

Conditions générales de prestations de service
« Offre Social Vidéo Flash »

Version mars 2020 – Document à conserver

Préambule

Solocal souhaite faire profiter ses clients de son expérience en matière de mise en œuvre de campagnes publicitaires sur Internet en leur proposant une prestation globale de conseil en communication digitale locale associant à l'achat d'espaces publicitaires sur Facebook et Instagram des services liés à la production, au paramétrage et à l'optimisation des campagnes sur ce média.

L'Offre Social Vidéo Flash, s'inscrit dans ce cadre en ce qu'elle permet aux entreprises de bénéficier d'une offre publicitaire « clé en main » permettant de diffuser leur Publicité :

- dans le fil d'actualité Facebook, les vidéos suggérées et la marketplace Facebook (liste susceptible d'évoluer) des Utilisateurs pertinents aux fins de générer un nombre de vues dans les conditions définies aux présentes.

Et

- Dans le fil d'actualité Instagram des Utilisateurs pertinents aux fins de générer un nombre de vues dans les conditions définies aux présentes.

Définitions

Campagne désigne la diffusion de la Publicité au sein des fils d'actualité des Utilisateurs sur Facebook et Instagram pendant une durée déterminée à compter de la date choisie par le Client ;

Client désigne le professionnel 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.

Offre Social Vidéo Flash ou Offre désigne l'offre publicitaire « clé en main » consistant dans la diffusion de la Publicité au sein des fils d'actualité des Utilisateurs sur Facebook et Instagram. A cette fin, Solocal procède, pour le compte du Client qui le mandate à cet effet, à l'achat d'espace publicitaire de Facebook (réservation et paiement), à la mise en forme des éléments publicitaires du Client, à la mise en ligne de la Publicité sur Facebook auprès des Utilisateurs pertinents en fonction de la zone de chalandise et de l'activité du Client afin de permettre à la Publicité d'être visionnée autant de fois que défini dans l'offre en termes de vues de 10 secondes minimum.

Page Facebook désigne une page professionnelle créée sur Facebook, conçue pour les professionnels et destinée à promouvoir leur activité professionnelle ainsi que leurs marques, produits et services.

Publicité désigne l'animation graphique dans un format vidéo préformaté constituée des éléments collectés par Solocal en vue de sa mise en forme puis de sa mise en ligne par Solocal dans les conditions définies aux présentes et destinée à promouvoir sa/ses marque(s) et/ou la fourniture de bien(s) ou de service(s). La Publicité peut comprendre un lien URL cliquable dirigé vers une page web choisie par le Client.

Signature désigne la validation scripturale ou électronique du Client.

Utilisateur désigne tout internaute connecté à son compte Facebook et/ou Instagram et qui sera exposé à la Publicité du Client selon les conditions et la durée définie à l'article Durée des présentes conditions.

Contrat

Seules les présentes Conditions générales de prestations de services (les « **CGPS** ») s'appliquent à la présente commande pour la durée de la commande souscrite, à l'exclusion de toutes autres conditions générales. Les CGPS applicables sont celles en vigueur à la date de Signature du bon de commande par le Client.

La Signature du bon de commande par le Client vaut engagement ferme et définitif.

L'offre Social Vidéo Flash

Mise en forme et mise en œuvre

Page Facebook

L'offre Social Vidéo Flash a pour prérequis l'existence d'une Page Facebook professionnelle.

Si le Client dispose d'une Page Facebook, Solocal en demandera l'accès de façon temporaire afin de pouvoir procéder à la diffusion de la Publicité.

Si le Client ne dispose pas de Page Facebook ou ne valide pas la demande de liaison temporaire de Solocal à sa Page Facebook, Solocal pourra lui en créer une. Cette page contiendra les informations minimums requises pour activer la Page Facebook et le Client recevra les droits d'administration afférents. Il incombe au Client d'animer sa Page Facebook, à savoir, la création de contenus promotionnels (textes, vidéos, photos) présentant son activité.

Réalisation de la Publicité

Solocal se réserve le droit de ne pas utiliser les éléments transmis par le Client qu'il jugerait inadaptés ou insatisfaisants en vue de l'objectif de l'Offre.

Il appartient au Client de communiquer à Solocal les éléments nécessaires à la mise en forme de la Publicité, lors de la prise de commande ou lors d'un rendez-vous téléphonique ultérieur convenu lors de la prise de commande. A défaut, la mise en ligne de la Campagne pourra être retardée.

Solocal réalisera la Publicité à partir d'une photo tirée de sa banque d'images ou d'une photo communiquée par le Client dans le cadre de cette Offre ou prise dans le cadre d'une précédente Offre Social Vidéo ou l'offre Social Clic et mettra en ligne la Publicité ainsi constituée à la date convenue avec le Client. Solocal se réserve le droit de ne pas réaliser la campagne si à l'issue de la prise de contact avec le Client les demandes que le Client fait pour sa Publicité sont incompatibles avec les objectifs de la présente Offre. Un (1) jour avant la date de la mise en ligne de la Publicité, Solocal adressera au Client un email contenant un lien de prévisualisation de sa Publicité. L'absence de retour du Client avant la mise en ligne de la Publicité vaudra acceptation sans réserve de ce dernier du contenu de la Publicité (photo et/ou texte).

Mise en ligne/début de la Campagne

La mise en ligne de la Publicité intervient un (1) jours après l'envoi de l'email contenant le lien de prévisualisation.

La diffusion de la Publicité intervient dans le fil d'actualité Facebook des Utilisateurs ainsi que dans les vidéos suggérées et la marketplace Facebook (liste susceptible d'évoluer) sur les versions fixes et mobiles du site internet et de l'application mobile Facebook et dans le fil d'actualité Instagram.

Conformité de la Publicité

Le Client est informé, reconnaît et garantit que l'Offre administrée par Solocal dans les conditions prévues aux présentes doit être conforme à (i) l'ordre public, aux bonnes mœurs, à la réglementation applicable en matière de publicité, aux règles de parution de l'Offre ainsi qu'aux recommandations de l'Autorité de Régulation Professionnelle de la Publicité, et (ii) doivent respecter l'intégralité des règles publicitaires de Facebook ainsi que leurs évolutions dont le détail est consultable sur la page Facebook dédiée : <https://www.facebook.com/policies/ads>. Les règles commerciales, promotionnelles et de parution de Solocal sont opposables au Client et font partie intégrante de la commande. Elles sont à la disposition du Client.

Le Client reconnaît faire son affaire des éventuelles autorisations de tout tiers ayant directement ou indirectement participé à toute photo fournie par lui et/ou garanti Solocal de la jouissance des droits transmis dans le cadre des présentes.

SOLOCAL se réserve la faculté d'amender ou de faire retirer toute Publicité ou tout contenu, à tout moment pendant la période d'exécution de l'ordre d'insertion, dans le cas où celui-ci s'avérerait non conforme aux règles applicables susvisées. De la même manière, Facebook se réserve le droit de refuser la diffusion de la campagne si celle-ci déroge à ses règles publicitaires, notamment si la campagne met en avant des contenus interdits et/ou restreints.

Ce retrait ne fera naître au profit du Client aucun droit à indemnité.

La mise en ligne de la Publicité par Solocal dans les conditions définies aux présentes ne saurait être considérée comme la validation de la conformité du contenu aux dispositions des présentes et/ou aux réglementations en vigueur, ni comme la renonciation de Solocal à ses droits en vertu des présentes. La Publicité ainsi que le Bilan de campagne pourront être reproduits par Solocal à des fins publicitaires, de statistiques et de communication (externes et internes) dans tout document, sur tout support et notamment : imprimé, en ligne et/ou le cas échéant pour les mesures d'audience associées et ce, pour la durée de 3 (trois) ans.

Campagnes publicitaires, Début de campagne et Durée

Toutes les campagnes souscrites lors de la commande seront opérées et facturées.

Un délai de sept (7) jours ouvrés maximum est nécessaire entre la date de souscription et la date de lancement de Campagne choisie par le Client lors de la prise de commande.

Toute nouvelle campagne donnera lieu à l'envoi par Solocal d'un email contenant un lien de prévisualisation de sa Publicité au Client dans les conditions prévues à l'article « Réalisation de sa Publicité ».

A compter de la date de lancement de la campagne, l'Offre Social Vidéo Flash est souscrite pour la durée de Campagne choisie par le Client. A l'issue de cette période, le présent Contrat prendra automatiquement fin.

Bilan de Campagne

A la fin de la campagne, le Client pourra consulter ses statistiques dans l'espace client. La responsabilité de Solocal ne pourra être engagée en cas de difficultés techniques extérieures, rendant difficile ou impossible l'accès ou la lecture sur Facebook des statistiques et données chiffrées relatives à la campagne publicitaire.

Pour toute question relative à sa Campagne, le Client a accès à une hotline 5j/7, de 9h à 12 h et de 14 h à 18h.

Obligations et responsabilité de Solocal

Solocal s'engage à exécuter ses obligations de manière loyale et diligente, à mettre en forme et à diffuser la Publicité pour le Client dans le cadre de l'Offre Social Vidéo Flash conformément au bon de commande signé par ce dernier. Le Client reconnaît que Solocal ne garantit pas l'affichage ou le positionnement effectif de la Publicité ni les jours de diffusion de toute Publicité. Solocal ne garantit aucunement les résultats de l'impact commercial ou publicitaire pour le Client de ou des Publicités.

Solocal garantit le nombre de vues sur la durée de Campagne publicitaire choisie par le Client sous réserve d'un déroulement normal de l'activité du Client.

Tout manquement par Solocal dans l'exécution de l'une de ses obligations n'ouvre droit pour le Client à une indemnisation que dans le cas d'un préjudice direct, certain et actuel qui devra être démontré.

En cas de réclamation de la part du Client concernant la performance d'une Offre, les rapports de Facebook feront foi.

En cas de mise en œuvre de la responsabilité de Solocal, le montant de la réparation dû par Solocal ne pourra excéder la somme totale effectivement payée par le Client pour les services fournis par Solocal dans le cadre de l'Offre en fonction du préjudice réellement subi par le Client, et ce sauf en cas d'inexécution d'un élément substantiel ou de faute lourde de Solocal.

Solocal ne pourra être tenue, en aucune façon, pour responsable en cas de copie, contrefaçon, imitation et généralement de toute reproduction de tout ou partie de la Publicité par un tiers, ou de tout incident de parution dû à des perturbations sur le réseau de communication électronique. Le Client déclare ainsi 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 Publicité et plus généralement toute décision affectant ladite Publicité, ne peut engager la responsabilité de Solocal à quelque titre que ce soit.

De même Solocal ne pourra être tenue pour responsable en cas de force majeure, telle que cette notion est définie par l'article 1218 du Code Civil.

Obligations et responsabilité du Client

Le Client s'engage à collaborer activement avec Solocal afin de permettre le bon déroulement des prestations.

Il s'engage notamment :

- à accepter que Solocal accède de façon temporaire à sa Page Facebook pour la durée de l'Offre,
- à se rendre disponible dans le cas où un rendez-vous téléphonique a été convenu lors de la prise de commande,
- à fournir toutes informations et/ou éléments nécessaires à la réalisation de la Publicité tels qu'un lien URL de redirection pour le clic sur la Publicité (facultatif).

Le clic sur la Publicité peut rediriger vers l'URL que le Client aura communiquée, ci-après le "**Service Cible**".

Le Client garantit Solocal contre toute condamnation ou autres conséquences qui pourraient résulter de l'action d'un tiers du fait de cette connexion, notamment dans le cas où le contenu du Service Cible, ainsi que des services redirigés à partir du Service Cible, seraient contraires à la réglementation en vigueur, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.

Le Client est seul responsable des numéros d'appels, titres, intitulés de classement, textes, images fixes ou animées, sons, marques figurant sur sa Page Facebook et sur son site internet. A cet égard, 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, sur tous les éléments figurant sur son site internet, l'URL de redirection ou sa Page Facebook professionnelle et que lesdits éléments sont en conformité avec toute règle légale, administrative ou déontologique concernant sa profession ainsi qu'avec les règles de publicité de Facebook dont le détail est consultable sur la page Facebook dédiée : <https://www.facebook.com/policies/ads>. Le Client garantit Solocal de toute condamnation ou autres conséquences qui pourraient résulter de l'action d'un tiers à ces différents titres.

Le Client, averti du fait que sa Publicité est consultable par toute personne de tout âge, nationalité, race, sexe ou confession, et que Solocal n'exerce aucun contrôle sur les consultations, s'abstiendra de toute allégation pouvant heurter la sensibilité de ces catégories de personnes et garantit Solocal de toute condamnation ou autres conséquences qui pourraient résulter de ce fait de l'action d'un tiers.

Conditions financières

Le prix de l'Offre Social Vidéo Flash figure sur le bon de commande.

Le tarif comprend :

- les frais d'espace qui englobent les frais afférents à l'achat d'espace, pour le compte du Client, sur Facebook et sur Instagram, et
- les frais de service correspondant à la mise en forme de la Publicité, aux actions de paramétrage de la campagne et à la collecte du contenu de la Publicité.

En ce qui concerne l'achat d'espaces publicitaires, le Client accepte expressément que SOLOCAL soit seul facturé par FACEBOOK afin de ne recevoir de SOLOCAL qu'une unique facture couvrant l'intégralité de la prestation commandée. SOLOCAL procédera pour le compte du Client au paiement des frais afférents à l'achat d'espaces auprès de FACEBOOK. Le détail de ces frais est disponible à l'attention du Client à l'adresse <https://espaceclient.solocal.com>.

Le Client reconnaît expressément accepter, pour toute la durée du Contrat, la transmission et la mise à disposition sous forme électronique des factures émises par Solocal (accessible depuis son espace client) qui tiennent lieu de facture d'origine et qu'il lui appartient de conserver dans le respect des dispositions légales applicables. Le règlement s'effectue par prélèvement automatique.

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, 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 commandes effectuées afférentes à des Publicités non encore 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, si la solvabilité du client présente des risques anormaux ou si les modalités de recouvrement présentent des difficultés particulières.

Aucune remise « développement », « budget », « créateur d'entreprise » ou « partenaire » ou toute autre remise de Solocal n'est applicable à la présente commande.

Suspension/Résiliation

En cas de manquement par l'une des parties à l'une de ses obligations au titre du présent ordre d'insertion et après 7 (sept) jours suivant la réception par la partie défaillante d'un courrier recommandé demeuré sans effet, le présent ordre d'insertion sera résilié de plein droit et sans préjudice de tous dommages intérêts éventuels qui pourraient être réclamés à la partie défaillante.

Solocal se réserve le droit de suspendre la parution de toute Publicité et/ou de résilier de plein droit tout ordre d'insertion, sans délai, sans formalité et sans droit à indemnité, 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, aux conditions du présent ordre d'insertion, aux bonnes mœurs ou à l'ordre public. Cette suspension/résiliation ne fera pas obstacle à ce que Solocal réclame au Client des dommages intérêts en fonction du préjudice subi par Solocal.

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 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. 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. Toute modification du tarif et/ou de la présente offre n'emporte pas modification de la durée du Contrat initial.

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

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.

Protection des données à caractère personnel

Solocal reconnaît agir en tant que responsable du traitement de vos données clients au titre de la gestion de la relation client. A ce titre, Solocal s'engage 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, Règlement européen UE 2016/679 du 27 avril 2016 et les délibérations/recommandations de la CNIL.

Vos données clients font l'objet d'un transfert vers nos sous-traitants situés en France, au Maroc et aux États-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, de limitation, de retrait de votre consentement. Vous pouvez exercer ces droits par voie électronique auprès du Correspondant Informatique et Libertés de Solocal à l'adresse ci-l-pig@solocal.com ou à l'adresse postale : CRC Solocal Citylights 204, rond-point du Pont de Sèvres 92649 Boulogne-Billancourt Cedex.

Solocal 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 Solocal ou par courriel à l'adresse <http://relationclient.solocal.fr>.

Offre Booster Réseaux

Réseau désigne :

- Un ensemble d'un minimum de 50 sociétés morales indépendantes exploitant une ou les même(s) marque(s) justifiant d'un dépôt à l'INPI, dont le négociateur auprès de Solocal, détient les droits sur le(s) marque(s), et/ou est chargé de définir un cadre commun et/ou principaux moyens de communication autour de la(des) marque(s), et justifie d'un pouvoir nécessaire pour négocier au nom et pour le compte des membres de réseau de marque(s).
Le lien unissant le négociateur et les membres du réseau doit être durable, tout regroupement factice, uniquement destiné à bénéficier d'avantages tarifaires étant exclu du bénéfice de présentes dispositions.
- Ou un client avec au moins 10 établissements au sens donné à cette notion par le droit de la sécurité sociale ou le droit du travail.

Solocal peut proposer à ces clients organisés en Réseau une offre sur mesure avec une durée adaptée et un tarif spécifique sur devis. Le contenu de la Publicité peut être homogène sur l'ensemble des membres du Réseau, tout en tenant compte des spécificités de chacun (activité différente, zone géographique).