

Conditions Générales de Vente

Booster Contact

Version avril 2023

Préambule

Solocal souhaite faire profiter ses clients de son expérience en matière de gestion de campagnes publicitaires sur Internet en leur proposant une prestation globale de conseil en communication digitale locale. L'offre **Booster Contact** s'inscrit dans ce cadre en ce qu'elle permet aux entreprises de bénéficier d'un service « clé en mains » de référencement payant sur les moteurs de recherche et les sites partenaires de Solocal, incluant les prestations à valeur ajoutée de Solocal telles que la création, l'optimisation et le suivi des performances de leurs campagnes publicitaires, dans les conditions définies aux présentes.

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.

Données à Caractère Personnel : désignent 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, adresse ou encore des photos.

Landing Page : page d'atterrissage réalisée par Solocal, vers laquelle la Publicité redirige ;

Site : site internet du Client, qu'il soit ou non réalisé par Solocal ;

Publicité : toute annonce du Client telle que créée et mise en ligne par Solocal dans les conditions définies aux présentes, composée notamment d'une dénomination commerciale, d'un texte de présentation de son/ses entreprise(s) ou de son/ses activité(s), d'un lien URL cliquable dirigé vers la Landing Page ou sa fiche professionnelle Pages Jaunes, et destinée à promouvoir sa/ses marque(s) et/ou la fourniture de bien(s) ou de service(s).

Booster Contact : désigne une offre de génération de Contacts au moyen d'une campagne publicitaire « clé en main » livrée au Client consistant notamment dans la diffusion de la Publicité au sein de l'espace de référencement payant des moteurs de recherche, dont Google, le média PagesJaunes et d'autres sites partenaires de Solocal, désignés comme « **les Supports** ». Dans le cadre de sa campagne publicitaire, le Client peut également recevoir des Contacts issus de sites partenaires de Solocal, de mise en relation entre professionnels et internautes via des formulaires de contacts adaptés à son activité. A cette fin, Solocal procède, au nom et pour le compte du Client, à la sélection des espaces adaptés et optimisés pour la génération de Contacts en tenant compte de l'activité et de la zone de chalandise du Client, du volume de Contacts auquel le Client a souscrit (ce volume étant entendu sous forme de fourchette de Contacts). Pour cela, Solocal procède notamment au choix et à l'achat des mots clés et des espaces publicitaires sur les Supports puis à la création, l'hébergement et à la mise en ligne de la Publicité et de la Landing Page ou la fiche professionnelle PagesJaunes sur les Supports pendant la durée contractuelle de l'offre.

Contact(s) : sont considérés comme Contacts au sens des présentes les actions suivantes : appel téléphonique, envoi d'un formulaire de contact, demande de devis, démasquage de la carte ... (liste non exhaustive) dans la Publicité et/ou sur la Landing Page du Client et/ou via un site Partenaire de mise en relation. Le détail des éléments considérés comme un « Contact » figure pour chaque Client dans son espace Client.

Echéance Anniversaire : date d'effet du Contrat ou date anniversaire. Elle correspond à la date de mise en ligne de la Publicité. Il s'agit dans le cas où le Contrat n'est pas résilié, de sa date de renouvellement. Cette échéance peut être semestrielle (Période Initiale) ou mensuelle (post Période Initiale).

L'ordre d'insertion

Seules les présentes conditions générales s'appliquent à l'ordre d'insertion. Les conditions générales applicables sont celles en vigueur à la date de Signature de l'ordre d'insertion par le Client. Les règles commerciales, promotionnelles et de parution de Solocal sont opposables au Client et font parties intégrantes des présentes conditions générales. Elles sont à la disposition du Client auprès de Solocal. Il est entendu par « Signature », soit la validation scripturale 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 Solocal.

La Signature du présent ordre d'insertion par le Client vaut engagement ferme et définitif.

A réception de l'ordre d'insertion signé par le Client et sous réserve de sa validation par Solocal au regard des règles opposables au Client, les éléments de parution de la campagne publicitaire du Client seront alors transmis pour création et mise en ligne de la Publicité et de la Landing Page dans un délai maximum de 14 jours après la date de souscription pour la Publicité. Toutefois, le Client lors de la souscription, a la possibilité de reporter la date de mise en ligne de sa campagne, cette dernière intervenant dans ce cas au plus tard jusqu'à 3 mois après la date de souscription. A ces fins, le Client accepte que Solocal récupère et/ou extrait certains éléments et/ou textes, compris dans le contenu d'une page du Site du Client, afin de réaliser la Publicité et la Landing Page de celui-ci. Solocal décline toute responsabilité quant aux défauts ou erreurs qui pourraient résulter de l'utilisation de tout élément récupéré et/ou extrait du Site du Client.

La mise en ligne de la Publicité donne lieu à l'envoi d'un courrier électronique. Le Client peut retrouver dans l'Espace client l'URL de destination de sa campagne ainsi que le détail de celle-ci. Si dans les dix (10) jours suivant la réception de ce courrier électronique pour la Publicité et suivant la mise en ligne de la Landing Page, le Client n'a pas manifesté de désaccord sur leur contenu, celui-ci est réputé avoir été accepté. En conséquence, le Client ne pourra pas mettre en jeu la responsabilité de Solocal dans le cas où il aurait omis de lui signaler une erreur ou omission dans le délai imparti.

Nom de domaine

Une Landing Page pour être active doit nécessairement être rattachée à un nom de domaine. Le nom de domaine de la Landing Page réservé par Solocal dans le cadre de **Booster Contact** et/ou de l'option **Booster Réseaux**, reprend à l'identique le vocable du nom de domaine du Site du Client (pour lequel ce dernier garantit Solocal être titulaire ou cessionnaire de droits) et est ensuite enregistré auprès d'un Registrar (bureau d'enregistrement).

Conformité du contenu

Le Client est informé et reconnaît (i) que sa campagne publicitaire administrée par Solocal dans les conditions prévues aux présentes doit être conforme à l'ordre public, aux bonnes mœurs, à la réglementation applicable en matière de publicité, aux règles de parution de l'offre « **Booster Contact** », ainsi qu'aux recommandations de l'Autorité de Régulation Professionnelle de la Publicité, et (ii) que les éléments et/ou textes qui pourront être récupérés et/ou extraits de son Site par Solocal aux fins de réalisation de la Publicité (et notamment d'utilisation à titre de mots clés) et de la Landing Page, doivent respecter l'intégralité des Conditions Générales des moteurs de recherches et autres sites partenaires relatives à la publicité diffusée sur leurs supports ainsi que leurs évolutions, pendant toute la durée de la commande. Les règles commerciales, promotionnelles et de parution, relatives au média Pages Jaunes sont opposables au Client et font partie intégrante du présent ordre d'insertion. Elles sont à la disposition du Client. Solocal se réserve la faculté d'amender ou de 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'avèrerait non conforme à la loi et réglementation applicable en France à Solocal ou à la ligne éditoriale du média PagesJaunes.

La validation de l'ordre d'insertion par Solocal et la réalisation de la Publicité et de la Landing Page par Solocal dans les conditions définies aux présentes ne sauraient être considérées 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.

Il est convenu que la Publicité et / ou Landing Page, objets de la présente commande ainsi que les Bilans des campagnes pourront être reproduits par Solocal à des fins publicitaires et de communication (externes ou internes) dans tout document et sur tout support notamment imprimé, en ligne et/ou le cas échéant pour les mesures d'audience associées, et ce pour la durée de 3 ans.

Durée

Le Contrat prend effet pour une période contractuelle de 6 mois, ou de 12 mois, au choix du Client (ci-après « Période Initiale ») à compter de la date de parution effective de la campagne.

A l'issue de cette Période Initiale, et sauf dénonciation du Client intervenue au plus tard 15 jours avant son Echéance Anniversaire pour la durée de 6 mois, et de 1 mois pour la durée de 12 mois, 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 parution et du paiement par le Client s'effectuant à la fin du mois suivant la résiliation M (si résiliation au plus tard 15 jours avant l'Echéance Anniversaire) ou à défaut à la fin du mois M+1

En cas de dénonciation de la commande conformément aux conditions ci-dessus, la Publicité et la Landing Page seront automatiquement supprimées.

Au-delà de la Période Initiale, Solocal se réserve le droit de suspendre, modifier, d'arrêter la commercialisation de cette Offre à tout moment, sans préavis ni justification.

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 afférente à l'offre acceptées par le Client.

Mise(s) en pause de la campagne/ modification des périmètres de la campagne

A l'issue de la Période Initiale, le Client pourra :

- Obtenir la mise en pause de sa campagne publicitaire, sous réserve d'en faire la demande au Service Client de Solocal en indiquant les dates de début et de fin de mise en pause souhaitées et ce au plus tard 15 jours avant son échéance anniversaire. La durée de mise en pause est limitée à 4 semaines sur une durée de 12 mois glissants et peut être à minima d'1 semaine et au maximum de 4 semaines consécutives ou fractionnées. Aucune mise en pause ne sera possible en cas de non-respect des conditions de paiement.
- Modifier les paramètres de la campagne : localités, activité et/ou volume de Contact sans que cela ait un impact sur sa durée d'engagement, en contactant le service client à l'adresse <http://relationclient.Solocal.fr>

Suivi d'appels

Solocal attribue au Client un numéro d'appel dédié qui se substituera à son numéro d'appel usuel afin de permettre au Client d'être informé des appels générés exclusivement par Booster Contact.

Bilan de campagne

Le Client sera informé par Solocal de l'avancement de sa campagne et aura accès aux statistiques via l'Espace client.

Garanties - Responsabilité de Solocal

Solocal s'engage à diffuser la Publicité et la Landing Page réalisée pour le Client dans le cadre de l'offre « Booster Contact » conformément aux termes de l'ordre d'insertion signé par ce dernier et des conditions générales applicables. Le Client reconnaît que Solocal ne garantit pas l'affichage ou le positionnement effectif de la Publicité ni les jours de diffusion et le nombre d'impressions (nombre d'affichage(s) sur une page en ligne d'un moteur) de toute Publicité. Solocal garantit le nombre de Contacts par période de 6 (six) mois à compter de la mise en parution de la Publicité du Client avec un objectif d'atteinte de Contacts mensuels définis dans l'offre sous réserve d'un déroulement normal de l'activité du Client. En cas de diffusion sur un mois incomplet, cet objectif d'atteinte de Contacts sera proratisé. Solocal ne garantit aucunement les résultats de l'impact commercial ou publicitaire pour le Client.

Le Client accepte et reconnaît que les méthodes et les technologies utilisées en vue d'établir la comptabilisation du nombre de Contacts font office de données officielles. La responsabilité de Solocal ne pourra être engagée en cas de difficultés techniques extérieures à celles-ci, rendant difficile ou impossible l'accès ou la lecture des statistiques et données chiffrées relatives aux Clics et Contacts. Solocal fera néanmoins ses meilleurs efforts afin d'y remédier.

En cas de mise en œuvre de la responsabilité de Solocal, le montant de la réparation sera limité aux dommages directs et ne pourra excéder le prix de l'ordre d'insertion concerné, 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 ou de la Landing Page 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 les Supports 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 les dispositions du code civil et par la jurisprudence française.

Garanties - Responsabilité du Client

Le Client est seul responsable des numéros d'appels, titres, intitulés de classement, textes, images fixes ou animées, sons, marques figurant sur sa Landing Page et, plus généralement, des éléments extraits par Solocal de son Site, pour réaliser la Publicité et la Landing Page, et ce quelle que soit sa diffusion.

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 qui pourront être récupérés et/ou extraits par Solocal aux fins de réalisation de la Publicité et de la Landing Page, et que lesdits éléments sont en conformité avec toute règle légale, administrative ou déontologique concernant sa profession..

Le Client, averti du fait que sa Publicité et sa Landing Page sont consultables par toute personne de tout âge, nationalité, race, sexe ou confession, s'abstiendra de toute allégation pouvant heurter la sensibilité de ces catégories de personnes

Le Client s'oblige à indemniser Solocal de l'intégralité du montant des dommages et intérêts ou amendes auxquels Solocal serait condamnée, y compris en cas d'appel en garantie, ainsi que le montant de la transaction et les honoraires d'avocats auxquels Solocal aurait dû s'exposer.

Conditions financières

Le prix figure dans le Bon de commande.

Les frais d'espace facturés au Client comprennent les frais afférents à l'achat d'espace publicitaire au sein des Supports et les frais afférents à la prestation globale d'administration de la campagne publicitaire du Client. Des frais de services seront facturés en sus lors de la première échéance.

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

En cas de paiement à une date antérieure à celle exprimée 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 restantes 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.

Suspension/Résiliation

Dans les cas très exceptionnels, liés à la difficulté de délivrer la campagne en fonction des paramètres choisis, Solocal se réserve le droit de résilier la commande et d'arrêter la parution de la campagne, après en avoir avisé le Client, et ce, même pendant la Période Initiale.

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, 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 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 convenus 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 de Solocal. 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://www.solocal.com/conditions-generales-de-prestations-de-services> ou <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

S'agissant du traitement de Données à Caractère Personnel des utilisateurs finaux opérés dans le cadre de la prestation objet des présentes, les Parties conviennent que le Client est considéré comme le responsable de traitement et que Solocal est considéré comme son sous-traitant.

Chaque Partie s'engage à se conformer à ses obligations telles que découlant de la réglementation française et européenne applicable, notamment 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.

Solocal s'engage à respecter les obligations suivantes :

- En dehors d'obligations légales ou réglementaires, ne divulguer les données qu'aux personnes en interne habilitées à y accéder pour les besoins de l'exécution du Contrat, et en aucun cas à des tiers. Solocal s'assure que lesdites personnes habilitées respectent la confidentialité des données.
- ne pas traiter et/ou consulter les données ou les fichiers contenus à d'autres fins que l'exécution des prestations effectuées pour le compte du Client au titre des présentes, en particulier ne pas les traiter pour ses besoins propres ou pour le compte de tiers ;
- ne pas traiter et/ou consulter toute donnée autre que celle concernée par les présentes même si l'accès est techniquement possible.
- ne traiter et/ou consulter les données que dans le cadre des instructions documentées et de l'autorisation reçues du Client. Dans l'hypothèse où Solocal devrait traiter les données conformément à une obligation légale, il en informera au préalable le Client sauf dispositions légales contraires.
- Alerter immédiatement le Client en cas d'instruction non conforme à la réglementation ;
- ne pas insérer des données étrangères dans les fichiers ;
- coopérer avec le Client et à l'aider à satisfaire aux exigences légales relatives à la protection des données à caractère personnel qui incombent à ce dernier ;
- coopérer le cas échéant avec l'autorité de régulation ;
- Prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des données, et notamment, empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées, et empêcher tout accès qui ne serait pas préalablement autorisé par le Client. A cette fin, mettre en œuvre des 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/effacement/limitation émanant des personnes dont les données sont traitées pour le compte du Client.

Solocal pourra sous-traiter à toute personne de son choix toute ou partie des prestations objet des présentes conditions. La liste des sous-traitants manipulant des Données à Caractère Personnel est disponible sur demande. Solocal répercuter ses obligations en matière de protection des données personnelles à ses sous-traitants. Solocal restera seule responsable de l'exécution du contrat par ses sous-traitants.

Le Client est informé et accepte que le recours à la sous-traitance se fait dans des conditions entraînant le transfert de Données à Caractère Personnel hors Union Européenne, notamment dans le cadre de la mise en œuvre des campagnes publicitaires. Ces transferts sont sécurisés par la signature de clauses contractuelles types avec les acteurs concernés.

Traitement des Données à Caractère Personnel du Client

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 sécurisés par la signature de clauses contractuelles types avec les prestataires concernés.

Vous disposez de droits d'accès, de rectification, d'effacement et de limitation. Vous pouvez exercer ces droits par voie électronique auprès du Data Protection Officer de Solocal à l'adresse dpo@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>

Option Booster Elite

Solocal peut proposer à ses Clients, une offre sur mesure avec un tarif exclusivement sur devis en fonction des besoins et des spécificités de chaque Client.

Option Booster Réseaux

On entend par « Réseau »

- Un ensemble d'un minimum de 50 membres indépendants représentant la même marque (déposée à l'INPI) :
 - dont le responsable négociateur du partenariat auprès de Solocal, détient les droits sur le ou les marques,
 - et/ou est chargé de définir un cadre commun et/ou principaux moyens de communication autour de la marque,
 - et/ou détient les pouvoirs nécessaires pour négocier au nom et pour le compte des membres de son réseau de marque(s) les conditions tarifaires ;
- Le lien unissant le responsable et les membres du réseau doit dépasser les simples besoins de contracter avec Solocal, et ce afin d'éviter des abus visant à créer un regroupement factice, uniquement destiné à bénéficier d'avantages tarifaires.
- Ou un client avec au moins cinq (5) établissements, au sens donné à cette notion par le droit de la sécurité sociale ou le droit du travail (un seul et même code SIREN).

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).

Dans les options Booster Elite et Booster Réseaux, la Publicité contient un lien URL cliquable dirigé vers la Landing Page du Client. Dans ce dernier cas de figure, un ou plusieurs scripts sont installés sur la ou la Landing page du Client afin de permettre le suivi des performances des campagnes.