

# Conditions Générales de Prestations de Services

## 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.

**Publicité** : toute insertion publicitaire du Client dans les supports PJ et/ou sur un site du Partenaire conformément aux conditions du Contrat, composée d'une dénomination commerciale et/ou d'un descriptif de son entreprise/son activité (y compris des mots-clés) et/ou d'un visuel, d'une animation, d'un lien URL cliquable (Publicité dite « Display ») et destinée à promouvoir sa/ses marque(s) et/ou la fourniture de bien(s) ou de service(s).

**Clic** : action effectuée par un utilisateur, sur le lien hypertexte du Client et qui permet de le rediriger vers une page du Site (qu'il soit ou non réalisé par PJ) et/ou lien du Client.

**Partenaire** : toute entreprise directement ou indirectement partenaire de PJ, sur le site duquel la Publicité peut paraître ou intervenant dans la réalisation de la commande et pouvant donc être destinataire des éléments Client ou du Contrat nécessaires.

## Le Contrat

Seules les Conditions Générales ci-après s'appliquent à la présente commande, pour la durée de l'édition ou de la commande souscrite, à compter de leur Signature. Il est entendu par "Signature", soit la validation scripturale ou électronique 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 PJ. Des conditions particulières peuvent compléter et/ou modifier les Conditions Générales, sous réserve d'acceptation écrite de PJ. Les règles commerciales, promotionnelles et de parutions de PJ, sont opposables au Client. Elles font parties intégrantes de la commande et sont à la disposition du Client. Les Publicités et leurs options doivent être conformes à (i) l'ordre public, aux bonnes mœurs, à la réglementation applicable en matière de publicité, aux règles de parution PJ 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. Elles doivent être claires, loyales, véridiques, précises, et non entachées d'erreurs ou d'omission. Elles doivent être conformes à la ligne éditoriale des différents produits et/ou supports de diffusion de PJ. La diffusion des Publicités par PJ ne saurait en rien présumer de leur conformité aux dispositions de la commande, et ne saurait en conséquence engager sa responsabilité ni établir une quelconque renonciation de PJ à ses droits. Les produits et/ou résultats des services, pourront être reproduits par PJ à des fins publicitaires, statistiques 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. PJ se réserve le droit de modifier les clauses des Conditions Générales dont toute nouvelle version sera publiée sur le site <https://businesscenter.pagesjaunes.fr/web/buc/cgv> et sera applicable -sauf résiliation- au Client un mois après cette publication.

## Modification/Annulation

Sauf non-conformité aux règles PJ en vigueur, la validation de la commande par le Client vaut engagement ferme et définitif. Si le calendrier de fabrication, ou le produit et ses critères de

parution le permettent, PJ s'efforcera de prendre en compte, dans les meilleures conditions toute modification souhaitée par le Client. Toute demande d'annulation faite par le Client devra être exprimée par écrit à PJ et ne prendra effet qu'après acceptation expresse de celle-ci par PJ. Si elle est adressée plus de 15 jours calendaires suivant la date de Signature de cette commande, dans le cas où celle-ci serait acceptée par PJ, il sera dû par le Client, d'une part le montant des frais de service et/ou de création éventuellement dus, et d'autre part à titre forfaitaire 10% du montant de la commande, hors frais de service et/ou de création, plafonnés à la somme de 3.000 €. Pour toute modification ou évolution de son inscription liée à son abonnement téléphonique, le Client doit s'adresser à son opérateur de communication électronique.

## Création et contenu des Publicités/Sites :

Il appartient au Client de fournir à PJ dans les délais impartis les éléments nécessaires à la fabrication de ses Publicités. A défaut, la composition sera faite par PJ d'après les principales caractéristiques fournies ou relatives à l'activité du Client et/ou d'après les éléments extraits depuis d'autres Publicités ou Sites du Client. Les visuels fournis par le Client pourront être reproduits par PJ dans le cadre de la souscription par le Client de nouveaux produits publicitaires.

Le Client s'engage à contrôler le bon à tirer et/ou le détail des Publicités qui lui est adressé, dans les conditions et délais prévus dans le bon de commande ou tout autre document adressé au Client. Les Publicités Display donnent lieu à l'envoi d'un courrier électronique permettant l'accès à une interface répertoriant le(s) bon(s) à tirer. Si dans les trois (3) jours suivant la réception de ce courrier électronique, le Client n'a pas manifesté de désaccord sur le contenu du bon, le bon 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. PJ décline toute responsabilité quant aux défauts ou erreurs qui pourraient résulter de l'utilisation des documents remis par le Client que ceux-ci aient été ou non modifiés par PJ. Ces documents pourront être récupérés par le Client dans le délai d'un mois à compter de la parution de sa Publicité. Après cette date, ils seront détruits et aucune demande de restitution ne pourra plus être satisfaite.

## Responsabilité de PJ et/ou son/ses Partenaire(s)

PJ s'engage à exécuter ses obligations de manière loyale et diligente conformément aux termes de la commande et des conditions générales. PJ ne peut en aucun cas être tenu responsable de l'établissement, ou non, de l'exécution ou de la cessation de toute relation éventuellement établie entre le Client et l'utilisateur des services PJ, à partir des Publicités ou services souscrits par le Client.

Si le Client estime que PJ a commis un manquement dans l'exécution de ses obligations, il doit en faire part dans un délai de (i) 6 (six) mois à partir de la diffusion de l'annuaire imprimé, (ii) 3 (trois) mois suivant la parution de la Publicité souscrite, pour les supports en ligne ou pour le service de renseignements téléphoniques, (iii) dans le mois suivant la Signature du Contrat pour les Publicités Display. Si aucune anomalie de quelque nature que ce soit n'est signalée par le Client à PJ dans ces délais, la parution sera réputée conforme jusqu'à l'échéance des délais précités.

En cas de mise en œuvre de la responsabilité de PJ, le montant de la réparation dû par PJ ne pourra excéder le prix de la Publicité concernée en fonction du préjudice réellement subi

## Conditions Générales de Prestations de Services

et démontré par le Client, et ce sauf en cas d'inexécution d'un élément substantiel ou de faute lourde de PJ.

Les utilisateurs peuvent normalement accéder aux services sur internet 24/24h, 7/7j, et ce toute l'année sans qu'il s'agisse d'une obligation de la part de PJ. PJ ne pourra être tenue, en aucune façon, pour responsable de (i) tout incident de parution dû à des perturbations sur le réseau de communication électronique ou téléphonique ou (ii) en cas de force majeure, telle que cette notion est définie par la jurisprudence française, ou enfin (iii) en cas d'indisponibilité des services sur le réseau internet ou téléphonique (tel le Service de Suivi d'Appels,) faisant suite à une suspension technique et/ou organisationnelle retenue par PJ, sans qu'un préavis aux utilisateurs soit nécessaire.

Lorsque plusieurs Publicités Display sont commercialisées à un même emplacement, chacun de ces produits s'affiche en alternance à chaque chargement de page.

### **Responsabilité du Client**

Le Client, hormis le cas des professions réglementées, notamment les professions libérales, a le choix de l'activité professionnelle, des mots-clés (et du domaine pour les PagesPro), où il souhaite souscrire sa Publicité ; ceux-ci devront toutefois correspondre à l'activité ou à la qualité réelle du Client.

Tout lien hypertexte installé derrière la Publicité doit rediriger vers une page du Site et/ou lien du Client. Si, à partir de la Publicité mise en ligne sur les supports, il est possible d'accéder à un autre service, notamment par le biais de liens hypertextes, et/ou de télécharger ou relayer ladite Publicité sur des supports de diffusion tiers (réseaux sociaux...), le Client s'engage à ce que ce service ait un lien direct avec sa Publicité et garantit PJ de toute condamnation ou autres conséquences qui pourraient résulter de l'action d'un tiers du fait de cette connexion.

Le Client est seul responsable des numéros d'appel, titres, intitulés de classement, textes, offres promotionnelles, visuels, nom de domaine, sons, marques et, plus généralement, du contenu complet de sa Publicité (tant originelle qu'après modification effectuée via son/ses Espace Client personnels) et ce quel que soit son mode de diffusion. 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 et des biens, sur tout élément figurant dans la Publicité et que celle-ci est en conformité avec toute règle légale, administrative ou déontologique concernant sa profession. Le Client s'engage à rembourser à PJ et/ou son Partenaire, à première demande de celui-ci, les sommes qui devront être payées par PJ pour permettre l'exploitation de tels éléments. Par conséquent, le Client garantit PJ de toute condamnation ou autres conséquences qui pourraient résulter de l'action d'un tiers.

Le Client, averti du fait que sa Publicité est consultable par toute personne de tout âge, nationalité, race, sexe ou confession, et que PJ n'exerce aucun contrôle sur les consultations, et/ou téléchargements, notamment sur Internet, réseau de communication électronique public à caractère international, s'abstiendra de toute allégation pouvant heurter la sensibilité de ces personnes et garantit PJ de toute condamnation ou autres conséquences, qui pourraient résulter de ce fait de l'action d'un tiers. La redirection ne peut être utilisée que dans le cadre d'une activité légale et conforme à la législation française. PJ se réserve le droit de supprimer sans avertissement tout compte de redirection coupable d'un abus d'utilisation (contenu illégal, spam, utilisation abusive de bande passante, etc ...) ou de manière plus générale, tout comportement pouvant nuire à PJ.

Dans le cas où un identifiant serait attribué au Client afin d'accéder à un ou plusieurs service souscrit, le Client en assume l'entière responsabilité, toute communication de ce code étant faite à ses risques et périls.

**Vidéo (option Pack Visibilité Internet, Site Visibilité, Site Privilège ou hors option) :** PJ permet au Client d'exporter la Vidéo à partir d'une console de téléchargement et la diffuser publiquement sans ajout, altération, ni modification sur tous supports on-line et off-line (sous réserve, pour le support off-line de déclaration à la SACEM et de paiement des droits d'auteur correspondants) pendant la durée contractuelle de parution. La Vidéo ne peut être en aucun cas commercialisée, revendue ou louée. Tous les droits sont réservés à PJ à l'exception de la bande sonore. La diffusion de la Vidéo est faite sous la responsabilité du Client et la responsabilité de PJ ne pourra être recherchée à cet égard. Le Client garantit PJ contre toutes réclamations, actions et recours de tiers quels qu'ils soient à ce titre. A l'issue de l'édition ou de la commande souscrite, toute reproduction, représentation, diffusion et utilisation de la Vidéo est interdite sous peine de sanctions pénales pour reproduction, représentation et diffusion interdites.

### **Paiement et garantie :**

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 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.

**I) Toutes les commandes comportant au moins une (1) Publicité dans un annuaire imprimé sont payables ainsi :**

-Commandes inférieures à 201 € TTC : paiement de la totalité de la commande à la souscription

-Commandes comprises entre 201 et 400 € TTC : paiement à la souscription de 50% de la commande et à minima du montant TTC de l'ensemble des frais de création et/ou de service de la commande ; puis le solde en échéances mensuelles de même montant, au plus tard le 30 du mois de parution de(s) ouvrage(s) représentant la majorité du chiffre d'affaires de la commande

-Commandes comprises entre 401 et 1000 € TTC paiement à la souscription de 25% de la commande et à minima du montant TTC de l'ensemble des frais de création et/ou de service de la commande ; puis le solde en échéances mensuelles de même montant, au plus tard le 30 du mois de parution de(s) ouvrage(s) représentant la majorité du chiffre d'affaires de la commande

-Commandes comprises entre 1001 et 8.000 € TTC : paiement à la souscription de 20% de la commande et à minima du montant TTC de l'ensemble des frais de création et/ou de service de la commande ; puis le solde en échéances mensuelles de même montant, au plus tard le 30 du mois de parution de(s) ouvrage(s) représentant la majorité du chiffre d'affaires de la commande

-Commandes dépassant 8.000 € TTC : paiement à la souscription de 15% de la commande et à minima du montant TTC de l'ensemble des frais de création et/ou de service de la commande ; puis le solde en échéances mensuelles de même montant, au plus tard le 30 du mois de parution de(s) ouvrage(s) représentant la majorité du chiffre d'affaires de la commande

**II) Pour les commandes comportant exclusivement des Publicités Digitales :**

-Commandes inférieures à 201 € TTC : paiement de la totalité de la commande à la souscription

-Commandes comprises entre 201 et 400 € TTC : paiement à la souscription de 50% de la commande et à minima du montant

## Conditions Générales de Prestations de Services

TTC de l'ensemble des frais de service de la commande ; puis le solde en échéances mensuelles de même montant au plus tard 60 jours avant la date de fin de parution la plus lointaine.

-Commandes comprises entre 401 et 1000 € TTC paiement à la souscription de 25% de la commande et à minima du montant TTC de l'ensemble des frais de service de la commande ; puis le solde en échéances mensuelles de même montant au plus tard 60 jours avant la date de fin de parution la plus lointaine.

-Commandes comprises entre 1001 et 8.000 € TTC : paiement à la souscription de 20% de la commande et à minima du montant TTC de l'ensemble des frais de service de la commande ; puis le solde en échéances mensuelles de même montant au plus tard 60 jours avant la date de fin de parution la plus lointaine.

-Commandes dépassant 8.000 € TTC : paiement à la souscription de 15% de la commande et à minima du montant TTC de l'ensemble des frais de service de la commande ; puis le solde en échéances mensuelles de même montant au plus tard 60 jours avant la date de fin de parution la plus lointaine.

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, de plein droit, 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 alors 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 et d'une indemnité compensatrice forfaitaire correspondant à 10% du montant du prix des Publicités commandées et non 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. PJ peut accepter ou demander des conditions de paiement particulières, en cas d'incidents de paiement antérieurs, ou si la solvabilité du client présente des risques anormaux ou si le recouvrement présente des difficultés particulières.

En dehors des contrats souscrits par un mandataire au sens de la loi du 29 janvier 1993, le signataire demeure responsable du paiement prévu par le Contrat même s'il a demandé, pour des raisons qui lui sont propres, que la facture soit adressée à un tiers.

**Clause de Gross Up :** Dans le cas où le Client serait domicilié hors U. E., il reconnaît qu'il effectue les paiements afférents au Contrat nets de tout impôt, qu'il s'agisse de retenues à la source, de TVA ou de taxes indirectes et fera alors son affaire du règlement, auprès des autorités concernées, des taxes éventuellement dues. Ainsi, les sommes dues à PJ seront augmentées, par le Client, du montant nécessaire pour que PJ reçoive, en net, la somme qui aurait été reçue si aucune retenue ou taxe n'avait été due.

### **Paiement et garantie des Agences de Publicité**

Des conditions particulières de garantie sont communicables sur demande auprès de PJ aux Agences de Publicité qui, agissant en tant que mandataires des Clients, réalisent, avec plus de 40 Clients, un chiffre d'affaires annuel supérieur à 76.000 € TTC et dont l'encours de paiement à reverser à PJ dépasse 38.000 € TTC. Ces mêmes conditions pourront s'appliquer à toute Agence de Publicité de création récente (moins de 24 mois d'activité) même si le nombre de Clients est inférieur à 40.

### **Garantie**

Par la Signature du Contrat, le Client garantit avoir les capacités de règlement suffisantes pour assurer la couverture de la créance de PJ. Si, après analyse, les capacités de règlement du Client se révèlent insuffisantes, PJ l'en informera dans un délai de 30 (trente) jours après Signature. Dans ce cas, PJ précisera au Client la/les adaptation(s) de la commande de nature à assurer à ce dernier une garantie de règlement satisfaisante. En cas de refus ou de non exécution de ces adaptations par le Client, PJ sera en droit de ne pas exécuter la commande.

### **Suspension/Résiliation**

Sans préjudice de tout dommage et intérêts auquel PJ pourrait prétendre, PJ se réserve le droit à tout moment d'amender, ou de retirer toute Publicité ou tout contenu ; d'annuler, suspendre et/ou de 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 ou si tout ou partie de la Publicité s'avérait être non conforme aux lois et règlements applicables, notamment aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ou encore à la ligne éditoriale de PJ. L'exercice de ces droits n'exonérera pas le Client du paiement des sommes éventuellement dues.

### **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, si le Client est commerçant.

### **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 ce titre 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, la directive du 24 octobre 1995 et les délibérations/recommandations de la CNIL. PJ 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.

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 modifiée, vous disposez de droits d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles vous concernant. Vous pouvez exercer ces droits par voie à l'adresse [cil-pjg@solocal.com](mailto:cil-pjg@solocal.com) ou à l'adresse postale : CRC Solocal Citylights 204, rond-point du Pont de Sèvres 92 649 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>.