

Conditions générales de prestations de service « Offre Social Vidéo »

Version Octobre 2018 - Document à conserver

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 Vidéo, s'inscrit dans ce cadre en ce qu'elle permet aux entreprises de bénéficier d'une offre publicitaire « clé en main » permettant de diffuser leur Publicité dans le fil d'actualité Facebook des Utilisateurs pertinents aux fins de générer un nombre de vues dans les conditions définies aux présentes.

Définitions

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 Vidéo ou Offre désigne l'offre publicitaire « clé en main » consistant dans la diffusion de la Publicité au sein des fils d'actualité des Utilisateurs sur Facebook. 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 Publicité d'être visionnée autant de fois que défini dans l'offre en termes de vues de 10 secondes minimum.

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 l'animation graphique constituée des éléments collectés par Pages Jaunes sur Internet et de toute prise de vue réalisée par le photographe mandaté par PagesJaunes, en vue de sa mise en forme suivant le brief renseigné par le Client puis de sa mise en ligne par PagesJaunes dans les conditions définies aux présentes et destinée 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 vers une page web choisie par le Client.

Signature désigne la validation scripturale ou électronique du Client.

Utilisateur désigne 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.

Campagne désigne la diffusion de la Publicité au sein des fils d'actualité des Utilisateurs sur Facebook pendant une durée déterminée à compter de la date choisie par le Client ;

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.

L'offre Social Vidéo

Mise en forme et mise en œuvre

Page Facebook

L'offre Social Vidéo 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 de la Publicité

Pages Jaunes se réserve le droit de ne pas utiliser les éléments transmis par le Client qu'il jugerait inadaptés ou insatisfaisants en vue de l'objectif de l'Offre.

Il appartient au Client de communiquer à PagesJaunes les éléments de brief publicitaire nécessaires à la mise en forme de la Publicité, lors de la prise de commande et lors du rendez-vous téléphonique ultérieur convenu lors de la prise de commande. A défaut, la mise en ligne de la Campagne pourra être retardée.

PagesJaunes réalisera la Publicité à partir de banques d'images et de vidéos ainsi que de photos professionnelles prises dans le cadre de cette Offre ou prises dans le cadre d'une précédente Offre Social Vidéo ou offre Social Clic et mettra en ligne la Publicité ainsi constituée à la date convenue avec le Client. 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 Publicité, 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. La mise en œuvre de cette modification pourra causer un décalage de la date de début de la campagne.

Mise en ligne/début de la Campagne

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 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, sur un maximum de 3 emplacements géographiques choisis par le Client, distants au maximum de 20 km entre eux.

Le rendez-vous photos est inclus dans le prix de l'Offre à raison de 20 photos indépendamment du nombre d'emplacements géographiques.

L'intervention du photographe professionnel est réalisée en une seule séance et sur le ou les seuls lieux renseignés lors de la prise de commande ou lors de l'appel téléphonique de brief avec le contact PagesJaunes, 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
- La sélection des prises de vues par Pages Jaunes
- La mise à disposition des prises de vues et de l'animation graphique réalisée en vue de la mise en ligne pour le Client par Pages Jaunes

Si besoin était d'intervenir sur 2 (deux) ou 3 (trois) lieux, cette demande doit être communiquée par le Client lors de la prise de commande ; à défaut, elle ne sera pas prise en compte.

La distance entre ces lieux ne peut pas excéder 20 km maximum. Le Client prend en charge le déplacement du photographe entre ces différents lieux et son retour au lieu de rendez-vous initialement fixé.

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 PagesJaunes 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 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 utiliser l'animation graphique et à reproduire et représenter les photographies la composant réalisées lors du rendez-vous photos, en état, sur tout support de communication du Client (exemple : plaquette publicitaire) et pour la durée de la Commande souscrite.

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

Conformité de la Publicité

Le Client est informé, reconnaît et garantit que l'Offre 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 ainsi qu'aux recommandations de l'Autorité de Régulation Professionnelle de la Publicité, 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'avèrerait 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.

Campagnes publicitaires, Début de campagne et Durée

Le Client s'engage à souscrire à minima 2 (deux) Campagnes publicitaires « Social Vidéo » lors de la même commande. Toutes les campagnes souscrites lors de la commande seront opérées et facturées.

Un délai minimum de 6 (six) semaines est nécessaire entre la date de souscription et la date de lancement de Campagne choisie par le Client lors de la prise de commande.

A compter de la date de lancement de la campagne, l'Offre Social Vidéo est souscrite pour la durée de Campagne choisie par le Client. A l'issue de cette période, le présent Contrat prendra automatiquement fin.

Bilan de Campagne

A la fin de la campagne, le Client pourra consulter ses statistiques dans l'espace client. 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 à la campagne publicitaire.

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 Vidéo 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 vues sur la durée de Campagne publicitaire choisie par le Client sous réserve d'un déroulement normal de l'activité du Client.

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 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 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 se rendre disponible pour son rendez-vous téléphonique à la date convenue lors de la prise de commande afin de fournir un brief de campagne :
 - o détaillant notamment ce qui rend son établissement unique,
 - o mentionnant un lien URL de redirection pour le clic sur la Publicité
- 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
- à se rendre disponible pour le bilan de Campagne et pour le brief de la prochaine e Campagne

Le clic sur la Publicité doit rediriger vers l'URL que le Client 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 ainsi qu'avec les règles de publicité de Facebook dont le détail est consultable sur la page Facebook dédiée : <https://www.facebook.com/policies/ads>. 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'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.

Conditions financières

Les prix unitaires de l'Offre Social Vidéo varient ainsi en fonction du nombre de vues de la Publicité garanti au Client.

Les tarifs comprennent

- les frais d'espace qui englobent les frais afférents à l'achat d'espace sur Facebook,
- les frais de service correspondant à la mise en forme de la Publicité, aux actions de paramétrage de la campagne et à la collecte du contenu de la Publicité. Le tarif de ces frais de service dépendra de la collecte de contenu de la Publicité à effectuer :
 - Nouveau contenu à réaliser dans le cadre d'un rendez-vous photos sur 1 lieu ;
 - Nouveau contenu à réaliser dans le cadre d'un rendez-vous photos sur 2 (deux) ou 3 (trois) lieux ;

- Réutilisation de photos prises dans le cadre d'une campagne Social Clic ou Social Vidéo précédente ;
- Réutilisation du support existant d'une précédente campagne Social Vidéo.

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) 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 appliquée 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.

Pour toute souscription de l'Offre du 17/09/2018 au 12/10/2018, à la condition de la réutilisation de photos prises dans le cadre d'une campagne Social Clic ou Social Vidéo précédente ou de réutilisation du support existant d'une précédente campagne Social Vidéo, un prix de lancement sera appliqué.

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. 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. 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@solocal.com ou à l'adresse postale : CRC Solocal 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>

