

Conditions Générales de Prestations de Service de l'offre DirectAvis

Les présentes Conditions Générales de Prestations de Service (ci-après « CGPS ») entrent en vigueur à compter de la date de signature du bon de commande par le Client, sans préjudice d'autres documents contractuels en vigueur entre PJ et le Client.

Conformément à la mention portée sur le bon de commande signé par le Client, le Client/Mandataire souscripteur de la commande déclare et reconnaît souscrire à la présente Offre « DirectAvis » conçue par PagesJaunes (ci-après « PJ »), société anonyme au capital de 881 108 385,30 euros, ayant son siège social au 204, Rond-point du Pont de Sèvres, 92649 Boulogne-Billancourt cedex, France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 444 212 955, sous les conditions suivantes :

Périmètre de l'Offre

L'Offre est proposée, aux conditions définies ci-après.

Elle est ouverte à un nombre restreint de personnes physiques et/ou morales commerçantes des secteurs d'activité « BtoB », « Commerce », « Santé & Public », « Services » et « Solocal Network » dont l'Activité est éligible à l'Offre (liste des Activités éligibles disponible sur demande).

Définitions

« Client(s) » : désigne le(s) professionnels ayant souscrit à l'Offre DirectAvis

« Offre DirectAvis » : désigne le service souscrit par le Client lui permettant de gérer ses campagnes emailing de sollicitation d'avis via une Plateforme dédiée.

« Plateforme » : il s'agit de la plateforme technologique permettant aux Clients de stimuler leurs propres clients pour générer des avis sur pagesjaunes.fr par le biais d'une solution applicative dédiée.

Descriptif de l'Offre

L'Offre consiste en la mise à disposition et l'utilisation gratuite du Client, pour une durée indéterminée à compter de l'activation de la solution, d'une solution de gestion de campagnes de sollicitation d'avis consommateurs accessible sur une Plateforme à l'adresse suivante : www.direct-avis.com ou via l'espace client (<https://businesscenter.pagesjaunes.fr/connexion/login>).

Et comportant notamment les éléments suivants :

- gestion de sa relation client (fiches contacts etc.. à renseigner par le Client avec obligatoirement l'email) et récapitulatif via un tableau de bord
- gestion de campagnes d'emailing client pour la sollicitation d'avis sur pagesjaunes.fr ; les templates des mails seront personnalisables par le Client ainsi que ses coordonnées et signature ; toutefois le Client s'engage à ce que leur objet et utilisation soient conformes à l'ensemble de la réglementation française et européenne en vigueur et notamment la Loi Informatiques et Libertés du 6 Janvier 1978 modifiée.
- paramétrage pré-programmé des mailings à envoyer.

Afin d'activer l'Offre, le Client recevra un email l'invitant à se rendre sur son compte auquel il pourra accéder selon les conditions précitées à l'aide des mêmes identifiants et codes client que ceux nécessaires pour se connecter à son espace Business Center.

Les accès à son compte seront désactivés et le Contrat résilié à défaut d'activation de la solution par le Client dans un délai de 3 mois après la souscription. Dans ce cas, le Client recevra une notification par mail l'informant de la prochaine résiliation du Contrat et de la possibilité de récupérer ses données clients via la Plateforme, en tout état de cause avant que les accès à son compte soient désactivés.

En cas de difficulté technique ou autre liée à l'utilisation de la Plateforme, le Client peut joindre le Service Support Clients par mail en cliquant sur « Contactez-nous par mail » via son compte directement via son espace Business Center.

La Plateforme et les services afférents à l'Offre, sont disponibles sur le réseau Internet, et accessibles gratuitement, pour le Client dans le cadre de cette Offre, à l'exception des coûts liés à son accès à internet et à l'équipement informatique nécessaire.

Durée de l'Offre

L'Offre est souscrite pour une durée indéterminée à compter de l'activation de la Plateforme et sous réserve d'utilisation des services associés à l'Offre.

L'une ou l'autre des Parties peut résilier à tout moment le Contrat par mail ou lettre recommandée adressée au Service Client de PJ ou au Client (date d'envoi de la Poste faisant foi) en respectant un préavis de trente (30) jours.

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

Responsabilité / Garantie

Le Client reconnaît que la responsabilité de PJ ne saurait être retenue, de quelque manière que ce soit, et à quelque titre que ce soit, pour tous dommages directs (notamment immatériels) et/ou indirects, relatifs à l'utilisation de la Plateforme et des services afférents à l'Offre (notamment le contenu des emails), le Client demeurant le seul responsable à ce titre. La diffusion par PJ et/ou son partenaire des mails au nom et pour le compte du Client ne saurait en aucun cas présumer de la conformité des mails aux dispositions des présentes conditions et ne saurait engager la responsabilité de PJ et/ou son Partenaire. PJ se réserve le droit de mener toutes actions nécessaires pour garantir le parfait respect de ses obligations par le Client.

Le Client est responsable de l'utilisation qu'il fait des informations mises à sa disposition par PJ dans le cadre de la Plateforme et des services afférents à l'Offre, et doit par conséquent veiller à être en possession de tous les éléments nécessaires à la prise d'une décision conforme à ses intérêts. PJ ne pourra en aucun cas être tenue responsable des décisions de toute nature qui pourraient être prises par le Client sur la base des informations accessibles sur la Plateforme et des services afférents à l'Offre.

En cas d'envoi d'un mailing visant à solliciter un avis consommateur, le Client s'engage à adresser cette proposition à l'ensemble de ses clients, sans tri préalable en fonction de leur expérience de consommation.

PJ s'engage à fournir les moyens nécessaires et raisonnables pour assurer un accès continu à la Plateforme. La responsabilité de PJ ne sera pas engagée en cas de retard, défaillance ou interruption de service dus à des cas de force majeure, à des événements extérieurs à PJ, du fait du Client ou du fait de la maintenance des équipements et logiciels de PJ.

PJ s'engage à exécuter ses obligations de manière loyale et diligente conformément aux termes des présentes. PJ ne peut en aucun cas être tenu responsable de l'exécution ou de la cessation de toute relation établie entre le Client et ses clients, à partir des mails reçus par le Client.

S'agissant des identifiants et codes utilisés par le Client dans le cadre de l'Offre, le Client en assume l'entière responsabilité, toute communication de ces données étant faite à ses risques et périls.

Suspension / Résiliation

Sans préjudice de tout dommage et intérêts auquel PJ pourrait prétendre, PJ se réserve le droit à tout moment d'annuler, suspendre et/ou de résilier de plein droit, sans mise en demeure préalable et ce, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, le présent contrat en cas (i) de non-respect par le Client des conditions d'utilisation de la Plateforme, (ii) des mentions du présent contrat et (iii) plus largement en cas d'utilisation déloyale, frauduleuse ou illicite des services afférents à la Plateforme et à l'Offre.

Cette décision est portée à la connaissance du Client par notification par email. Il est précisé que faute pour le Client de procéder à la récupération de ses données clients, ces dernières seront supprimées dans un délai d'un mois suivant la notification.

La résiliation du Contrat emporte sans délai la fermeture du compte ainsi la cessation de l'accès aux différents services afférents à l'Offre et la suppression de toutes les données clients.

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. 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.

Données à caractère personnel

Chaque Partie s'engage au respect de ses obligations telles que découlant de la réglementation applicable, notamment la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et ses textes d'application, les délibérations et recommandations applicables de la CNIL. Chaque Partie fait son affaire de se conformer au Règlement européen UE 2016/679 du 27 avril 2016 en vue de son entrée en vigueur.

En particulier, le Client reconnaît agir en tant que responsable du traitement des données de ses clients collectées via la Plateforme. Il garantit respecter l'ensemble de ses obligations applicables, notamment mais pas seulement :

- d'avoir accompli à ce titre les formalités administratives obligatoires relativement aux données à caractère personnel traitées ;
- informer valablement et préalablement les personnes dont les données sont traitées, recueillir leur consentement le cas échéant ;

- prendre en compte toute demande d'exercice de droit d'accès/rectification/opposition/suppression, y compris demande d'opposition à l'envoi de sollicitations emails, émanant des personnes concernées dans les meilleurs délais. Dans l'hypothèse où PJ serait destinataire d'une telle demande, elle s'engage à la communiquer dans les meilleurs délais. En tout état de cause, PJ s'engage à collaborer activement afin de permettre au Client de se conformer à ses obligations.
- prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des données, et notamment, empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées, et empêcher tout accès qui ne serait pas préalablement autorisé. Le Cocontractant s'engage à prendre toute mesure permettant d'empêcher toute utilisation détournée, malveillante ou frauduleuse des données et des fichiers.
PJ met à disposition du Client, via la Plateforme, des supports d'information relatives aux obligations applicables et se tient à sa disposition pour lui fournir toute information et tout conseil utile à l'accomplissement de ses obligations en matière de données à caractère personnel.

PJ reconnaît agir en tant que sous-traitant et s'engage à ce titre à se conformer à ses obligations telles que découlant de la réglementation applicable

PJ s'engage à ne pas exploiter ou utiliser les Données à Caractère Personnel qui lui sont confiées ou auxquelles elle a accès dans le cadre des présentes Conditions pour ses besoins propres ou pour le compte de tiers, sauf instructions contraires du Client. PJ traitera les Données à Caractère Personnel pour le compte exclusif du Client, conformément aux obligations déterminées dans les présentes Conditions et aux seules fins d'exécution de celui-ci, sauf instructions du Client.

En sa qualité de sous-traitant, PJ ne pourra agir que sur instruction du responsable de traitement. Elle atteste présenter les garanties suffisantes en matière de sécurité et confidentialité des Données à Caractère Personnel traitées dans le cadre des présentes.

A ce titre, PJ s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des données, et notamment, empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées, et empêcher tout accès qui ne serait pas préalablement autorisé par le Client. PJ s'engage à prendre toute mesure permettant d'empêcher toute utilisation détournée, malveillante ou frauduleuse des données et des fichiers. A cette fin, PJ met en œuvre toutes les mesures appropriées compte tenu de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre, de la nature, la portée, du contexte et des finalités du traitement, des risques pour les droits et libertés des personnes concernées (dont le degré de probabilité et de gravité varie).

PJ ne peut sous-traiter tout ou partie des prestations qu'après avoir obtenu l'accord préalable, écrit et exprès du Client. D'ores et déjà, le Client est informé et accepte le recours à la sous-traitance concernant l'hébergement et l'exploitation de la plateforme. PJ garantit que les données à caractère personnel traitées seront hébergées sur le territoire de l'Union européenne.

Le Client est informé qu'il pourra à tout moment pendant l'Offre, récupérer, dans un format standard et depuis son espace sur la Plateforme, les contacts créés et gérés par lui.

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.