

Conditions générales de prestations de service « Offre Social Clic »

Version juillet 2018

Préambule

PagesJaunes (ci-après « PJ ») souhaite faire profiter ses clients de son expérience en matière de mise en œuvre de campagnes publicitaires sur Internet en associant à la commercialisation d'espaces publicitaires sur Facebook dont elle est une régie publicitaire, des services liés à la production, au paramétrage et à l'optimisation des campagnes sur ce média. L'Offre Social Clic, s'inscrit dans ce cadre en ce qu'elle permet aux entreprises de bénéficier d'une offre publicitaire « clé en mains » permettant de diffuser leur Publicité dans le fil d'actualité Facebook des Utilisateurs pertinents aux fins de générer du trafic sur le site internet du Client ou l'URL qu'il aura préalablement choisie.

Définitions

Clic : action effectuée par un Utilisateur sur l'un des liens hypertexte inclus dans la Publicité du Client et qui permet de le rediriger vers une page web ou une page Facebook.

Client : désigne le professionnel 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.

Offre Social Clic ou Offre : désigne l'offre publicitaire « clé en main » consistant dans la diffusion de la Publicité au sein du fil d'actualité des Utilisateurs sur Facebook ainsi que dans la colonne de droite de la page Facebook et dans Facebook Messenger. A cette fin, PagesJaunes procède à la mise en forme des éléments publicitaires du Client, à la mise en ligne de la Publicité sur Facebook auprès des Utilisateurs pertinents en fonction de la zone de chalandise et de l'activité du Client afin de permettre à la page web d'être visitées autant de fois que défini dans l'offre en termes de Clic

Page Facebook désigne une page professionnelle créée sur Facebook, conçue pour les professionnels et destinée à promouvoir leur activité professionnelle ainsi que leurs marques, produits et services.

Publicité désigne tout élément transmis par le Client ou collecté par PagesJaunes sur Internet en fonction des demandes du Client en vue de sa mise en forme puis de sa mise en ligne par PagesJaunes dans les conditions définies aux présentes et destiné à promouvoir sa/ses marque(s) et/ou la fourniture de bien(s) ou de service(s). La Publicité comprend un lien URL cliquable dirigé en fonction de l'objectif de la campagne vers la Page Facebook du Client ou une page web de son choix.

Signature désigne la validation scripturale ou électronique du Client.

Utilisateur : Tout internaute connecté à son compte Facebook et qui sera exposé à la Publicité du Client selon les conditions et la durée définie à l'article Durée des présentes conditions.

Contrat

Seules les présentes CGPS s'appliquent à la présente commande pour la durée de la commande souscrite, à l'exclusion de toutes autres conditions générales. Les conditions générales applicables sont celles en vigueur à la date de Signature du bon de commande par le Client. La Signature du bon de commande par le Client vaut engagement ferme et définitif.

Mise en forme et mise en œuvre

Page Facebook

L'offre Social Clic a pour prérequis l'existence d'une Page Facebook professionnelle.

Si le Client dispose d'une Page Facebook, PagesJaunes en demandera l'accès de façon temporaire afin de pouvoir procéder à la diffusion de la Publicité.

Si le Client ne dispose pas de Page Facebook ou ne valide pas la demande de liaison temporaire de PagesJaunes à sa Page Facebook, PagesJaunes pourra lui en créer une. Cette page contiendra les informations minimums requises pour activer la Page Facebook et le Client recevra les droits d'administration afférents. Il incombe au Client d'animer sa Page Facebook, à savoir, la création de contenus promotionnels (textes, vidéos, photos) présentant son activité.

Réalisation du visuel

Il appartient au Client de communiquer à PagesJaunes les éléments de brief publicitaire nécessaires à la mise en forme de la Publicité, soit lors de la prise de commande, soit lors du rendez-vous téléphonique ultérieur convenu lors de la prise de commande. PagesJaunes réalisera la Publicité à partir de banques d'images et le cas échéant de photos professionnelles prises dans le cadre de cette Offre et mettra en ligne la campagne dans les plus brefs délais. PagesJaunes se réserve le droit de ne pas réaliser la campagne si à l'issue de la prise de contact avec le Client les demandes que le Client fait pour sa Publicité sont incompatibles avec les objectifs de la présente Offre.

Au plus tard, 4 jours ouvrés avant la date de la mise en ligne de la campagne, PagesJaunes adressera au Client un email contenant un lien de prévisualisation de sa Publicité. En cas de désaccord du Client sur le contenu de la Publicité, ce dernier devra le signaler par email sous 4 jours suivant la réception de l'email. PagesJaunes procédera aux modifications et ce dans la limite d'un aller-retour entre le Client et PagesJaunes. La mise en œuvre de cette modification pourra causer un décalage de la date de début de la campagne.

Tous les 3 mois, PagesJaunes procédera à une mise à jour des visuels afin de garantir la performance de la campagne dans les conditions prévues à l'article Bilan de campagne. Les clients seront contactés par téléphone afin de réaliser la prise de brief.

Mise en ligne

Elle donne lieu à l'envoi d'un courrier électronique au Client.

La diffusion de la Publicité intervient dans le fil d'actualité Facebook des Utilisateurs ainsi que dans la colonne de droite de la page Facebook et dans Facebook Messenger sur les versions fixes et mobiles du site internet et de l'application mobile Facebook.

Rendez-vous photos :

Il consiste en la réalisation, par un photographe professionnel mandaté par PagesJaunes, d'un lot de photographies, destiné à illustrer la Publicité.

Le rendez-vous photos est inclus dans le prix de l'Offre Facebook à raison de 20 photos.

PagesJaunes - Société anonyme à Conseil d'administration au capital de 881 108 385,30 euros - 444 212 955 RCS Nanterre

Prise de rendez-vous

La date de rendez-vous avec le photographe sera fixée lors de la prise de commande. A défaut, le client devra convenir d'un rendez-vous téléphonique avec un Traffic Manager de Pages Jaunes afin de convenir d'une date de rendez-vous.

Changement de date de rendez-vous

Le Client a la possibilité de modifier 1 (une) fois la date de rendez-vous avec le photographe professionnel jusque 24h avant la venue de celui-ci. Pour ce faire, le client doit appeler le Traffic Manager de PagesJaunes afin de replanifier un nouveau rendez-vous. Le rendez-vous photos devra intervenir au plus tard 21 jours avant la mise en ligne de la campagne. Si le rendez-vous photos intervient plus tard, la date de mise en ligne de la campagne pourra être décalée.

En cas de non-respect du délai de 24h précité, le client sera facturé et prélevé sur son compte d'un montant forfaitaire de 70 €.

Client indisponible pour le rendez-vous

Le Client est tenu de se rendre disponible à la date et l'horaire du rendez-vous avec le photographe. Si le rendez-vous photos ne peut avoir lieu du fait du Client, celui-ci sera facturé et prélevé sur son compte d'un montant forfaitaire de 70 €.

Annulation liée aux conditions météorologiques

Il incombe au Client de vérifier les conditions météorologiques favorables à la réalisation dans de bonnes conditions de la séance photos. Des conditions « défavorables » ne justifient pas nécessairement le report de la séance dans la mesure où les prises de vues ont lieu en grande partie en intérieur. Le report du rendez-vous à cause des conditions météorologiques est comptabilisé comme un (1) changement de date de rendez-vous (cf. les dispositions « Changement de date de rendez-vous »)

Annulation liée à un désistement photographe

En cas de désistement d'un photographe, le client recevra une notification l'informant de l'annulation de la séance photos. Si le client n'est pas contacté directement par Pages Jaunes ou le prestataire photos, celui-ci est invité à prendre contact avec Pages Jaunes afin qu'un nouveau rendez-vous soit fixé dans les 72h.

Réalisation du rendez-vous photo

Le client s'engage à respecter les consignes données dans l'email de confirmation explicatif qu'il recevra 24h avant la venue du photographe afin que celui-ci puisse mener à bien ses prises de vues. Dans le cadre du rendez-vous Photos, PagesJaunes autorise le Client à reproduire et représenter les photographies composant le rendez-vous photos, en état, sur tout support de communication du Client (exemple : plaquette publicitaire) et pour la durée de la Commande souscrite.

Le copyright PagesJaunes devra être inséré sur toutes les photographies reproduites ou représentées.

En cas d'impossibilité de réaliser le rendez-vous photos (report ou non disponibilité client) dans des délais raisonnables, Pages Jaunes se réserve également le droit d'annuler la commande, outre l'application du montant forfaitaire visé ci-dessus ;

Conformité du contenu

Le Client est informé, reconnaît et garantit que sa campagne publicitaire administrée par PagesJaunes dans les conditions prévues aux présentes doit être conforme à (i) l'ordre public, aux bonnes mœurs, à la réglementation applicable en matière de publicité, aux règles de parution de l'Offre « Facebook », ainsi qu'aux recommandations de l'Autorité de Régulation Professionnelle de la Publicité à laquelle adhère PagesJaunes, et (ii) doivent respecter l'intégralité des règles publicitaires de Facebook ainsi que leurs évolutions dont le détail est consultable sur la page Facebook dédiée : <https://www.facebook.com/policies/ads>. Les règles commerciales, promotionnelles et de parution de PagesJaunes sont opposables au Client et font partie intégrante de la commande. 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'avérerait non conforme à la réglementation applicable à PagesJaunes ou à la ligne éditoriale de cette dernière. De la même manière, Facebook se réserve le droit de refuser la diffusion de la campagne si celle-ci déroge à ses règles publicitaires, notamment si la campagne met en avant des contenus interdits et/ou restreints.

Ce retrait ne fera naître au profit du Client aucun droit à indemnité.

La mise en ligne de la Publicité par PagesJaunes dans les conditions définies aux présentes ne saurait être considérée 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. Les visuels pourront être reproduits par PagesJaunes à des fins publicitaires, de statistiques et de communication (externes et internes) dans tout document, sur tout support et notamment : imprimé, en ligne et/ou le cas échéant pour les mesures d'audience associées et ce, pour la durée de 3 (trois) ans.

Début de campagne et Durée

La date de lancement de campagne s'effectue au plus tôt 6 (six) semaines après la signature du bon de commande, dès que la Publicité est réalisée.

Le Contrat prend effet pour une période contractuelle de 12 (douze) mois à compter de la date de mise en ligne effective de la campagne publicitaire du Client.

A l'issue de cette période, et sauf dénonciation du Client intervenue au plus tard 15 (quinze) jours avant son échéance anniversaire par mail ou lettre recommandée adressés au Service Client de PagesJaunes (date d'envoi de la Poste faisant foi), la commande sera tacitement reconduite pour des périodes successives de 1 (un) mois. Le Client pourra ensuite résilier son engagement mensuel selon les modalités indiqués précédemment.

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 acceptée par le Client.

Bilan de campagne

Le Client pourra consulter ses statistiques mensuellement dans le BUC. La responsabilité de PagesJaunes ne pourra être engagée en cas de difficultés techniques extérieures, rendant difficile ou impossible l'accès ou la lecture sur Facebook des statistiques et données chiffrées relatives aux Clics.

Le Client bénéficiera d'un rendez-vous téléphonique tous les 3 (trois) mois permettant de mettre à jour la Publicité et faire un bilan de performance des 3 (trois) mois écoulés. Pour ce faire, PagesJaunes contactera le client par mail ou directement par téléphone pour convenir d'un rendez-vous. En cas d'injoignabilité du client après 2 tentatives d'appel sans succès, PagesJaunes lui fera parvenir un email avec les coordonnées du contact PagesJaunes et pourra être amené à modifier le visuel de campagne dans les conditions prévues à l'article Réalisation des Visuels.

PagesJaunes - Société anonyme à Conseil d'administration au capital de 881 108 385,30 euros - 444 212 955 RCS Nanterre

Pour toute question relative à sa campagne, le Client a accès à une hotline 5j/7, de 9h à 12 h et de 14 h à 18h.

Obligations et responsabilité de PagesJaunes

PagesJaunes s'engage à exécuter ses obligations de manière loyale et diligente, à mettre en forme et à diffuser la Publicité pour le Client dans le cadre de l'Offre Social Clic conformément au bon de commande signé par ce dernier. Le Client reconnaît que PagesJaunes ne garantit pas l'affichage ou le positionnement effectif de la Publicité ni les jours de diffusion de toute Publicité. PagesJaunes ne garantit aucunement les résultats de l'impact commercial ou publicitaire pour le Client de ou des Publicités.

PagesJaunes garantit le nombre de Clics sur une durée de 12 (douze) mois avec un objectif minimum mensuel sous réserve d'un déroulement normal de l'activité du Client. En cas de diffusion sur un mois incomplet cet engagement de Clics sera proratisé.

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 réclamation de la part du Client concernant la performance d'une Offre, les rapports mensuels de Facebook feront foi.

En cas de mise en œuvre de la responsabilité de PagesJaunes, le montant de la réparation dû par PagesJaunes ne pourra excéder la somme totale effectivement payée par le Client pour les services fournis par PagesJaunes dans le cadre de l'Offre Facebook au titre des 6 (six) derniers mois 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 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 Facebook 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 l'article 1218 du Code Civil.

Obligations et responsabilité du Client

Le Client s'engage à collaborer activement avec PagesJaunes afin de permettre le bon déroulement des prestations.

Il s'engage notamment :

- à accepter que PagesJaunes accède de façon temporaire à sa Page Facebook pour la durée de l'Offre,
- à fournir un brief de campagne :
 - o détaillant notamment ce qui rend son établissement unique,
 - o mentionnant une URL de redirection pour le lien hypertexte
- à suivre les consignes nécessaires pour le bon déroulement des prises de vues par le photographe professionnel
- à se rendre disponible pour la réalisation de la séance photos
- A se rendre disponible pour les bilans de campagne

Le lien hypertexte inclus dans la Publicité doit rediriger vers la page Facebook professionnelle du Client ou l'URL qu'il aura communiqué, 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 Page Facebook et sur son site internet. 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 internet, l'URL de redirection ou sa Page Facebook professionnelle 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 est consultable par toute personne de tout âge, nationalité, race, sexe ou confession, et que PagesJaunes n'exercent 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.

Conditions financières

Les frais mensuels comprennent les frais afférents à l'achat d'espace sur Facebook et les frais afférents à la prestation globale d'administration de la campagne publicitaire y compris l'accompagnement client et les frais de réalisation du rendez-vous photos.

Le Client reconnaît expressément accepter, pour toute la durée du Contrat, la transmission et la mise à disposition sous forme électronique des factures émises par PagesJaunes (accessible depuis son espace client Business Center) qui tiennent lieu de facture d'origine et qu'il lui appartient de conserver dans le respect des dispositions légales applicables. Le règlement s'effectue par prélèvement automatique.

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 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.

Aucune remise « développement », « budget », « créateur d'entreprise » ou « partenaire » ou toute autre remise de PagesJaunes n'est applicable à la présente commande.

Suspension/Résiliation

PagesJaunes - Société anonyme à Conseil d'administration au capital de 881 108 385,30 euros - 444 212 955 RCS Nanterre

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. PagesJaunes 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 PagesJaunes. 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/pub/cgps> 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.

Protection des données à caractère personnel

PJ reconnaît agir en tant que responsable du traitement de vos données clients au titre de la gestion de la relation client. A ce titre, PJ s'engage à se conformer à ses obligations telles que découlant de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique & Libertés » et ses textes d'application, Règlement européen UE 2016/679 du 27 avril 2016 et les délibérations/recommandations de la CNIL.

Vos données clients font l'objet d'un transfert vers nos sous-traitants situés en France, au Maroc et aux États-Unis, pour les finalités de gestion des clients ; ces transferts sont encadrés par la signature de clauses contractuelles types.

Vous disposez de droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation, de retrait de votre consentement. 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.

PagesJaunes 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>.

Annexe 1 : Fabrication du rendez-vous photos.

La prestation du photographe professionnel est réalisée en une seule séance et sur un seul lieu renseigné lors de la prise de commande ou lors du rendez-vous avec le contact Pages Jaunes, à la suite d'un rendez-vous pris d'un commun accord avec le Client et honoré par celui-ci, pour :

- La séance de prise de vues
- Après la séance, le photographe professionnel envoie à PagesJaunes les photographies dont certaines seront intégrées au sein de la Publicité du Client
- La sélection des images par Pages Jaunes
- La mise à disposition des photographies pour le Client par Pages Jaunes

En cas de besoin sur plusieurs sites, cette information doit être communiquée par le client lors de la prise de commande ou lors du rendez-vous téléphonique avec le trafic manager PagesJaunes et les différents lieux doivent suffisamment proches pour accéder de l'un à l'autre à pied.