

Conditions Particulières de Prestations de Services

Version Mars 2019

Contrat

Les présentes Conditions Particulières complètent les Conditions Générales situées au verso du bon de commande SOLOCAL, exclusivement pour les commandes des Publicités concernées ci-dessous. L'ensemble des dispositions et garanties des Conditions Générales sont ainsi étendues aux présentes Publicités.

En cas de litige d'interprétation, seules prévaudront les Conditions Particulières.

Point de Repère (PdR) assure à titre exclusif et pour le compte de SOLOCAL, la commercialisation à Mayotte de la Publicité dans nos médias

Conditions communes aux Sites internet réalisés par SOLOCAL : Pack Visibilité Internet (PVI), Site Visibilité, Site Privilège et Site Présence

Définition :

On entend par **Site Visibilité**, une offre Site dont la souscription est réservée à tout nouveau client Site SOLOCAL, tel que défini par les règles de parution SOLOCAL.

On entend par Registrar le centre d'enregistrement qui reçoit les inscriptions des noms de domaines.

On entend par **Pack Présence Facebook**, une option du PVI, et/ou Site Visibilité et/ou Site Présence. Le Pack Présence Facebook est une composante de l'offre Site Privilège.

Création :

Dans le cadre d'une création de Site, SOLOCAL s'engage aux prestations qui suivent, lesquelles seront effectuées selon les spécifications techniques et charte graphique des prestataires intervenants : réalisation des textes, images, travaux et options souscrits par le Client, saisie, programmation du Site.

SOLOCAL s'engage à soumettre au Client, un projet d'épreuve du Site, (i) dans les meilleurs délais pour le Site Privilège ou (ii) pour les autres Sites sous un délai de 30 jours calendaires à compter de la souscription, sous réserve que le Client s'engage à adresser à SOLOCAL et PdR le maximum d'éléments et à coopérer avec SOLOCAL et PdR pour une réalisation optimale du Site ; à défaut, la création du Site en sera retardée.

Si malgré plusieurs relances les éléments de création ne sont pas transmis à SOLOCAL, le Contrat sera susceptible d'être résilié de plein droit et restera dû à SOLOCAL et/ou PdR (i) pour le PVI ou le Site Visibilité, 30% du montant des frais de création (ii) pour le Site Présence, 21 % du montant de la commande et (iii) pour le site Privilège 50% du montant de la commande.

Epreuve du(es) Site(s) :

Les Sites donnent lieu à l'envoi d'un courrier électronique permettant l'accès personnalisé du Client à une interface répertoriant le(s) épreuve(s). Si dans les dix (10) jours calendaires suivant la réception de ce courrier électronique, le Client n'a pas manifesté de désaccord sur le contenu de l'épreuve, le Client est réputé avoir accepté l'intégralité du Site. Dans le cas contraire, SOLOCAL procédera aux modifications selon les instructions du Client.

Mises à jour du Site :

Les règles applicables aux mises à jour sont définies dans les règles commerciales de SOLOCAL et sont opposables au Client. Elles peuvent lui être communiquées sur simple demande auprès de SOLOCAL. Une mise à jour est réputée acceptée en l'absence d'observation écrite du Client dans les 8 jours ouvrables à compter de sa mise en ligne, sans qu'il ne soit besoin de nouvelle "épreuve".

Les souscriptions de produits ou d'options faites postérieurement par le Client à partir de son espace réservé sont réputées définitives dès leur validation par le Client.

Mise en ligne et hébergement :

En qualité d'intermédiaire technique, SOLOCAL garantit que la mise en ligne sur le réseau Internet est effectuée à tout moment au cours du 1^{er} mois de facturation (ou du 2^{ème} mois pour le site Privilège).

Le Site et le cas échéant, le contenu des applications de la Page Facebook (option PVI, Site Visibilité et Site Présence ou composante du Site Privilège) sont hébergés sur un des centres serveurs choisis par SOLOCAL. L'hébergeur fournit le matériel informatique, la bande passante, les équipements de sécurité, les logiciels nécessaires à l'hébergement du Site ; il s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaire à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art. L'hébergeur s'engage à utiliser des procédés et matériels dûment éprouvés et à prendre toute précaution raisonnable pour assurer la protection matérielle et la sécurité contre les risques d'intrusion des données et programmes qui lui sont confiés. Le Client reconnaît

que les logiciels adaptés aux centres serveurs relèvent d'un domaine particulièrement complexe de la technologie informatique et qu'ils ne peuvent, en l'état actuel des connaissances, faire l'objet ni de test, ni d'expériences couvrant l'intégralité des possibilités d'utilisation. L'hébergeur assure la continuité de son service 24 heures sur 24 et tous les jours de l'année ; il se réserve néanmoins la possibilité d'interrompre son service pour les durées les plus courtes possibles afin d'améliorer le fonctionnement de la plate-forme ou de pallier certaines imperfections ; ces interruptions n'excéderont pas une durée de 3 heures, sauf cas de force majeure. SOLOCAL et PdR feront le nécessaire auprès de l'hébergeur pour que la mise en ligne sur le réseau internet du Site ainsi hébergé soit effectuée dans des conditions optimales, mais ne pourra encourir aucune responsabilité du fait d'interruptions exceptionnelles de ce centre serveur dans les conditions ci-dessus précisées. Si néanmoins l'interruption devait excéder 3 heures, SOLOCAL, PdR et l'hébergeur s'efforceraient de mettre en place une solution de substitution acceptable. SOLOCAL, PdR et l'hébergeur ne peuvent être tenus pour responsables en cas de dysfonctionnement ou d'interruption du réseau Internet ou téléphonique rendant impossible l'accès au Site.

Le Client qui bénéficie de la fonction « statistique de consultation », reconnaît les limites de ce type de fonction et accepte de l'utiliser sans aucune garantie de la part de SOLOCAL ni PdR quant aux résultats fournis.

S'agissant de l'option Pack Présence Facebook, l'hébergement de la Page (hors contenu des applications) est assuré par Facebook, conformément aux conditions de service en vigueur de Facebook, consultables sur sa Plateforme. SOLOCAL ni PdR ne pourront être tenues pour responsables en cas de dysfonctionnement ou d'interruption du réseau Internet/téléphonique ou de la Plateforme Facebook et rendant impossible l'accès à la Page.

Nom de domaine :

Un Site SOLOCAL pour être actif doit nécessairement être rattaché à un nom de domaine. Ainsi, tout nom de domaine choisi par le Client et enregistré pour son compte auprès d'un Registrar (bureau d'enregistrement), dans le cadre de la présente commande, est automatiquement rattaché au Site SOLOCAL.

Lorsqu'un Client détient un nom de domaine chez un autre Registrar, alors SOLOCAL accepte d'utiliser et d'intégrer ce nom de domaine au Site SOLOCAL, sous réserve que le Client transmette à SOLOCAL tous les éléments nécessaires à cette intégration. Le transfert d'un nom de domaine, dont la gestion administrative et/ou technique ne relève pas de SOLOCAL, est subordonné à la validité du nom de domaine auprès du Registrar de SOLOCAL et au règlement des sommes restant dues à l'ancien Registrar.

A défaut de transmission des éléments nécessaires, dans un délai de 30 jours après la Signature des présentes, le Client ayant souscrit une offre Site SOLOCAL devra impérativement choisir un autre nom de domaine auprès du Registrar de SOLOCAL qui sera rattaché au Site SOLOCAL.

Au regard du choix des noms de domaine du Client et de ses éléments transmis à SOLOCAL, SOLOCAL demande, pour le compte du Client, aux organismes compétents (Registrars, Registres etc.) l'enregistrement et/ou le renouvellement des noms de domaine du Client, sous réserve de leur disponibilité.

L'attribution d'un nom de domaine est strictement soumise aux conditions générales du Registrar concerné (consultables sur le site <https://businesscenter.pagesjaunes.fr/web/buc/cgv> ou remises au Client, à sa demande écrite) lesquelles sont dans leur intégralité opposables et applicables au Client. L'obtention d'un nom de domaine est également tributaire des justificatifs demandés par le Registrar concerné. Un refus d'attribution de la part de ce dernier ne peut en aucun cas engager la responsabilité de SOLOCAL, qui face à un tel refus effectuera une nouvelle demande modifiée suite à proposition du Client.

Le Client assume l'entière responsabilité du (ou des) nom(s) de domaine qu'il choisit notamment au regard des droits de propriété intellectuelle ou autres droits détenus par des tiers (marque, nom commercial...).

Le Client prend à sa charge l'ensemble des frais relatifs à tout différend ou litige afférent au nom de domaine que SOLOCAL enregistre auprès d'un Registrar pour le compte du Client.

La responsabilité de SOLOCAL ne saurait être engagée à raison des conséquences de l'intervention du Client ou d'un tiers susceptible d'affecter un nom de domaine dont le Client demande l'attribution, le renouvellement ou le transfert ou qui a été préalablement réservé auprès de SOLOCAL.

Chaque nom de domaine est attribué pour une durée déterminée ; de ce fait, le non renouvellement de la souscription du Client à son nom domaine, dans les délais stipulés par le Registrar, est susceptible de priver ultérieurement le Client

de son droit d'occupation sur le nom de domaine qui lui avait été attribué initialement.

Titularité des droits :

Tout Site conçu par SOLOCAL, ainsi que le cas échéant, les Vidéos et le Reportage photos (options du PVI et/ou du Site Privilège) constituent des œuvres de l'esprit protégées par les dispositions du Code de la propriété intellectuelle et des réglementations internationales applicables. SOLOCAL reste titulaire des droits de propriété intellectuelle afférents à l'ensemble des éléments et travaux relatifs au Site, à la Page Facebook (applications) et aux Vidéos et Reportage photos du Client, et ce à l'exclusion des données constituant le fond documentaire du Site dont le Client est titulaire ou dont il a acquis les droits auprès de tiers. Dans ces conditions, SOLOCAL se réserve la possibilité de diffuser les Vidéos sur tous les sites Partenaires de SOLOCAL.

Le Contrat n'emporte aucune cession de droit sur ces éléments et travaux au profit du Client (sauf accord spécifique) autre que celle l'autorisant à mettre en ligne sur Internet dans les conditions prévues au Contrat (dont le prix est inclus dans le prix du Contrat). Il est en conséquence strictement interdit au Client de réutiliser, de céder, d'exploiter sous une autre forme tout ou partie de ces éléments et travaux, à l'exception des Vidéos et Reportages photos inclus dans l'offre et dans les conditions définies ci-dessous.

Obligations et Responsabilité Client :

Le Client est tenu, en tant qu'Editeur du Site, de faire figurer sur son Site, Page, application mobile, les mentions prévues (i) à l'article 19 de la Loi sur la Confiance en l'Economie Numérique (LCEN) du 21 juin 2004, et (ii) à l'article R.123-38 du Code de Commerce. Ainsi, en cas de notification d'un contenu et/ou Site présentant un caractère illicite, au sens de l'article 6.1.2 de la LCEN, SOLOCAL en sa qualité d'hébergeur se réserve le droit de retirer le contenu litigieux et/ou suspendre, interrompre ou annuler l'accessibilité vers le Site concerné. Le Client se chargera d'accomplir les formalités de la loi du 6 janvier 1978 telle que modifiée par la loi du 6 août 2004 imposant la déclaration à la CNIL de tout traitement automatisé d'informations à caractère personnel lié au Site et/ou la Page et à toute option Sites souscrite telle que le E-commerce.

Le Client doit avertir SOLOCAL et PdR lors de la souscription de la commande, de l'inclusion dans le Site et/ou la Page d'éléments auxquels sont attachés des droits d'auteurs ou droits voisins gérés par une société de perception et de répartition des droits.

Il lui appartient de s'entourer des garanties appropriées (par exemple en faisant valider le Site et/ou la Page y compris dans les éléments proposés par SOLOCAL par un expert indépendant avant acceptation) et se substituera à SOLOCAL et PdR en cas de conflit sur une telle conformité avec un tiers.

Mise en garde :

Internet est un réseau de communication électronique public à caractère international. Tout site et Page y figurant peut être téléchargé puis utilisé par tout ordinateur dans le monde. Le Client ne saurait tenir SOLOCAL ni PdR pour responsable d'un abus de ce type.

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 son offre. Dans cette hypothèse, le Client est informé de toute modification, et dispose d'un délai d'1 mois à compter de son information pour résilier son Contrat par courrier recommandé AR. 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.

SOLOCAL se réserve le droit de modifier les clauses des présentes Conditions Particulières. Toute nouvelle version des Conditions Particulières sera publiée sur le site <https://businesscenter.pagesjaunes.fr/pub/cgps> et/ou sur le site <https://espaceclient.solocal.com> et sera applicable -sauf résiliation- au Client un mois après cette publication.

Statistiques :

Le Client autorise SOLOCAL à effectuer les actions suivantes :

- Implémenter, modifier et retirer les marqueurs de son site ;
- Gérer les droits d'accès à son interface ;
- Paramétrer et/ou administrer le Service ;

Traiter, reproduire et/ou diffuser les données collectées sur son Site.

Option ou composante Pack Présence Facebook :

Elle consiste en la création, l'administration et la modération a posteriori d'une Page Facebook au nom et pour le compte du Client, dont le contenu reprend

les éléments d'origine du Site mais est ensuite adaptable par le Client, hors charte graphique de la Page. Afin d'améliorer les qualités éditoriales de la Page, SOLOCAL peut, si aucune publication n'a été effectuée par le Client sur une période donnée d'un mois, publier des contenus sélectionnés par ses soins sur la Page.

Il appartient au Client, et le cas échéant à SOLOCAL, de respecter l'intégralité des Conditions Générales et Règles relatives à l'utilisation de la Plateforme et des services Facebook, ainsi que leurs évolutions, pendant toute la durée de la commande. SOLOCAL ni PdR ne pourront être tenues responsables, à quelque titre que ce soit, de la violation par le Client de ces conditions et de l'ensemble de leurs conséquences directes et indirectes. Le Client garantit SOLOCAL et PdR contre toute action ou condamnation qu'il aurait à supporter du fait du non respect par le Client des dispositions du présent article, étant précisé que le service de modération a posteriori assuré par SOLOCAL ne garantit la conformité des messages des utilisateurs qu'à la seule Charte Utilisateurs SOLOCAL affichée sur la Page.

Dans le cadre de la souscription de cette option, SOLOCAL s'engage à faire ses meilleurs efforts pendant toute la durée de la commande pour (i) rester en conformité technique avec les préconisations et décisions de Facebook (ii) dans le cadre du service de modération a posteriori assuré par SOLOCAL, veiller à la conformité des messages d'utilisateurs avec la Charte Utilisateur SOLOCAL affichée sur la Page et supprimer en cas de besoin les messages y contrevenant dans un délai maximal de 3 jours ouvrés. Toutefois, le Client déclare 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 Page (telles que fermeture, suspension de la Page etc..) et plus généralement toute décision affectant ladite Page, ne peut engager la responsabilité de SOLOCAL ni de PdR, à quelque titre que ce soit.

Conditions particulières Sites : Pack Visibilité Internet et Site Visibilité

Définition :

On entend par **MarketingConnect** une composante du PVI ou du Site Visibilité, Elle consiste en 4 solutions de Marketing Direct : achat de fichiers, mailing, courrier postal et SMS.

Durée

Le Contrat prend effet pour la période contractuelle mentionnée sur la confirmation de commande.

Nom de domaine : Le rattachement d'un nom de domaine à son Site pour le Client par SOLOCAL est en principe limité à la durée de la souscription de sa commande. Par conséquent, ce rattachement prendra fin en cas de non renouvellement de sa commande. Par exception, SOLOCAL se réserve le droit, dans la limite maximale de 12 mois suivant la fin de la commande, de maintenir en parution le Site avec le nom de domaine actif du Client qui lui est rattaché, via la fiche détaillée (onglet « Infos » avec lien « Autre Site ») du Client sur pagesjaunes.fr, et, le cas échéant, renouveler ledit nom de domaine, le Client restant toutefois libre de solliciter à tout moment le transfert du nom de domaine vers un autre prestataire.

Reportage photos :

Dans le cadre de la souscription du Reportage photos, SOLOCAL autorise le Client à reproduire et représenter les photographies composant le Reportage photos sans ajout sur tout support de communication du Client (exemple : plaquette publicitaire) et pour la durée de l'édition souscrite. Le copyright SOLOCAL devra être inséré sur toutes les photographies reproduites ou représentées.

A l'issue de l'édition souscrite, toute reproduction, représentation et utilisation des photographies est interdite. En cas de non-respect de cette interdiction, le Client s'expose à des sanctions pénales pour reproduction, représentation, et diffusion interdites.

Composante MarketingConnect (uniquement PVI et Site Visibilité) :

Dans le cadre de la composante MarketingConnect, SOLOCAL, via la société SoMS fournit des prestations d'achat de fichiers d'adresses postales, de courrier postal, de campagnes d'e-mailing, et de SMS. **Dés la validation de cette option sur internet, le Client déclare avoir lu et accepté les conditions générales de SoMS ci-après : <https://businesscenter.pagesjaunes.fr/pub/cgps>**

Les prestations d'achat de fichiers d'adresses postales, de courrier postal, d'e-mailing et de SMS sont commercialisées sous forme de packs. Le Client souscrit un crédit d'envoi qu'il peut consommer durant la période de souscription. Le Client sera facturé par SOLOCAL selon les conditions de règlement MarketingConnect.

A l'issue de l'édition souscrite, SOLOCAL cessera ses prestations techniques mais permettra au Client de récupérer les droits d'administrations sur sa Page, expurgée des éventuelles Créations réalisées par SOLOCAL et des liens de redirection.

Option Services d'Appel Gratuit et de Suivi Appels

Ces Services sont proposés exclusivement dans le cadre d'une relation commerciale entre un Annonceur et un Utilisateur des services proposés par SOLOCAL. SOLOCAL se réserve la faculté de refuser à tout moment l'usage des Services à tout utilisateur et/ou Client qui ne se conformerait pas à ces conditions, sans préjudice des poursuites qui pourraient être engagées. Dans ce cadre, le Client peut à tout moment demander à SOLOCAL de ne plus recevoir les appels en provenance d'un numéro de téléphone et/ou d'une adresse IP déterminés. SOLOCAL ne garantit pas la mise en relation effective entre l'utilisateur et l'e Client et dégage toute responsabilité en cas d'appels non aboutis pour quelque cause que ce soit.

Conditions particulières Sites : Site Présence

Conditions de règlement et de garantie

Lors de la souscription, le paiement peut se faire, au choix du Client, (i) au comptant, (ii) suivant prélèvement bancaire mensuel en 12 mensualités égales (option 12 mois) ou 24 mensualités égales (option 24 mois) ou (iii) suivant l'échelonnement ci-dessous en fonction du montant de la commande étant précisé que le premier règlement est toujours majoré des frais de création TTC :

- Commandes comprises entre 400 € et 8.000 € TTC :

- Acompte de 20% par chèque à la souscription de la commande plafonné à 800 €,

- 20% de la commande, plafonnés à 800 € 2 mois après la date de parution contractuelle si la durée de parution est supérieure à 1 mois.

- le solde en plusieurs échéances mensuelles d'un même montant (i) au plus tard le 30 du mois de parution contractuelle si la parution est inférieure à 4 mois ou (II) au plus tard 4 mois après la date de parution contractuelle si la parution est supérieure à 4 mois.

En cas de poursuite de la commande par tacite reconduction, le paiement se fera obligatoirement de façon mensuelle au 15 de chaque mois, soit sous forme de prélèvement bancaire mensuel, soit suite à un appel de règlement mensuel.

Durée

Le Contrat prend effet pour une période contractuelle de 12 ou 24 mois, suivant l'option retenue par le Client, à compter de la date de parution effective du Site

A l'issue de cette période, et sauf dénonciation du Client intervenue au plus tard un (1) mois avant son échéance par lettre recommandée avec accusé de réception (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 parution et du paiement par l'annonceur s'effectuant au 1^{er} du mois M+1 (si résiliation entre le 1^{er} et le 15 du mois M) ou au 1^{er} du mois M+2 (si résiliation entre le 16 et la fin du mois M),

Toutes les garanties souscrites au titre du présent Contrat sont étendues au(x) contrat(s) tacitement reconduit(s). Toutes les clauses prévues au sein du présent Contrat demeurent inchangées dans le cadre de contrat(s) tacitement reconduit(s).

Conditions Particulières : Site Privilège

Référencement :

Afin d'optimiser le référencement naturel du Site sur les principaux moteurs de recherche, SOLOCAL propose et fait valider au Client, lors de la souscription, un choix de mots clés basés sur l'activité et la/les localités de parution du Client. Aucune garantie de classement ou de parution dans un moteur de recherche ne peut être garantie ou donnée par SOLOCAL au Client, chaque moteur ayant sa propre méthode de référencement qui évolue en permanence.

Mise à jour :

Aucune mise à jour sollicitée par le Client ne peut aboutir à modifier de manière substantielle la création graphique initiale validée par le Client et l'Epreuve ainsi mise en ligne.