

Conditions Générales de Prestation de Service Offre Search Réseaux

Version Mars 2019

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 souscripteur de la commande, déclare et reconnaît souscrire à la présente Offre commercialisée en France par **Solocal** (ci-après « **Solocal** »), société anonyme au capital 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, conçue en partenariat avec Leadformance, filiale de Solocal Group, **sous les conditions suivantes** :

I) DEFINITIONS

« **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, concernant le Client, figurant sur le Support Partenaire, dont le fonctionnement est soumis aux conditions et termes définies par le Support Partenaire.

« **Client(s)** » : désigne le(s) professionnel(s) correspondant aux critères d'éligibilité mentionnés ci-dessous (Il Objet de l'offre) ayant signé le bon de commande.

« **Compte Client** » : désigne le compte ouvert pour chaque Client et, selon le cas pour chaque établissement, à la suite de la souscription de l'Offre, avec identifiant et mot de passe, permettant au Client et le cas échéant pour chaque établissement, de saisir toutes ou certaines Informations et de gérer la diffusion des Contenus via la Plateforme.

« **Contenus** » : il s'agit des Informations relatives aux établissements que le Client transmet en vue de leur publication sur les Supports des Partenaires sous sa responsabilité.

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

« **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.

« **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 jointe en Annexe 2).

« **Partenaires** » : toute entreprise (y compris la société Solocal) ayant accepté la diffusion des Contenus.

« **Plateforme** » : Il s'agit de la plateforme logicielle technologique d'hébergement et de partage de contenus fonctionnant en mode SAAS (software As A Service) dénommée « Bridge » accessible à l'adresse <https://v3-bridge.leadformance.com> et soumise à la licence de la société Leadformance, jointe en annexe des présentes, permettant aux Clients d'optimiser leur visibilité sur Internet et de simplifier la diffusion de leurs Contenus sur les Supports des Partenaires, par le biais d'une solution applicative web et mobile dédiée. Solocal déclare être titulaire des droits nécessaires lui permettant de sous licencier au Client les droits d'accès et d'utilisation de la Plateforme et du Logiciel, qu'il détient lui-même de Leadformance, dans les mêmes conditions et limites que la licence figurant en annexe.

« **Présence Réseaux** » : désigne le service intégré à l'offre Search Réseaux permettant de diffuser et de mettre à jour les contenus des établissements sur les Supports Partenaires dans un délai pouvant varier en fonction du Partenaire.

« **Ranking Réseaux** » ou « **Option** » : désigne le service de référencement prioritaire de Contenus (réservé aux activités éligibles : liste sur demande) proposé par Solocal sur le support <https://www.pagesjaunes.fr/> et sur le support <https://fr.mappy.com/> sur internet fixe, mobile et les Applications Mobiles que peut souscrire le Client en option dans le cadre de l'offre Search Réseaux et permettant une restitution des Contenus sous forme d'un affichage prioritaire dans la liste réponse de https://www.pagesjaunes.fr à la requête (Quoi/Qui; Où).

« **Search Réseaux** » ou « **Offre** » : désigne l'offre commercialisée par Solocal souscrite par le Client lui permettant d'optimiser sa visibilité sur Internet sur différents supports comprenant le service Présence Réseaux et en option le service Ranking Réseaux.

« **Signature** » : désigne soit la validation scripturale ou électronique du Client.

« **Supports Partenaires** » : Il s'agit de toute application logicielle éditée par un éditeur tiers externe interfacée et intégrée dans le cadre de la Plateforme en vue de la diffusion des Contenus saisis par le Client via la Plateforme sur leurs supports (la liste des Supports Partenaires et leurs conditions d'utilisation sont listées de manière non exhaustive en annexe 2 des présentes).

II) DESCRIPTION DE L'OFFRE SEARCH RESEAUX

1. Eligibilité

L'Offre est ouverte aux Clients organisés en réseau et correspondant aux critères suivants :

- un ensemble d'un minimum de 10 établissements,
- regroupé au sein d'une structure dont une partie des membres représente au moins une marque (déposée à l'INPI), (holding, centrales d'achat) :
 - dont le négociateur auprès de Solocal, détient les droits sur le ou les marques,
 - et détient les pouvoirs nécessaires pour négocier au nom et pour le compte des établissements de marque(s)
- et/ou est chargé de définir un cadre commun et/ou principaux moyens de communication autour de la marque. Le lien unissant le négociateur et les établissements doit dépasser les simples besoins d'achats et ce, afin d'éviter des abus visant à créer un regroupement factice, uniquement destiné à bénéficier d'avantages tarifaires. Solocal se réserve alors le droit de refuser certaines commandes. Le Client certifie que chaque établissement dont il transmet les Contenus correspond à un établissement effectif exploitant une activité économique locale et permettant d'accueillir du public grâce à la présence d'au moins un représentant de l'entreprise ou sur rendez-vous.

2. Durée de l'Offre

L'Offre est souscrite pour une période de 12 (douze) mois, (ci-après « Période Initiale ») 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 par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client de Solocal, 204 Rond-Point du Pont de Sèvres, 92100 Boulogne-Billancourt (date d'envoi de la Poste faisant foi), la commande sera tacitement reconduite pour des périodes successives de 1 (un) 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 suivant la résiliation.

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 afférentes à l'Offre acceptées par le Client.

En cas de première souscription de l'Option, ultérieurement à la souscription de l'Offre, la durée de parution de l'Option est calée sur la date d'engagement de l'Offre. Toutefois, en cas de souscription de l'Option ultérieurement à la commande initiale pour des établissements additionnels, la durée d'engagement de l'Option est alors de (1) un mois renouvelable tacitement pour des périodes successives identiques et résiliable selon les modalités prévues ci-dessus.

3. Contenu de l'Offre

3.1 Présence Réseaux :

Descriptif : Solocal met à disposition du Client une solution lui permettant d'optimiser la visibilité de sa marque et des établissements et de simplifier la diffusion des Contenus les concernant sur les Supports Partenaires, par le biais de la Plateforme. En cas de difficulté technique ou autre liée à l'utilisation de la Plateforme, le Client peut joindre le Service Support Clients par email : support.sln@solocal.com

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.

Durée de diffusion : Le délai nécessaire à la diffusion et la durée de diffusion des Contenus du Client sur les Supports Partenaires varie en fonction des conditions propres à chaque Partenaire.

Activation du Compte client :

Le Client communique à Solocal au plus vite le fichier listant toutes les Informations nécessaires à l'activation du Compte Client. Il reçoit alors un email avec un lien URL avec son identifiant et un mot de passe provisoire, nécessaires pour se connecter et activer le Compte Client.

Règles de saisie des Contenus :

Le Client saisit les Contenus qu'il souhaite diffuser via son Compte Client et sous sa seule responsabilité.

Mise à jour :

Le Client est libre de modifier à tout moment pendant la durée de diffusion, via son Compte Client et sous sa seule responsabilité, les Contenus initialement saisis.

Contenu Chaud : La solution Présence Réseaux contient une fonctionnalité dénommée « Contenu Chaud » permettant au Client de diffuser en plus des Informations, son actualité par établissement. Le Contenu Chaud est susceptible d'être diffusé sur certains Partenaires uniquement (Annexe 2).

Gestion des Avis :

Le Client accède via la Plateforme à la gestion des Avis selon les modalités suivantes :

- **Notifications et Réponses aux Avis :** sur certains Supports Partenaires dont la liste est accessible sur la Plateforme, le Client visualise l'ensemble des Avis le concernant (les nouveaux Avis sont chargés toutes les 24H), peut activer la notification d'arrivée d'un nouvel Avis (option Notification) ainsi que le filtre des Avis par Support Partenaire (option Filtre). Le Client rédige la réponse directement via la Plateforme pour une diffusion sur le Support Partenaire concerné.

3.2 Option Ranking Réseaux :

Descriptif : Il s'agit du service de référencement prioritaire que peut souscrire le Client en option de l'Offre, lui permettant de référencer ses Contenus sous forme d'un affichage prioritaire dans la liste réponse du support <https://www.pagesjaunespagesjaunes.fr/> ainsi que sur le support <https://mappy.fr>, sur Internet fixe et mobile et les Applications Mobiles. Cette option peut être souscrite par le Client à tout moment pendant la durée de l'Offre à savoir concomitamment à la souscription de l'Offre ou en cours d'engagement.

L'Option Ranking est ouverte à l'ensemble des activités sur Pagesjaunes et sur Mappy (à l'exception du secteur hébergement pour Mappy).

Le tarif de l'option varie en fonction du couple activité/localité et du nombre d'établissements du Client.

3.2.1. Support PagesJaunes :

Caractéristiques :

Les règles commerciales et promotionnelles de Solocal sont opposables au(x) Client(s) et font parties intégrantes des présentes conditions générales. Elles sont à la disposition du Client auprès de Solocal. Le délai nécessaire au référencement prioritaire des Contenus du Client est de quinze (15) jours minima après la souscription de l'option par le Client.

La durée d'engagement de l'Option sur le support Pages Jaunes diffère selon la date de souscription de cette Option selon les modalités prévues au sein du paragraphe « Durée de l'Offre ».

Le tarif de l'option varie en fonction du couple activité/localité et du nombre d'établissements du Client.

Durée du référencement prioritaire:

Le délai nécessaire au référencement prioritaire des Contenus du Client est de quinze (15) jours minimum après la souscription de l'option par le Client.

La durée d'engagement de l'Option diffère selon la date de souscription de cette Option selon les modalités prévues au sein du paragraphe : Durée de l'Offre.

3.2.2. Support Mappy

Caractéristiques :

- Classement prioritaire pour les établissements du Client dans les listes réponses des activités sur lesquelles il est référencé. Ce classement donne la priorité dans les listes réponse aux établissements du Client par rapport aux autres annonceurs de leur secteur d'activité ;
- Les établissements localisés en carte bénéficieront d'un marqueur spécifique les mettant en avant ;

4. Conditions financières de l'Offre Search Réseaux

Le tarif unitaire de l'Offre est fonction du nombre d'établissements déclarés par le client au moment de la signature. Il est adapté mensuellement au regard de l'évolution du nombre d'établissements administrés par la Plateforme.

Des frais fixes (ci-après « Frais de service ») seront facturés en plus, en une seule fois au Client à la Date d'Engagement.

Aucune remise ne s'applique sur le tarif de l'Offre Search Réseaux.

La commande est réglée par prélèvement bancaire, 14 jours après la date d'émission de la facture.

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, Solocal 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. Solocal 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.

5. Responsabilité / Garantie

5.1. Du Client :

Le Client détermine seul les Informations 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 Solocal 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 Solocal du fait des Contenus. Le Client s'oblige à indemniser Solocal de l'intégralité du montant des dommages intérêts ou amendes auxquels Solocal 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 Solocal aurai(en)t dû(s) s'exposer.

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) respectent l'intégralité des Conditions Générales des Partenaires.

5.2. De Solocal:

Aucune garantie de parution sur un Support Partenaire ne peut être donnée par Solocal au Client, chaque Partenaire définissant ses propres modalités de parution qui évoluent en permanence (Liste de Partenaires jointe en annexe 2).

Solocal garantit que le Logiciel et la Plateforme ne viole aucun droit de propriété intellectuelle ou industrielle ou tout autres droits de tiers.

Solocal s'engage à fournir les moyens nécessaires et raisonnables pour assurer un accès continu à la Plateforme conformément aux conditions figurant à Annexe 1.

Solocal 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 Solocal, du fait du Client ou du fait de la maintenance des équipements et logiciels de Solocal en dehors dans conditions prévues au SLA annexé.

En aucun cas Solocal n'est responsable des préjudices indirects, tel que préjudices commerciaux, pertes de commandes, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices ou de chiffre d'affaires.

En cas de mise en œuvre de la responsabilité de Solocal, le montant de la réparation ne pourra excéder la somme de 12 derniers mois facturés et encaissés par Solocal, et ce sauf en cas d'inexécution d'un élément substantiel ou de faute lourde de Solocal

6. Suspension/ Résiliation

Sans préjudice de tout dommage et intérêts auquel Solocal pourrait prétendre, Solocal 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.

7. 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. Solocal se réserve le droit de modifier à tout moment ses tarifs et/ou les conditions de 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 SOLOCAL - 204 Rond-Point du Pont de Sèvres, 92100 Boulogne-Billancourt

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.

8. Communication

Les produits et/ou résultats des services, pourront être reproduits par Solocal à des fins publicitaires, statistiques et de communication (externes ou internes) dans tout document et sur tout support, notamment imprimé, en ligne ou le cas échéant pour les mesures d'audience associées et ce pour une durée de trois ans.

9. 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, le Règlement européen UE 2016/679 du 27 avril 2016 et les délibérations/recommandations de la CNIL.

Le Client demeure seul responsable des informations, éléments, documents ou données, en particulier de ses Données à Caractère Personnel qui pourraient, s'agissant des Mini-Sites ainsi que 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 Solocal. 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, Solocal et Leadformance 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 délais les demandes de droit d'accès, rectification, opposition, effacement, limitation émanant des personnes dont les données sont traitées.

En tant que sous-traitant, Solocal 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 Solocal est confiée à des sous-traitants dont la société Leadformance : SAS au capital de 1 676 920 euros, dont le siège social est situé 19, rue du Lac Saint-André – 73370 Le Bourget du Lac, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Chambéry sous le numéro 440 743 763.

La liste des sous-traitants manipulant des Données à Caractère Personnel est disponible sur demande. Solocal répercuté ses obligations en matière de protection des Données à Caractère Personnel à ses sous-traitants.

Solocal 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, Solocal 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, 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. 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 nous contacter à l'adresse suivante, par email : service.client@solocal.com. Par ailleurs, nous vous informons que vos données personnelles font l'objet d'un transfert vers nos sous-traitants 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.

Vous disposez de droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition au ou de limitation du traitement de vos données, de retrait de votre consentement. Vous pouvez également demander la rectification ou la suppression de vos données en parution sur nos supports ou vous opposer à leur communication à des partenaires aux fins d'éditions d'annuaires. Vous pouvez enfin donner des directives à notre groupe concernant l'utilisation de vos données après votre décès.

Vous pouvez exercer ces droits:

- par voie électronique en passant par l'un des formulaires présents ici, ou par voie postale à l'adresse suivante : Solocal Group, Centre Relation Client, Citylights, 204, Rond-point du Pont de Sèvres, 92649 Boulogne Billancourt Cedex, ou
- par email en écrivant au Data Protection Officer de PJ Solocal à l'adresse suivante : cil-pjg@solocal.com.

S'il existe un doute sur votre identité un justificatif d'identité pourra vous être demandé. Vous avez également le droit d'introduire une réclamation à notre encontre auprès de l'autorité de contrôle. Solocal 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.

10. 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.

Annexe 1 : Licence LEADFORMANCE & SLA Bridge

Annexe 2 : Liste Partenaires & Informations