

Conditions générales du portail de benchmark hôtelier

1. Champ d'application

Les dispositions qui suivent s'appliquent à tous les utilisateurs du portail de benchmark hôtelier WEBMARK de MANOVA pour HotellerieSuisse (ci-après «portail de benchmark hôtelier»). Sont considérées comme parties au contrat HotellerieSuisse en tant que cliente de MANOVA Sàrl (exploitante du portail de benchmark hôtelier) et l'établissement hôtelier, le groupe hôtelier ou le Trusted Consultant (ci-après «établissement») en tant qu'utilisateur du portail de benchmark hôtelier traitant les données de son établissement.

2. Étendue de la prestation

Le portail de benchmark hôtelier donne à chaque établissement en Suisse la possibilité de comparer ses chiffres clés sur une base annuelle, de façon anonymisée et/ou ouvert dans le cadre d'un groupe EXPER d'HotellerieSuisse. Pour ce faire, le portail de benchmark hôtelier met à la disposition de l'utilisateur quantité de rapports (évaluations prédéfinies de chiffres clés), qui peuvent être filtrés par groupes de comparaison (appelés «CompSet») et donc adaptés aux différents besoins.

Les rapports peuvent être établis en particulier pour les domaines compte de résultat, bilan, hébergement, restauration, collaborateurs, séminaire/banquet et wellness. La règle de base veut que chaque établissement ne reçoive que les rapports pour lesquels il a saisi ses propres données de manière complète et correcte. Les données de référence (données de base, données de l'établissement et données à caractère personnel) doivent dans tous les cas être saisies.

Les données saisies par l'établissement ne peuvent être consultées et traitées que par l'établissement même. Elles sont versées à la banque de données du portail de benchmark hôtelier. Les chiffres clés calculés apparaissent en revanche dans les rapports. Les valeurs comparatives sont exprimées en valeur inférieure (1^{er} quartile), valeur moyenne (médiane) et valeur supérieure (3^e quartile) dans le CompSet. Au sein des groupes EXPER, des rapports ouverts peuvent être établis pour présenter de manière transparente les chiffres clés de tous les établissements du groupe.

3. Accès au portail de benchmark hôtelier

Après examen du formulaire d'inscription par HotellerieSuisse, l'établissement reçoit un mot de passe personnel, sécurisé, non transmissible, pour l'accès à son nom au portail de benchmark hôtelier. Les demandes d'utilisation du portail de benchmark hôtelier peuvent être refusées sans indication de motif.

L'établissement peut charger d'autres personnes de la saisie des données. A cet effet, une déclaration correspondante doit être faite à HotellerieSuisse (prénom, nom, adresse e-mail, autorisations), afin d'établir et de transmettre un autre mot de passe personnel, sécurisé, non transmissible, pour accéder au portail de benchmark hôtelier.

4. Cotisation d'utilisation

HotellerieSuisse facture pour l'utilisation du portail de benchmark hôtelier une cotisation annuelle dont le montant varie si l'établissement est membre ou non d'HotellerieSuisse. Les groupes hôteliers paient un montant forfaitaire annuel en fonction du nombre d'établissements affiliés. De plus, les Trusted Consultants peuvent demander l'accès exclusif au portail de benchmark hôtelier moyennant une contribution annuelle. Ces montants, TVA non comprise, sont facturés pour la première fois après l'inscription. Pour les années suivantes, la cotisation est toujours facturée au cours du premier trimestre et elle doit être réglée dans les 30 jours.

5. Obligations de l'établissement

L'établissement est responsable de la conformité, du contenu et de la gestion des données. Cela s'applique en particulier aux données de référence, au compte de résultat et au bilan, aux données de séminaire/banquet et wellness, lorsque des rapports correspondants sont souhaités. HotellerieSuisse se réserve le droit d'annuler l'activation des rapports si les données sont incomplètes ou ne sont pas saisies dans la qualité requise.

Si l'établissement fournit des documents ou des données à HotellerieSuisse et/ou MANOVA, il lui appartient de s'assurer que la transmission de ces données est autorisée et que la conformité juridique des données est garantie. HotellerieSuisse et/ou MANOVA ne sont pas tenues d'effectuer un contrôle juridique ni de vérifier la licéité de l'utilisation des données qui leur ont été fournies ou qui sont contenues dans les documents qui leur ont été confiés.

6. Utilisation et distribution des données

a. Utilisation des données et transmission à des tiers

Les rapports sont exclusivement destinés au propre usage de l'établissement. Ils ne peuvent pas être transmis à des tiers en dehors de l'établissement. Les rapports ouverts des groupes EXPER selon chiffre 2 sont exclusivement destinés au membre EXPER, ils doivent être traités de manière confidentielle et ne peuvent pas être transmis à des tiers (ni à l'intérieur, ni en dehors de l'établissement).

Toute autre utilisation des données peut être autorisée d'entente avec HotellerieSuisse, dans la mesure où elle répond au but pour lequel les données ont été collectées.

b. Droits d'utilisation par HotellerieSuisse

L'établissement accorde à HotellerieSuisse un droit d'utilisation illimité, gratuit et de durée indéterminée aux chiffres clés calculés. Cela englobe notamment l'utilisation pour le calcul des valeurs du benchmark pour les rapports ainsi que le droit de publier les évaluations anonymisées des chiffres clés calculés. Les chiffres clés sont notamment publiés dans la statistique des établissements ainsi que dans le benchmark hôtel – entre autres de manière agrégée par catégorie d'étoiles et segment d'affaires.

Les établissements qui font partie d'un groupe EXPER garantissent à HotellerieSuisse le droit de consultation et d'utilisation de tous les rapports ouverts au sein du groupe EXPER concerné.

HotellerieSuisse est autorisée à transmettre de façon anonymisée tous les chiffres clés calculés dans le portail de benchmark hôtelier à la Société Suisse de Crédit Hôtelier. D'autres partenaires comme les fiduciaires, les banques ainsi que des instituts de recherche peuvent aussi demander à recevoir les rapports. Il n'y a jamais de publication des données d'un seul établissement. Les acquéreurs de données ne peuvent en aucun cas identifier un établissement à partir des données obtenues. HotellerieSuisse décide au cas par cas quels chiffres clés sont fournis à un demandeur de données.

7. Confidentialité

HotellerieSuisse et l'établissement en particulier sont tenus de garder secrètes les informations qui leur ont été confiées ou dont ils ont eu connaissance dans le cadre du contrat, qui relèvent du secret professionnel ou du secret d'affaires ou qui concernent d'autres affaires confidentielles dignes de protection. Les parties au contrat ne sont pas autorisées à utiliser ces informations pour leurs propres buts ni à d'autres fins. Les réglementations sous le chiffre 6 des présentes conditions générales demeurent réservées.

L'obligation de garder le secret demeure même après la résiliation du contrat.

8. Responsabilité

L'établissement est autorisé à traiter ses données de manière indépendante dans le portail de benchmark hôtelier au moyen des données d'accès qui lui ont été confiées. En traitant ses données ainsi, l'établissement porte la responsabilité de la conformité de ses données.

HotellerieSuisse ne garantit d'aucune façon l'exactitude, la fiabilité ou l'intégralité des données (vis-à-vis de tiers non plus). HotellerieSuisse décline toute responsabilité pour des dommages directs ou indirects, des pertes de profit, des interruptions d'activité, des pertes de programmes ou de données qui résultent de l'accès au portail de benchmark hôtelier. Un recours de l'établissement contre HotellerieSuisse pour des données incorrectes est expressément exclu.

HotellerieSuisse ne peut pas non plus être rendue responsable d'un non-accès de l'établissement au portail de benchmark hôtelier en raison de problèmes techniques ou autres causés notamment par une surcharge du réseau.

HotellerieSuisse ne saurait en aucun cas être tenue responsable d'une utilisation abusive des données, d'un mot de passe insuffisamment complexe ou du non-respect en général des dispositions légales sur la protection des données par l'établissement en particulier.

9. Résiliation du contrat

Les parties sont autorisées à résilier les rapports contractuels moyennant un préavis de trois mois pour la fin d'un mois. La résiliation s'effectue par courrier postal ou par voie électronique et est envoyée à HotellerieSuisse. Il n'y a pas de droit à un remboursement des cotisations déjà versées.

10. Protection des données

Les parties au contrat respectent les dispositions de la loi sur la protection des données lors de l'utilisation du portail de benchmark hôtelier.

MANOVA Sàrl en tant qu'exploitante de WEBMARK héberge le portail de benchmark hôtelier. Par conséquent, les dispositions sur la protection des données de WEBMARK s'appliquent et sont acceptées par l'utilisateur lorsqu'il se connecte pour la première fois au portail de benchmark hôtelier.

11. Interdiction de cession

Sauf accord écrit préalable d'HotellerieSuisse, l'établissement n'est pas autorisé à céder des droits ou des obligations découlant du contrat.

12. Dispositions finales

a. For et droit applicable

Le for exclusif pour tous les litiges découlant des présentes conditions générales est Berne. Seul le droit suisse s'applique.

b. Modifications des conditions générales

Les modifications des présentes conditions sont considérées comme étant acceptées par l'établissement, si elles lui ont été communiquées par écrit (la forme électronique est aussi admise) et que l'établissement n'a pas résilié le contrat dans les deux semaines calendaires suivant la notification des modifications.