

Conditions Générales de Vente de l'offre Booster Contact

Version Mai 2018

Préambule

PagesJaunes souhaite faire profiter ses clients de son expérience en matière de gestion de campagnes publicitaires sur Internet en leur proposant une prestation globale de conseil en communication digitale locale. L'offre Booster Contact s'inscrit dans ce cadre en ce qu'elle permet aux entreprises disposant d'un site internet de bénéficier d'un service « clés en mains » de référencement payant sur certains moteurs de recherche partenaires de PagesJaunes, incluant les prestations à valeur ajoutée de PagesJaunes telles que la création, l'optimisation et le suivi des performances de leurs campagnes publicitaires, dans les conditions définies aux présentes.

Définitions

Client : annonceur agissant directement ou par l'intermédiaire d'un mandataire (agence de publicité, centrale d'achat d'espace) identifié dans l'ordre d'insertion en qualité de Client annonceur.

Landing Page : site internet réalisé par PagesJaunes, vers lequel la Publicité peut rediriger ;

Site : site internet du Client, qu'il soit ou non réalisé par PagesJaunes et vers lequel la Publicité peut rediriger ;

Publicité : toute annonce du Client telle que créée et mise en ligne par PagesJaunes dans les conditions définies aux présentes, composée d'une dénomination commerciale, d'un texte de présentation de son/ses entreprise(s) ou de son/ses activité(s), d'un lien URL cliquable dirigé vers une page du Landing Page du Client ou vers le Site dans le cas où la Landing Page ne serait pas encore créée, et destinée à promouvoir sa/ses marque(s) et/ou la fourniture de bien(s) ou de service(s).

Booster Contact : campagne publicitaire « clé en main » livrée au Client consistant dans la diffusion de la Publicité au sein de l'espace de référencement payant (dit « SEM ») des moteurs de recherche partenaires de PagesJaunes permettant à la Landing Page du Client ou au Site d'être visité autant de fois par mois que défini dans l'offre en termes de Clics ou de Contacts et suivant la durée contractuelle de l'offre. A cette fin, PagesJaunes procède, au nom et pour le compte du Client, au choix et à l'achat des mots clés et des espaces publicitaires sur ces moteurs en tenant compte de l'activité et de la zone de chalandise du Client, puis à la création et à la mise en ligne de la Publicité dans ces espaces ainsi qu'à la création personnalisée, l'hébergement et la mise en ligne de la Landing Page.

Clic(s) : action effectuée par un consultant de l'un de ces moteurs de recherche sur la Publicité.

Contact(s) : action effectuée par un consultant de l'un de ces moteurs de recherche sur lequel apparaît la Publicité, sur un élément tels que l'adresse ou le numéro de téléphone (liste non exhaustive) dans la Publicité (bouton d'action) et/ou sur la Landing Page du Client et/ou le Site. Le détail des éléments considérés comme un « Contact » figure pour chaque Client dans son espace Client BusinessCenter.

Echéance Anniversaire : date d'effet du Contrat ou date anniversaire. Elle correspond à la date de mise en ligne de la Publicité. Il s'agit dans le cas où le Contrat n'est pas résilié, de sa date de renouvellement. Cette échéance peut être semestrielle (Période Initiale) ou mensuelle (post Période Initiale).

L'ordre d'insertion

Seules les présentes conditions générales s'appliquent à l'ordre d'insertion, à l'exclusion de toutes autres conditions générales. Les conditions générales applicables sont celles en vigueur à la date de Signature de l'ordre d'insertion par le Client. Les règles commerciales, promotionnelles de PagesJaunes sont opposables au Client et font parties intégrantes des présentes conditions générales. Elles sont à la disposition du Client auprès de PagesJaunes. Il est entendu par "Signature", soit la validation scripturale du Client, soit l'accord définitif de ce dernier dès lors que le paiement de la première échéance prévue aura été honoré et encaissé par PagesJaunes.

La Signature du présent ordre d'insertion par le Client vaut engagement ferme et définitif.

A réception de l'ordre d'insertion signé par le Client et sous réserve de sa validation par PagesJaunes, les éléments de parution de la campagne publicitaire du Client seront alors transmis pour création et mise en ligne de la Publicité et de la Landing Page dans un délai maximum de 20 jours après la date de souscription pour la Publicité et de 45 jours pour la Landing Page. Toutefois, le Client lors de la souscription, a la possibilité de reporter la date de mise en ligne de sa campagne, cette dernière intervenant dans ce cas au plus tard jusqu'à 3 mois après la date de souscription. A ces fins, le Client accepte que PagesJaunes récupère et/ou extrait certains éléments et/ou textes, compris dans le contenu d'une page du Site du Client, afin de réaliser la Publicité et la Landing Page de celui-ci. PagesJaunes décline toute responsabilité quant aux défauts ou erreurs qui pourraient résulter de l'utilisation de tout élément récupéré et/ou extrait du Site du Client.

La mise en ligne de la Publicité donne lieu à l'envoi d'un courrier électronique. Le Client peut retrouver dans l'interface du Client (BusinessCenter) l'URL de destination de sa campagne ainsi que le détail de celle-ci. Si dans les dix (10) jours suivant la réception de ce courrier électronique pour la Publicité et suivant la mise en ligne de la Landing Page pour la Landing Page, le Client n'a pas manifesté de désaccord sur leur contenu, celui-ci est réputé avoir été accepté. En conséquence, le Client ne pourra pas mettre en jeu la responsabilité de PJ dans le cas où il aurait omis de lui signaler une erreur ou omission dans le délai imparti.

Nom de domaine

Une Landing Page pour être active doit nécessairement être rattachée à un nom de domaine. Le nom de domaine de la Landing Page réservé par PagesJaunes dans le cadre de Booster Contact et/ou de l'option Booster Réseaux, reprend à l'identique le vocable du nom de domaine du Site du Client (pour lequel ce dernier garanti PagesJaunes être titulaire ou cessionnaire de droits) et est ensuite enregistré auprès d'un Registrar (bureau d'enregistrement).

Conformité du contenu

Le Client est informé et reconnaît (i) que sa campagne publicitaire administrée par PagesJaunes dans les conditions prévues aux présentes doit être conforme à l'ordre public, aux bonnes moeurs, à la réglementation applicable en matière de publicité, aux règles de parution de l'offre « Booster Contact », ainsi qu'aux recommandations de l'Autorité de Régulation Professionnelle de la Publicité à laquelle adhère PagesJaunes, et (ii) que les éléments et/ou textes qui pourront être récupérés et/ou extraits de son Site par PagesJaunes aux fins de réalisation de la Publicité (et notamment d'utilisation à titre de mots clés) et de la Landing Page, doivent respecter l'intégralité des Conditions Générales des moteurs de recherches partenaires relatives à la publicité diffusée sur leurs sites ainsi que leurs évolutions, pendant toute la durée de la commande. Les règles commerciales, promotionnelles et de parution de PagesJaunes sont opposables au Client et font partie intégrante du présent ordre d'insertion. Elles sont à la disposition du Client.

PagesJaunes se réserve la faculté d'amender ou de retirer toute Publicité ou tout contenu, à tout moment pendant la période d'exécution de l'ordre d'insertion, dans le cas où celui-ci s'avèrerait non conforme à la réglementation applicable à PagesJaunes ou à la ligne éditoriale de cette dernière. Ce retrait ne fera naître au profit du Client aucun droit à indemnité et n'exonérera pas le Client du paiement des sommes dues.

Le remboursement de l'ordre d'insertion pourra alors être effectué au prorata restant à être exécuté au moment de l'interruption de la parution de la Publicité. La validation de l'ordre d'insertion par PagesJaunes et la réalisation de la Publicité et de la Landing Page par PagesJaunes dans les conditions définies aux présentes ne sauraient être considérées comme la validation de la conformité du contenu aux dispositions des présentes et/ou aux réglementations en vigueur, ni comme la renonciation de PagesJaunes à ses droits en vertu des présentes.

Il est convenu que les produits, objets de la présente commande pourront être reproduits par PagesJaunes à des fins publicitaires et de communication (externes ou internes) dans tout document et sur tout support notamment imprimé, en ligne, sur CDROM et/ou le cas échéant pour les mesures d'audience associées, et ce pour la durée de 3 éditions.

Durée

Le Contrat prend effet pour une période contractuelle de 6 mois, (ci-après « Période Initiale ») à compter de la date de parution effective de la campagne.

A l'issue de cette Période Initiale, et sauf dénonciation du Client intervenue au plus tard 15 jours avant son Echéance Anniversaire par mail ou lettre adressée au Service Client de PJ (date d'envoi de la Poste faisant foi), la commande sera tacitement reconduite de mois en mois. Le Client reste ensuite libre de résilier son engagement mensuel, selon les modalités indiquées précédemment, l'arrêt de la parution et du paiement par le Client s'effectuant à la fin du mois suivant la résiliation M (si résiliation au plus tard 15 jours avant l'Echéance Anniversaire) ou à défaut à la fin du mois M+1

Au-delà de la Période Initiale, PagesJaunes se réserve le droit de suspendre, modifier, d'arrêter la commercialisation de cette Offre à tout moment, sans préavis ni justification, et sans que cette décision puisse engager sa responsabilité.

Toutes les garanties souscrites au titre du présent Contrat sont étendues au(x) contrat(s) tacitement reconduit(s), y compris en cas de modifications tarifaires et/ou afférente à l'offre acceptées par le Client. Toutes les clauses prévues au sein du présent Contrat demeurent inchangées dans le cadre de contrat(s) tacitement reconduit(s), y compris en cas de modifications tarifaires et/ou afférente à l'offre acceptées par le Client.

Mise(s) en pause de la campagne

A l'issue de la Période Initiale, le Client pourra obtenir la mise en pause de sa campagne publicitaire, sous réserve d'en faire la demande au Service Client de PJ en indiquant les dates de début et de fin de mise en pause souhaitées et ce au plus tard 15 jours avant son échéance anniversaire. La durée de mise en pause est limitée à 4 semaines sur une durée de 12 mois glissants et peut être à minima d'1 semaine et au maximum de 4 semaines consécutives ou fractionnées. Aucune mise en pause ne sera possible en cas de non-respect des conditions de paiement.

Suivi d'appels

Il s'agit d'un service offert au Client dans le cadre de l'offre Booster Contact lui permettant d'être informé des appels générés exclusivement par Booster Contact. A cette fin, PagesJaunes attribue au Client un numéro d'appel dédié qui se substituera à son numéro d'appel usuel sur tout ou partie de son plan de parution Booster Contact.

Bilan de campagne

Le Client sera informé par PagesJaunes de l'avancement de sa campagne et aura accès aux statistiques via le Business center.

Les parties acceptent et reconnaissent que les méthodes et les technologies utilisées en vue d'établir la comptabilisation du nombre de clics se basent sur la technologie de Google Adwords¹ et Microsoft Adcenter. Elles font office de données officielles.

La responsabilité de PagesJaunes ne pourra être engagée en cas de difficultés techniques extérieures à celles-ci, rendant difficile ou impossible l'accès ou la lecture des statistiques et données chiffrées relatives aux Clics et Contacts. PJ fera néanmoins ses meilleurs efforts afin d'y remédier.

Responsabilité de PagesJaunes

PagesJaunes s'engage à diffuser la Publicité et la Landing Page réalisée pour le Client dans le cadre du « Booster Contact » conformément aux termes de l'ordre d'insertion signé par ce dernier et des conditions générales applicables. Le Client reconnaît que PagesJaunes ne garantit pas l'affichage ou le positionnement effectif de la Publicité ni les jours de diffusion et le nombre d'impressions (nombre d'affichage(s) sur une page en ligne d'un moteur) de toute Publicité. PJ garantit le nombre de Clics ou de Contacts par période de 6 (six) mois à compter de la mise en parution de la Publicité du Client avec un objectif d'atteinte de Clics ou de Contacts mensuels définis à l'offre sous réserve d'un déroulement normal de l'activité du Client. En cas de diffusion sur un mois incomplet, cet objectif d'atteinte de Clics ou Contacts sera proratisée. PagesJaunes ne garantit aucunement les résultats de l'impact commercial ou publicitaire pour le Client de ou des Publicités. Tout manquement par PagesJaunes dans l'exécution de l'une de ses obligations n'ouvre droit pour le Client à une indemnisation que dans le cas d'un préjudice qui devra être démontré.

En cas de mise en œuvre de la responsabilité de PagesJaunes, le montant de la réparation dû par PagesJaunes ne pourra excéder le prix de l'ordre d'insertion concerné en fonction du préjudice réellement subi par le Client, et ce sauf en cas d'inexécution d'un élément substantiel ou de faute lourde de PagesJaunes.

PagesJaunes ne pourra être tenue, en aucune façon, pour responsable en cas de copie, contrefaçon, imitation et généralement de toute reproduction de tout ou partie de la Publicité ou de la Landing Page par un tiers, ou de tout incident de parution dû à des perturbations sur le réseau de communication électronique. Le Client déclare ainsi avoir été informé, sans recours possible, que toute décision prise par le(s) moteur(s) partenaire(s) entraînant des conséquences directes et/ou indirectes sur l'accès, la visibilité, le contenu, la sécurité de la Publicité et plus généralement toute décision affectant ladite Publicité, ne peut engager la responsabilité de PagesJaunes à quelque titre que ce soit.

De même PagesJaunes ne pourra être tenue pour responsable en cas de force majeure, telle que cette notion est définie par la jurisprudence française.

Responsabilité du Client

Le lien hypertexte inclus dans la Publicité doit rediriger vers la Landing Page du Client, ci-après le "Service Cible".

Le Client garantit PagesJaunes contre toute condamnation ou autres conséquences qui pourraient résulter de l'action d'un tiers du fait de cette connexion, notamment dans le cas où le contenu du Service Cible, ainsi que des services redirigés à partir du Service Cible, seraient contraires à la réglementation en vigueur, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.

Le Client est seul responsable des numéros d'appels, titres, intitulés de classement, textes, images fixes ou animées, sons, marques figurant sur sa Landing Page et, plus généralement, des éléments extraits par PagesJaunes de son Site, pour réaliser la Publicité et la Landing Page, et ce quelle que soit sa diffusion.

A cet égard, il déclare expressément qu'il dispose des droits nécessaires de propriété littéraire et artistique, de propriété industrielle (marques, dessins, modèles) et, le cas échéant, des droits à l'image de la personne humaine, sur tous les éléments figurant sur son Site qui pourront être récupérés et/ou extraits par PagesJaunes aux fins de réalisation de la Publicité et de la Landing Page, et que lesdits éléments sont en conformité avec toute règle légale, administrative ou déontologique concernant sa profession. Le Client garantit PagesJaunes de toute condamnation ou autres conséquences qui pourraient résulter de l'action d'un tiers à ces différents titres.

Le Client, averti du fait que sa Publicité et sa Landing Page est consultable par toute personne de tout âge, nationalité, race, sexe ou confession, et que PagesJaunes n'exerce aucun contrôle sur les consultations, s'abstiendra de toute allégation pouvant heurter la sensibilité de ces catégories de personnes et garantit PagesJaunes de toute condamnation ou autres conséquences qui pourraient résulter de ce fait de l'action d'un tiers.

Le Client reconnaît et accepte que PagesJaunes utilise des programmes informatiques pour rechercher et analyser automatiquement les Sites des clients afin d'évaluer la pertinence des Publicités et Landing Page à créer. Le Client déclare avoir conscience que les informations qui sont obtenues grâce à ces programmes informatiques ne sont pas le résultat d'une analyse humaine, qu'elles ne peuvent avoir qu'une signification statistique et que PagesJaunes ne peut en garantir la pertinence au regard des activités effectives du Client.

Conditions financières

Les frais d'espace comprennent les frais afférents au référencement payant sur les moteurs de recherche et les frais afférents à la prestation globale d'administration de la campagne publicitaire du Client. Des frais de services seront facturés en sus lors de la première échéance.

La commande est réglable par prélèvement bancaire, 14 jours après la date d'émission de la facture.

En cas de paiement à une date antérieure à celles exprimées ci-dessus, il ne sera pas accordé d'escompte.

Le défaut de paiement à l'échéance entraînera l'exigibilité immédiate de la totalité de la créance et une indemnité de retard égale à 3 (trois) fois le taux d'intérêt légal ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement égale à 40 (quarante) euros

¹ Nous vous invitons à consulter l'avis de divulgation « Collaboration avec un partenaire tiers » à l'adresse suivante : <http://www.google.com/adwords/thirdpartypartners/>

outre les frais judiciaires qui pourraient être exposés. De plus, il sera appliqué une indemnité compensatrice de 15% des sommes dues. En cas de défaut de paiement d'un contrat antérieur ou en cours, PagesJaunes pourra résilier, 7 jours après mise en demeure restée sans effet, tous les contrats conclus avec son Client, sans préjudice du versement par celui-ci des sommes restant dues et d'une indemnité compensatrice forfaitaire correspondant à 10% du montant du prix des commandes effectuées afférentes à des Publicités non encore parues.

Tout règlement partiel effectué au titre d'un contrat en cours sera, dès lors que ledit contrat aura été résilié, imputé de convention expresse, sur le solde débiteur du client relatif à un ou plusieurs contrats, même antérieurs.

PagesJaunes peut accepter ou demander des conditions de paiement particulières, en cas d'incidents de paiement antérieurs, si la solvabilité du client présente des risques anormaux ou si les modalités de recouvrement présentent des difficultés particulières.

Suspension/Résiliation

En cas de manquement par l'une des parties à l'une de ses obligations au titre du présent ordre d'insertion et après 7 (sept) jours suivant la réception par la partie défaillante d'un courrier recommandé demeuré sans effet, le présent ordre d'insertion sera résilié de plein droit et sans préjudice de tous dommages intérêts éventuels qui pourraient être réclamés à la partie défaillante.

PagesJaunes se réserve le droit de suspendre la parution de toute Publicité et/ou de résilier de plein droit tout ordre d'insertion, sans délai, sans formalité et sans droit à indemnité, en cas de non-respect par le Client des conditions de paiement ou si tout ou partie de la Publicité s'avérait être non conforme aux lois et règlements applicables, aux conditions du présent ordre d'insertion, aux bonnes mœurs ou à l'ordre public. Cette suspension/résiliation ne fera pas obstacle à ce que PagesJaunes réclame au Client des dommages intérêts en fonction du préjudice subi par PagesJaunes.

Modification

Le prix et les prestations convenues dans le cadre du Contrat correspondent aux tarifs et à l'offre en vigueur à la date de sa signature. PJ se réserve le droit de modifier à tout moment ses tarifs et/ou son offre. Dans cette hypothèse, le Client est informé de toute modification, et dispose d'un délai de 15 jours à compter de son information par mail ou courrier postal (date d'envoi faisant foi) pour résilier son Contrat par courrier recommandé AR adressé au Service Client de PJ. A défaut, le Client est réputé avoir accepté la modification concernée, qui entrera en vigueur au plus tôt dans le mois qui suit son information. Toute modification du tarif et/ou de la présente offre n'emporte pas modification de la durée du Contrat initial.

PagesJaunes se réserve le droit de modifier les clauses des présentes Conditions. Toute nouvelle version des Conditions sera publiée sur le site <https://businesscenter.pagesjaunes.fr/web/buc/cgv> et sera applicable -sauf résiliation- au Client un mois après cette publication.

Loi applicable-Attribution de compétence

Le présent contrat est régi par le droit français.

En cas de litige, seul le Tribunal de Commerce de Paris sera compétent.

Droit d'accès et de rectification aux fichiers informatisés

Vos données clients font l'objet d'un transfert vers nos sous-traitants situés au Maroc et aux États-Unis, pour les finalités de gestion des clients ; ces transferts sont encadrés contractuellement et sont soumis à autorisation de la CNIL.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, vous disposez de droits d'accès, de rectification et de suppression aux données personnelles vous concernant. Vous pouvez exercer ces droits par voie électronique auprès du Correspondant Informatique et Libertés de PJ à l'adresse cil-pjg@pagesjaunes.fr ou à l'adresse postale : CRC Pagesjaunes Citylights 204, rond-point du Pont de Sèvres 92649 Boulogne-Billancourt Cedex.

PJ peut être amené à communiquer à SoLocal Group et/ou ses filiales et/ou à ses Partenaires toutes les coordonnées ainsi que le contenu des insertions publicitaires recueillis dans le cadre de la commande, dans le but d'effectuer des opérations de prospection commerciale, de marketing direct, d'édition d'annuaires et/ou de renseignements téléphoniques, en France ou à l'étranger. Le Client peut s'opposer à cette communication en l'écrivant par lettre simple adressée à PJ ou par courriel à l'adresse <http://relationclient.pagesjaunes.fr>

Option Booster Elite

PagesJaunes peut proposer à ses Clients, une offre sur mesure avec un tarif spécifique exclusivement sur devis en fonction des besoins et des spécificités de chaque Client.

Option Booster Réseaux

On entend par « Réseau »

- un ensemble d'un minimum de 50 membres indépendants représentant la même marque (déposée à l'INPI) :
 - dont le responsable négociateur du partenariat auprès de PagesJaunes, détient les droits sur le ou les marques,
 - et/ou est chargé de définir un cadre commun et/ou principaux moyens de communication autour de la marque,
 - et/ou détient les pouvoirs nécessaires pour négocier au nom et pour le compte des membres de son réseau de marque(s) les conditions tarifaires ;Le lien unissant le responsable et les membres du réseau doit dépasser les simples besoins d'achats d'espace publicitaire dans les supports de Pages Jaunes, et ce afin d'éviter des abus visant à créer un regroupement factice, uniquement destiné à bénéficier d'avantages tarifaires.
- Ou un client avec au moins 25 établissements (réseau centralisé).

PagesJaunes peut proposer à ces clients une offre sur mesure avec un tarif spécifique sur devis et un contenu de la Publicité homogène ou tenant compte de la spécificité de chaque membre du réseau (activité différente).

- Spécificité commune aux options Booster Elite et Booster Réseaux :

Dans les options Booster Elite et Booster Réseaux, la Publicité contient un lien URL cliquable dirigé vers la Landing Page du Client ou vers le Site du Client. Dans ce dernier cas de figure, un ou plusieurs scripts sont installés sur la ou les pages d'atterrissage du Site du Client afin de permettre le suivi des performances des campagnes.