas de responsabilité en cas de retards ou de manquements à ses obligations contractuelles dus à des actes ou événements extérieurs échappant à son contrôle raisonnable, tels que des problèmes de connexion à Internet situés hors de son contrôle, respectivement hors de la responsabilité du prestataire et des tiers mandatés, les attaques par déni de service (DoS) ainsi que les grèves, les guerres civiles, le piratage ou les pannes des fournisseurs d'accès à Internet.

1.2 Connection Internet

Le client est responsable de sa connexion internet.

2. Prestations du produit myagenda

Le produit myagenda propose au client un programme CRM utilisable via Internet, soit en particulier un outil de prise de rendez-vous en ligne comprenant la possibilité de l'intégrer au site Internet du client et/ou sur sa page Facebook.

Pour la durée du présent contrat, le client obtient 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 dans l'exercice de son activité professionnelle commerciale ou indépendante exclusivement. 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 exécuter. Le droit d'utilisation se limite à l'entreprise dont le nom figure sur le contrat et à ses filiales. La cession de l'utilisation du CRM ou sa mise à disposition de tiers, ou son utilisation au profit de tiers, sont interdites.

3.2 Widgets

Le prestataire accorde au client, sous réserve des limitations stipulées ci-après, un droit non exclusif et non cessible, limité à la durée du présent contrat, d'installer les widgets nécessaires à l'intégration de l'outil de prise de rendez-vous en ligne dans les interfaces client (p. ex. site internet de l'entreprise, page des fans Facebook). Des conditions complémentaires d'utilisation ou de licence des fabricants des divers systèmes de gestion de contenu ou des réseaux sociaux (p. ex. Facebook) peuvent s'appliquer à l'utilisation de chaque widget. Les widgets peuvent également contenir des composants de tiers soumis à des licences open source. En cas de conflit, ces conditions d'utilisation de tiers prévalent celles stipulées dans le contrat.

3.3 App myagenda

Dans la mesure où le client souhaite utiliser certaines fonctions du CRM par

l'intermédiaire de l'application myagenda, il doit au préalable la télécharger gratuitement sur Google Play ou sur l'App Store. Les conditions de chaque gestionnaire d'applications prévalent.

3.4 Installation

Le client ou le prestataire sur demande du client procède à la première installation du CRM et de la console (paramètres individuels, saisie/téléchargement de données, implémentation de plug-ins) à moins qu'il n'en ait été convenu autrement. Le client n'a pas le droit d'exiger ou de faire procéder à des modifications du CRM ou des widgets.

3.5 Support

Le prestataire met à disposition un support gratuit par téléphone dédié à la résolution des problèmes techniques rencontrés lors de l'utilisation du CRM après que celui-ci a été installé. Le support ne fournit pas de conseils en matière de marketing, de conseils juridiques ou de conseils en matière de visibilité Internet du client en général. Le prestataire fournit les prestations de support de 8h à 18h (CET) durant les jours ouvrables, à l'exclusion des jours fériés légaux, du 24 décembre et du 31 décembre.

3.6 Sous-traitants

Le prestataire peut faire appel à des sous-traitants selon son appréciation.

4. Rappels SMS

Suite à une prise de rendez-vous via le CRM, il est possible de paramétrer un ou plusieurs rappel(s) du rendez-vous par SMS. La fonctionnalité de rappel par SMS est gratuite jusqu'à 150 sms/mois sur un contrat annuel pour 5 agendas, chaque utilisateur supplémentaire aura droit à 50 sms/mois gratuits. Si ce volume devait être dépassé par le client le prestataire se réserve le droit de facturer le dépassement au tarif de CHF 0.12.- /sms.

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 valablement leur consentement ou dans la mesure où les exigences de l'art. 3 al. 1 lit. o de la Loi fédérale contre la concurrence déloyale (LCD) sont respectées. En cas de doute, le client a l'obligation de s'informer sur les conditions d'admissibilité des e-mails publicitaires. Il est expressément fait référence à la Directive pour le marketing en ligne acceptable de l'association « eco – Verband der Internetwirtschaft e.V. ».

5.2 Indications obligatoires

Le prestataire fournit au client des services techniques uniquement. Le client demeure seul responsable des contenus diffusés, notamment sur son site Internet et dans ses emails. A cet égard, le client est seul responsable de mentionner les indications légales obligatoires, notamment celles prévues à l'art. 3 al. 1 lit. s LCD

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 du prestataire en cas de perte des données se limite aux dommages qui auraient été occasionnés nonobstant une sauvegarde régulière dûment effectuée par le client.

5.4 Conservation des données

Le client a l'obligation de conserver les données selon les exigences légales (en particulier les prescriptions de droit commercial et de droit fiscal). Le client est informé que le service ne remplit pas les exigences de tenue des comptes selon le Code des obligations.

6 Données du client et protection des données

6.1 Données du client

Les données saisies par le client dans le CRM concernant le client final (p.ex. e-mail, nom, adresse, autres caractéristiques), les données des clients finaux mises à disposition du prestataire par le client dans le cadre des prestations convenues (p. ex. exportations de données d'autres systèmes) et les données concernant les clients finaux générées par le CRM (p. ex. demandes de prise de rendez-vous, gestion de l'agenda, contenus de chats) (ensemble les « données clients ») appartiennent au client. Le prestataire intervient uniquement en tant que fournisseur d'un service technique et traite les données des clients de manière confidentielle. Le prestataire est cependant autorisé à utiliser les données clients, même au-delà de la durée du contrat, sous forme agrégée ou statistique, à des fins d'analyse des erreurs et de développement des fonctions du programme.

6.2 Gestion des données de mandat

Dans la mesure où les données clients sont des données personnelles, le prestataire, respectivement ses sous-traitants, utilise les données clients exclusivement aux fins d'exécuter les prestations contractuelles convenues, selon les directives du client. Le prestataire prend les mesures techniques et organisationnelles adéquates en vue d'assurer la protection des données clients. A l'égard de ses clients finaux, le client est seul responsable de l'application de la Loi fédérale sur la protection des données et notamment d'obtenir le consentement des clients finaux en vue du traitement de leurs données personnelles.

6.3 Accès aux données à l'échéance du contrat

À l'échéance du contrat, le client ne pourra plus accéder aux données clients. Le client est responsable d'exporter les données clients à l'aide de la fonction

d'exportation du produit myagenda avant la fin du contrat et de les sauvegarder pour une utilisation ultérieure. Au-delà de la fin du contrat, le prestataire n'est pas tenu de fournir les données clients. Le prestataire pourra effacer les données clients à la fin du contrat dans la mesure où il n'est légalement pas obligé de les conserver. Dans tous les cas, il bloquera l'accès aux données clients.

Conditions particulières au Top Position

Avec le produit Top Position le prestataire offre au client la possibilité d'augmenter sa visibilité sur l'annuaire ZIP.ch en apparaissant dans les premiers résultats de recherches par rubriques et par mots clés contenus dans les textes décrivant son activité.

Cette inscription s'accompagne de votre logo, d'un logo rouge top position, de votre site web et ne contient pas de publicité lors de son affichage.

Le prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment dans un souci d'amélioration de sa prestation, les critères d'impressions du Top Position.

Conditions particulières pour la publicité en ligne

Avec le produit Banner le prestataire offre au client la possibilité d'augmenter sa visibilité sur l'annuaire ZIP.ch.

La banner nationale est proposée en volume d'impressions, elle apparaît dans les 4 langues du site le FR DE EN IT (le client peut choisir de limiter ces langues) uniquement dans les résultats de recherches en format rectangle ou bandeau et en rotation avec les publicités re marketing diffusées sur ZIP.ch. Sur demande le prestataire pourra fournir au client les statistiques de ses impressions.

La Banner cantonale est proposée pour les 24 Cantons suisses et dans les 4 langues FR DE EN IT. Elle apparaît en format rectangle ou carré uniquement lorsqu'une inscription résidentielle ou

business est affichée et sans rotation avec de la publicité re marketing. Le nombre de banner est limité à 10 positions par format. Par secteur d'activité ou par marques de produits (exemple Mercedes et Volvo pour un même garage pourra souscrire 2 banners) distribués le client aura une exclusivité et un droit de préemption sur son contrat signé de 2 ans obligatoirement.

Pour les banners le client devra fournir au prestataire le fichier graphique en format jpeg, pdf, png, ou en format gif animée. Il pourra demander l'impression d'une nouvelle banner chaque mois pour du nationale et chaque trimestre pour une cantonale sauf accord avec le prestataire.

Responsabilité du client pour les contenus

Le client s'engage à respecter la législation suisse avec les contenus qu'il saisit ou publie à travers son top position et sa banner. En particulier, le client s'engage à ne pas saisir ni publier des contenus portant atteinte à la personnalité, à la concurrence ou à l'honneur, racistes, incitant à la violence, menaçants, pornographiques ou obscènes et à garantir le droit d'auteur de tiers. ZIP.ch se réserve le droit de bloquer, de supprimer ou de refuser la mise en ligne des contenus qui enfreignent ces règles, sans délai ni avertissement. ZIP.ch se réserve également le droit d'interdire au client la saisie d'autres contenus. ZIP.ch n'assume aucune obligation de vérifier les contenus et décline toute responsabilité à cet égard.

Le client dédommage totalement ZIP.ch des prétentions émises à l'encontre de celle-ci. Le client déclare et assure expressément respecter les droits des tiers, notamment le droit des raisons de commerce, le droit d'auteur et le droit des marques. Il prend acte des droits de tiers existant normalement sur des images.