

Conditions Générales de prestations de service de l'offre Prolive - Pack Presence

version octobre 2018

Les présentes Conditions Générales de Prestations de Service (ci-après les « CGPS ») entrent en vigueur à compter de la date de signature du bon de commande par 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 conçue par Yelster, filiale de Solocal Group et commercialisée en France 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 :

I) Périmètre de l'Offre

L'Offre est ouverte à un nombre restreint de personnes physique et/ou morale, dont l'Activité est éligible à l'Offre (la liste des Activités éligibles disponible sur demande). Elle s'adresse aux professionnels détenteurs d'un maximum de dix (10) établissements (un seul et même numéro SIREN).

II) Définitions

« **Client** » : désigne les professionnels personne physique et/ ou morale, ayant souscrit à l'Offre Prolive - Pack Presence.

« **Données à Caractère Personnel** » : désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence notamment à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres, notamment pseudo, profil, adresse, photos communiquées ou traitées dans le cadre du Contrat.

« **Etablissement(s)** » : une unité légale(s) géographiquement localisée(s), où s'exerce tout ou partie de l'activité économique du Client, ayant le même numéro SIREN.

« **Supports Partenaires** » : Il s'agit des sites internet fixes et/ou mobiles et applications des Partenaires (liste disponible sur la Plateforme) ayant accepté la diffusion des Contenus saisis par le Client via la Plateforme sur leurs supports.

« **Contenus** » : il s'agit des Informations relatives au Client et à l'(aux) Etablissement(s) du Client (même SIREN) et transmises par ce dernier en vue de leur publication sur les supports des Partenaires.

« **Date d'Engagement** » : Il s'agit de la date fixée à J+12 après signature du bon de commande à compter de laquelle le présent Contrat prend effet.

« **Informations** » : il s'agit notamment de la raison sociale, de logo, de l'adresse, du code postal, des moyens de paiements, des horaires, des photos... (liste non exhaustive).

« **Offre Prolive-Pack Presence** » : désigne le service souscrit par le Client et permettant de mettre à jour et de diffuser ses Contenus sur les Supports Partenaires dans délai pouvant varier en fonction du Partenaire.

« **Partenaire** » : toute entreprise editrice d'un site internet fixe et/ou mobile et applications accessible au grand public ayant accepté la diffusion de tout ou partie des Contenus.

« **Plateforme** » : Il s'agit de la plateforme technologique d'hébergement et de partage de contenus exploitée par Yelster permettant aux Clients de mettre à jour et/ou de compléter et de diffuser leurs Contenus sur les Supports des Partenaires, de gérer leurs campagnes emailing de sollicitation d'Avis par le biais d'une solution applicative mobile dédiée et/ou d'une interface web dédiée.

« **Compte Client** » : désigne le compte ouvert pour chaque Client (un compte client par SIREN) à la suite de la souscription de l'Offre Prolive-Pack Presence avec identifiant et mot de passe permettant notamment au Client de saisir les Informations et de gérer la diffusion de ses Contenus sur le web via la Plateforme.

« **Avis** »: expression de l'opinion d'un consommateur sur une thématique relative à l'objet jugé, grâce à différents éléments d'appréciation qualitatifs ou quantitatifs ou une œuvre, dont le consommateur a fait l'expérience, qu'il en ait été l'acheteur (si l'objet est payant) ou non. Un avis de consommateur est constitué d'informations relatives à des expériences personnelles de consommation. Cet avis est destiné à être restitué individuellement au public.

III) Objet de l'Offre

L'Offre Prolive - Pack Présence consiste en la mise à disposition et l'utilisation du Client d'une solution dénommé Prolive lui permettant d'optimiser sa présence sur Internet et de simplifier la diffusion de ses Contenus sur le web, et de gérer ses campagnes emailing de sollicitations d'Avis par le biais d'une Plateforme dédiée sur les Supports Partenaires.

Afin d'activer l'Offre, le Client recevra les identifiant et mot de passe nécessaires pour se connecter à la Plateforme.

En cas de difficulté technique ou autre liée à l'utilisation de la Plateforme, le Client peut joindre le Service Support Clients au : 09 72 72 12 34 du lundi au jeudi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h et le vendredi et veille de jours fériés de 8h30 à 12H30 et de 13h30 à 17h.

Tous les coûts afférents à l'accès à la Plateforme ou aux services afférents à l'Offre, quels qu'ils soient (notamment frais matériels ou accès à Internet) sont exclusivement à la charge du Client qui est seul responsable du bon fonctionnement de son équipement informatique ainsi que de son accès à Internet.

Aucune garantie de parution sur un Support Partenaire ne peut être donnée par PJ au Client, chaque Partenaire définissant ses propres modalités de parution qui évoluent en permanence et dont les conditions sont accessibles via la Plateforme.

Le Client s'engage et garantit que les Contenus saisis sont conformes à (i) l'ordre public, aux bonnes mœurs, à la réglementation applicable en matière de publicité ainsi qu'aux recommandations de l'Autorité de Régulation Professionnelle de la Publicité (ARPP) et (ii) doivent respecter l'intégralité des Conditions Générales des Partenaires (accessibles via la Plateforme).

IV) Caractéristiques de l'Offre:

Durée de diffusion : La durée de diffusion des Contenus du Client sur les Supports Partenaires varie en fonction des conditions propres à chaque Partenaire (conditions accessibles via la Plateforme). Utilisation du Compte Client : Après paramétrage du Compte Client, le Client saisit les Contenus qu'il souhaite diffuser via son Compte Client conformément aux conditions accessibles sur la Plateforme et sous sa seule responsabilité. Le Client reste libre de modifier à tout moment pendant la durée de diffusion, via son Compte Client et sous sa seule responsabilité, les Contenus initialement saisis.

Avis : le Client accède via la Plateforme à la gestion des Avis sur les supports suivant : Pages Jaunes ; Google et Facebook. Il visualise l'ensemble des Avis le concernant (les nouveaux Avis sont chargés toutes les 24 H), peut activer la notification d'arrivée d'un nouvel Avis (option Notification) ainsi que le filtrage des Avis par support (option Filtre). Le Client rédige la réponse directement via la Plateforme pour une diffusion sur le Support Partenaire concerné.

Gestion de campagnes emailing de sollicitation d'Avis : le Client accède via la Plateforme à la gestion de campagne emailing à destination de ses clients pour la sollicitation d'avis sur pagesjaunes.fr ; les templates des mails seront personnalisables par le Client ainsi que ses coordonnées et sa 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.

V) Durée de l'Offre

L'Offre est souscrite pour une durée de 12 mois, à compter de la Date d'Engagement. A l'issue de cette période et à défaut de dénonciation du Client intervenue au plus tard 15 jours avant son échéance anniversaire (cf Date d'Engagement) 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 diffusion et du paiement par le Client s'effectuant à la fin du mois anniversaire M+1 (si résiliation au plus tard 15 jours avant l'échéance anniversaire du mois M+1) ou à défaut à la fin du mois anniversaire M+2. 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 afférentes 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 afférentes à l'Offre acceptées par le Client.

VI) Paiement et Conditions financières

Le tarif de l'Offre est mensuel par Etablissement.

Des Frais de service seront facturés au Client en sus, par Etablissement, une seule fois, à la Date d'Engagement.

Le Client reconnaît expressément accepter, pour toute la durée du Contrat, la transmission et mise à disposition sous forme électronique des factures émises par PJ (accessibles depuis son Compte Client) qui tiennent lieu de facture d'origine et qu'il lui appartient de conserver dans le respect des dispositions applicables.

Conformément à l'autorisation de prélèvement signée et au RIB remis à la signature de la présente commande, le Client sera prélevé automatiquement sur le compte renseigné, 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 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, PJ 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.

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.

PJ 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.

VII) Responsabilité / Garantie

Le Client détermine seul les Contenus qu'il souhaite communiquer via la Plateforme. Il est l'unique et l'entier responsable des conséquences juridiques et financières du fait des Contenus diffusés. Le Client garantit PagesJaunes et/ou Yelster contre toute action en éviction, revendication, contrefaçon, atteinte aux droits de tiers, concurrence déloyale, parasitisme ou contre toute action qui serait intentée à l'encontre de PagesJaunes et/ou Yelster du fait des Contenus. Le Client s'oblige à indemniser PagesJaunes et/ou Yelster de l'intégralité du montant des dommages intérêts ou amendes auxquels PagesJaunes et/ou Yelster serai(en)t condamnée(s), y compris en cas d'appel en garantie, ainsi que le montant de la transaction et les honoraires d'avocats auxquels PagesJaunes et/ou Yelster aurai(en)t dû(s) s'exposer.

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 leur expérience de consommation.

En aucun cas PagesJaunes et/ou Yelster n'est (ne sont) responsable(s) des préjudices indirects, tel que préjudices commerciaux, pertes de commandes, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices ou de chiffre d'affaires. PJ et/ou Yelster s'engage(nt) à fournir les moyens nécessaires et raisonnables pour assurer un accès continu à la Plateforme.

La responsabilité de PagesJaunes et/ou de Yelster ne sera(ont) pas engagée(s) en cas de retard, défaillance ou interruption de service dus à des cas de force majeure, à des événements extérieurs à PagesJaunes et/ou Yelster, du fait du Client ou du fait de la maintenance des équipements et logiciels de PagesJaunes et/ou Yelster.

VIII) 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 résilier de plein droit, sans délai, sans formalité et ce, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, tout ou partie de la commande, en cas de non respect par le Client des conditions de paiement.

IX) 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 l'expiration du précédent délai. 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 la Plateforme et sera applicable - sauf résiliation- au Client un mois après cette publication.

X) Données à Caractère Personnel

Chaque Partie s'engage à ce titre à se conformer à ses obligations applicables telles que découlant de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique & Libertés » et ses textes d'application, la directive du 24 octobre 1995 et les délibérations/recommandations de la CNIL. Chaque s'engage par ailleurs à se mettre en conformité en vue de l'entrée en vigueur du Règlement européen UE 2016/679 du 27 avril 2016.

Le Client demeure seul responsable des informations, éléments, documents ou données, en particulier de ses Données à Caractère Personnel qui pourraient, dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme par le Client, être utilisés, créés, collectés, importés, exportés, fournis, diffusés, publiés, partagés ou traités, par le Client et/ou, pour les opérations de traitement effectuées pour le compte de ce dernier, par PJ et/ou par Yelster. Le Client reconnaît à ce titre agir en tant que responsable du traitement des Données à Caractère Personnel issues des Contenus, ainsi que des données de ses clients collectées via la Plateforme, PJ et Yelster agissant en tant que sous-traitants.

Le Client s'engage en particulier :

- A obtenir toute autorisation nécessaire pour le traitement des données et procéder aux formalités déclaratives requises auprès de l'autorité de régulation ;
- A informer préalablement et valablement les personnes de la manière dont les données sont traitées des droits dont elles disposent ;
- A mettre en œuvre toutes les mesures de sécurité 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) ;
- A prendre en compte dans les meilleurs d'appropriées compte tenu de l'état des connaissances, opposition, suppression émanant des personnes dont les données sont traitées.

En tant que sous-traitant, PJ s'engage à respecter les obligations suivantes :

- Ne traiter les données que pour les besoins de l'exécution des prestations à l'exclusion de toute finalité propre ou pour le compte d'un tiers ;
- En conséquence, ne donner accès aux données qu'aux personnes habilitées, en interne ou en externe, à en connaître pour les besoins de l'exécution des prestations ;
- Ne traiter les données que sur instruction documentée du Client, en conséquence à alerter le client en cas d'instruction non conforme à la réglementation ;

- Coopérer avec le Client afin de l'aider à satisfaire ses propres obligations en matière de protection des données à caractère personnel ;
- mettre en œuvre toutes les mesures de sécurité 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).
- notifier le Client de toute faille de sécurité ou violation affectant les Données à Caractère Personnel (destruction, perte, altération, divulgation ou encore accès non autorisé à des Données à Caractère Personnel, de manière accidentelle ou illicite), dans les délais les plus brefs suivant ladite violation ;
- répercuter au Client dans les meilleurs délais les demandes de droit d'accès/rectification/opposition/suppression émanant des personnes dont les données sont traitées pour le compte du Client.

Le Client est informé et accepte que l'exécution de certaines prestations par PJ est confiée à des sous-traitants dont Yelster. La liste des sous-traitants manipulant des Données à Caractère Personnel est disponible sur demande. PJ répercute ses obligations en matière de protection des Données à Caractère Personnel à ses sous-traitants.

PJ et ses sous-traitants ne pourront transférer des Données à Caractère Personnel hors Union Européenne sans accord préalable écrit du Client. En tout état de cause, PJ collaborera avec le Client pour l'aider à accomplir les formalités déclaratives requises. Le Client est d'ores et déjà informé et accepte que la transmission des Contenus à des Partenaires situés hors Union Européenne donne lieu à un tel transfert.

Dans le cadre de votre souscription à l'Offre Prolive-Pack Présence, vos données personnelles seront publiées sur les Supports Partenaires. Vous pouvez décider de vous opposer à cette publication en résiliant votre Contrat dans les conditions prévues à l'article « durée de l'offre » des présentes conditions générales de vente. Néanmoins, sachez que certains Partenaires stockent les données en cache sur leurs serveurs. Par conséquent, en cas de résiliation de votre abonnement, vous êtes susceptibles de toujours paraître sur le Support de l'un de ces Partenaires. En pareil cas, nous vous invitons à vous rapprocher directement de chaque Partenaire. En cas de difficulté, vous pouvez toujours nous contacter à l'adresse suivante : Yelster Digital, Linke Wienzeile 8/29, 1060 Vienne, Autriche.

Par ailleurs, nous vous informons que vos données personnelles font l'objet d'un transfert vers nos soustraitants situés au Maroc et aux Etats-Unis, pour les finalités de gestion des clients. Ces transferts sont encadrés par la signature de clauses contractuelles types.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez à tout moment de droits d'accès de rectification et d'opposition aux données personnelles vous concernant. Vous pouvez exercer ces droits en justifiant de votre identité par voie électronique à l'adresse cil-pjg@solocal.com ou par voie postale à l'adresse : CRC SoLocal Citylights 204, Rond-point du Pont de Sèvres, 92649 Boulogne-Billancourt cedex, France.

PagesJaunes peut être amenée à communiquer à Solocal Group et/ou à ses filiales et/ou à ses partenaires toutes les coordonnées ainsi que les Contenus et Informations recueillies dans le cadre de la présente commande dans le but d'effectuer des opérations de prospection commerciale. Le Client peut s'opposer à cette communication en le notifiant par courriel à l'adresse cil-pjg@solocal.com

XI) 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.

