

Conditions Générales de Prestations de Traitement Informatique de l'Adresse

Définitions

Le Client : la personne physique ou morale qui souhaite confier une ou plusieurs prestations informatiques au Prestataire relatives au Fichier.

«PJMS» ou « le Prestataire » : désigne la société PagesJaunes Marketing Services, S.A. au capital de 7 275 000 Euros, sise au 25 quai Gallieni - 92150 Suresnes, RCS Nanterre B 422 041 426 00038 société prestataire spécialisée dans la Gestion de la Relation Client et le Traitement Informatique d'informations.

Le Propriétaire du Fichier : la personne physique ou morale producteur et titulaire du Fichier, objet du traitement informatique confié pour réalisation à PJMS. Les Parties : ensemble le Client et PJMS.

Le Fichier : Base de Données à caractère personnel objet du traitement informatique.

Les Données ou Données à caractère personnel : Ensemble de données se rapportant à un individu et/ou permettant son identification telles que le nom, l'adresse postale, le téléphone, etc.

Le Traitement Informatique : le ou les traitements informatiques dont le Prestataire a la charge tels que, sans que la liste en soit exhaustive : Restructuration, normalisation ou validation postale du fichier ; dédoublement et déduplication ; élimination des NPAI (n'habite pas l'adresse indiquée) ; remplacement des adresses erronées, fourniture de nouvelles adresses (dans le cadre du traitement Charade dont PJMS est distributeur) et enrichissement d'informations ; recherche et validation de numéros de téléphone ; gestion d'opérations (retours, tris, saisie, traitement, édition, mesures, statistiques) ; saisie de données ; hébergement de bases de données ; analyse statistique...

Le traitement objet de la prestation est spécifié sur le devis fourni au Client et accepté.

1. Suprématie

Les présentes Conditions Générales prévalent, sans exception, ni réserve, sur toutes autres conditions générales ou particulières propres au Client, sauf l'hypothèse d'une dérogation préalable et expresse acceptée par PJMS qui serait spécifiée au devis fourni au Client.

Toute passation de commande à PJMS implique l'acceptation sans réserve, ni retenue, des présentes Conditions Générales.

2. Objet- absence d'exclusivité

Les présentes Conditions Générales régissent toutes relations contractuelles entre le Client et PJMS et définissent donc, les conditions applicables et les modalités suivant lesquelles les prestations de service précisées au devis accepté seront réalisées par PJMS. PJMS n'accorde aucune exclusivité au Client et se réserve en conséquence, le droit de conclure un contrat de même nature avec tout autre client, sans obligation de prévenance, ni dédommagement au profit de ses Clients, ce dont ces derniers se reconnaissent parfaitement informés.

3. Commandes

Toutes les commandes du Client seront effectuées dans le cadre des présentes Conditions Générales.

Toute commande du Client ne sera considérée comme valablement acceptée par PJMS que si elle a fait l'objet d'une acceptation écrite de PJMS ou d'un début d'exécution. Un simple devis ne saurait en aucun cas, valoir commande acceptée.

4. Prestations en rapport avec les informations fournies par le client - PJMS accomplira les prestations contractuelles à sa charge, avec tout le soin en usage dans la profession et conformément aux règles de l'art du moment et sur la base des informations fournies par le Client et dans le cadre d'une simple obligation de moyens; il ne peut, en aucun cas, être tenu d'un résultat. Il appartiendra au Client de s'assurer préalablement, de l'adéquation des prestations commandées à ses besoins et à son fichier. PJMS ne peut être tenu responsable des erreurs, insuffisances ou reticences du Client dans les renseignements que ce dernier lui a fournis.

Sauf traitement d'enrichissement ou de contrôle commandé, PJMS n'est pas tenu de contrôler, modifier, améliorer les données fournies par le Client et n'est pas tenu d'une obligation de conseil. En particulier, PJMS ne peut être tenu responsable des rendements d'une opération commerciale de marketing ou communication ou d'un traitement Informatique.

Enrichissement en données téléphoniques : Les fichiers des données clients finaux enrichis comportent des données téléphoniques en liste Orange ; l'attention du Client est attirée à cet égard sur le fait qu'il appartient au Client de s'assurer que l'utilisation des données enrichies qui va être faite par le Client sous sa responsabilité est autorisée par la réglementation et qu'elle concerne en particulier une finalité de gestion des données clients et non l'exploitation d'un fichier de

données prospects. Le Client garantit à cet égard PJMS de toute réclamation qui découlerait de l'utilisation des données par le Client.

Prestation Pacitel : PJMS a été accrédité par l'Association Pacitel pour effectuer les prestations de « repousseur » (extraction des numéros des consommateurs inscrits sur la liste Pacitel des fichiers Clients de prospection commerciale téléphonique). Ces prestations Pacitel s'appliquent uniquement sur les appels téléphoniques (Fixes et mobiles) de prospection vers les particuliers et ne concernent pas les annonceurs exerçant dans les secteurs suivants : caritatif, sondages et politique. PJMS effectue ces prestations de repousseur dans le cadre de l'une des deux formules Sérénité Pacitel commandée par le Client auprès de PJMS :

- la formule Sérénité « à l'acte » s'adresse aux entreprises qui mènent occasionnellement des campagnes de prospection commerciale téléphonique et dont les fichiers de prospection n'excèdent pas 50 000 enregistrements.
- La formule Sérénité « à l'abonnement » s'adresse aux entreprises menant régulièrement des campagnes de prospection téléphonique et dont les fichiers de prospection excèdent 50 000 enregistrements.

En commandant la prestation de mise en repousseur de la liste Pacitel, Le Client s'engage notamment à ne pas utiliser son fichier de prospection expurgé au-delà de 1 mois à compter de sa livraison par PJMS. En effet, dès la récupération de son fichier de prospection traité, la durée de validité de ce fichier est de 1 mois. Si la campagne de prospection du Client nécessite plus de temps ou si le Client envisage de l'achever à une date excédant 1 mois, il est tenu de solliciter un nouveau « repousseur » de son fichier de prospection.

Le Client est aussi tenu de respecter les obligations contenues dans les Recommandations Pacitel (voir page 3 du présent document).

Le Client autorisant PJMS à transmettre ces coordonnées à Pacitel coche la case ci-dessous :

- J'autorise PJMS à transmettre mes coordonnées à Pacitel.

5. Propriété des logiciels, fichiers, données et droits intellectuels :

Les Logiciels qui auront été utilisés ou développés par PJMS aux besoins propres du Client ne deviennent, en aucun cas, la propriété du Client ; celui-ci bénéficie d'un droit d'utilisation unique pour les stricts besoins de la commande dans les limites du devis accepté. Après usage unique, le ou les logiciels et toutes copies de sécurité devront être restitués à PJMS. Le Client reconnaît expressément le droit de propriété de PJMS sur le ou les logiciels développés ou adaptés par PJMS et s'interdit toute revendication à ce titre. Le Client s'engage à prendre toutes mesures, afin d'éviter toute utilisation indue ou toute divulgation du logiciel et supporter toutes conséquences et dommages qui en résulteraient pour PJMS.

Les Fichiers de Données ou d'adresses fournis ou utilisés par PJMS dans le cadre de l'exécution des commandes, lui appartiennent ou à défaut, lui ont été mis à disposition par le Propriétaire du Fichier. PJMS en sa qualité de propriétaire de fichiers ou le Propriétaire du Fichier mis à disposition bénéficient de la protection attachée à la qualité d'auteur et à celle de producteur dudit Fichier en application des dispositions des titres I et II du Code de la Propriété Intellectuelle et des lois du 3 juillet 1985 et 1^{er} juillet 1998.

En conséquence, le Client s'engage à ne pas céder, copier, reproduire, en totalité ou en partie, même gratuitement, fusionner les Données avec d'autres fichiers, enrichir un autre fichier ou encore, utiliser les Données et informations fournies par PJMS, en dehors du cadre défini aux présentes Conditions Générales.

Les Fichiers de Données ou d'adresses confiés par le Client au Prestataire : Le Client déclare que ses fichiers lui appartiennent et qu'ils ont fait l'objet de formalités préalables à la CNIL prévues par la réglementation en vigueur et que l'usage qu'il fait de ses fichiers est conforme à la loi. Le Client garantit PJMS contre toute réclamation émanant d'une autorité ou d'une personne à ce titre.

PJMS attachera tous ses meilleurs soins à la conservation des Fichiers qui lui seront confiés par le Client dans le cadre de l'exécution de ses prestations.

Dispositions spécifiques au droit d'utilisation des Nouvelles Adresses dans le cadre d'un traitement Charade

Lorsque le client fait effectuer par PJMS un traitement d'enrichissement en Nouvelles Adresses à partir de la base Nationale des Changements d'Adresses, sur un fichier dont il est propriétaire, le client dispose d'un droit d'utilisation sur les Nouvelles Adresses dont la finalité exclusive est la mise à jour de fichiers d'adresses dont il est propriétaire.

Par contre, lorsque le traitement porte sur un fichier d'adresses louées ou échangées, le client n'est autorisé à utiliser qu'une seule fois les

Nouvelles Adresses (usage unique). En outre, dans ce cas, le client s'engage :

- d'une part à ne pas enrichir son propre fichier d'adresses en intégrant les adresses louées et échangées mises à jour par les Nouvelles Adresses, sauf dans le cas où lors de l'utilisation unique des Nouvelles Adresses, il reçoit une réponse positive de la part du destinataire.
- d'autre part, à ne pas communiquer au propriétaire du fichier loué ou échangé les résultats de traitement de mise à jour fournis par PJMS.

L'information des personnes ayant déménagé à l'étranger sera donnée au Client, même s'il n'est pas intéressé par les nouvelles adresses à l'étranger. Aucune garantie expresse ou implicite n'est accordée par La Poste et/ou PJMS quant aux résultats obtenus suite à des opérations de déduplication et quant au nombre de nouvelles adresses contenues dans le fichier résultat.

La Poste impose à PJMS de livrer les fichiers résultats sous forme cryptée.

En conséquence, pour tous les supports CD ROM, FTP, e-mail, le fichier livré est par défaut crypté et nécessite un mot de passe pour le décrypter (un fichier exécutable nécessitant un mot de passe est alors transmis au Client pour permettre le décryptage de ses fichiers).

Par dérogation, si le Client ne souhaite pas de livraison de fichiers cryptés, celui-ci DOIT reconnaître prendre la responsabilité de la transmission des données non cryptées et décharger La Poste et PJMS de toute responsabilité et/ou réclamation qui en résulterait.

Le choix exprimé ci-après par le Client est permanent pour toutes ses commandes, sauf avis contraire et exprès notifié à PJMS en temps utile.

Le client qui ne souhaite pas de transmission cryptée coche la case ci-dessous et indique les noms et fonctions du signataire

- Je demande des fichiers contenant les nouvelles adresses des déménagés en format non crypté sous mon entière responsabilité.

Le fait de ne pas cocher la case ci-dessus entraînera l'acceptation par défaut d'une livraison en format crypté.

6. Délais d'exécution

PJMS s'efforcera de respecter les délais. Toutefois, les délais d'exécution spécifiés dans les devis et bons de commande sont toujours précisés à titre indicatif et ne sauraient engager la responsabilité de PJMS.

7. Prix

Les prix des prestations de PJMS sont définis dans le catalogue PJMS. Ils sont indicatifs et susceptibles d'évoluer en cours d'année.

Les prix applicables à la commande sont ceux en vigueur au jour de l'opération et établis en fonction des données, volumes, prestations traitées et autres conditions de la prestation. Ils sont fixés dans un devis fourni au client.

Les prix s'entendent hors taxes et hors frais de transport, de transmission et d'affranchissement, lesquels sont pris en charge par le Client qui s'y oblige, suivant tarif et taux en vigueur au jour de l'émission de la facture, en supplément des prestations.

Les prix portés sur les devis sont valables un mois à compter de la date d'émission du devis.

Le montant de chaque commande ne pourra être inférieur à un montant minimum fixé au catalogue PJMS. Dès lors que le montant total des prestations commandées par le Client dans une commande serait inférieur au montant minimum, PJMS portera cette indication sur le devis. Le Client s'engage alors à régler le montant minimum indiqué sur le devis et la facture.

8. Modalités de paiement :

Les modalités de paiement seront les suivantes :
- Si le montant indiqué sur la facture est inférieur à 5000 Euros HT, le Client procédera à son règlement intégral, comptant et sans escompte ;

- Si le montant indiqué est supérieur à 5000 Euros HT, un acompte de 30% sera versé à la commande, le solde de la facture, soit 70%, étant réglé dans un délai de 30 jours à compter de la date de cette même facture.

Les règlements peuvent être effectués par virement, chèques libellés à l'ordre de PJMS, ou L.C.R. acceptées.

De convention expresse, le défaut de paiement à échéance entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable, sans préjudice de l'application des dispositions de la clause "Résiliation" :

- L'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues, quel que soit le mode de règlement prévu ;

- la facturation d'un intérêt égal à trois fois le taux légal, l'intérêt est dû du simple fait de l'échéance du terme contractuel. Ce taux est calculé *prorata temporis* par période d'un mois. La somme sus-visée sera capitalisée au même taux à chaque période annuelle. Les intérêts de retard seront perçus nonobstant tous dommages et intérêts auxquels pourrait prétendre PJMS du fait du non-paiement en cause la suspension de toute commande en cours dans les conditions ci-après.

9. Droit de suspension d'exécution

PJMS se réserve le droit de suspendre l'exécution des autres commandes du Client, tant que les obligations du Client relatives à l'endroit de PJMS ne seront pas intégralement exécutées et sans préjudice des modifications de prix et délai entraînées éventuellement de ce fait, lors de la reprise de l'exécution des obligations contractuelles.

10. Utilisation des Données et Messages

Le Client assure la responsabilité totale de l'utilisation des adresses et autres Données, ainsi que des messages transmis à PJMS. Il en est ainsi tant du contenu informationnel que des moyens utilisés (téléphone, télécopie, papier, Internet et électronique etc.). En aucun cas, la responsabilité de PJMS ne peut être engagée au titre de cette utilisation ou du message. Le Client s'interdit en particulier, tout envoi de message - contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs, - ne correspondant pas à une finalité commerciale, - susceptible de nuire à l'image de PJMS, - ne respectant pas les lois et règlements en vigueur. La non-opposition de PJMS au traitement informatique ou à l'envoi du message ne dégagera, en aucun cas, le Client de sa responsabilité.

11. Sécurité - déduplication - personnalisation et routage

Le Client devra prendre toutes précautions nécessaires pour garantir la sécurité et en particulier, la reconstitution des éléments confiés à PJMS, notamment en cas de destruction malheureuse. Le Client ne confiera à PJMS que des éléments et supports dont il aura préalablement conservé une copie.

Les opérations de déduplication entraînant mise à disposition d'un support quelconque se feront aux risques du Client.

A ce titre, le Client assume la responsabilité pleine et entière du contenu des Fichiers et de leur acheminement à PJMS ou de PJMS. Il lui appartient de mettre en place les procédures adéquates avec ses propres partenaires pour que l'opération de déduplication puisse être opérée dans des conditions optimum de sécurité.

12. Législation Informatique et Libertés

Il appartient au Client de disposer des autorisations légales et administratives nécessaires, en égard à l'utilisation des Fichiers.

PJMS attire l'attention du Client sur les obligations qui incombent aux Propriétaires de fichiers et Responsables de traitements, en application de la loi du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004, des textes d'application et de tous textes subséquents qui viendraient à les remplacer, et relatives en particulier à :

- l'obligation de formalités préalables à la CNIL de tout traitement automatisé d'informations à caractère personnel, sauf certaines exceptions limitatives ;
- le respect des droits d'accès, de rectification et d'opposition des personnes au traitement ou à la commercialisation des informations les concernant ;
- le respect de la sécurité et de la confidentialité.
- la communication sur demande des personnes, notamment, de la source des Données, de l'existence de flux transfrontières ;

Le Client est également informé que les données à caractère personnel ne peuvent faire l'objet d'aucune sélection qui ferait apparaître, directement ou indirectement les origines raciales ou ethniques, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses ou l'appartenance syndicale des personnes, ou qui seraient relatives à la santé ou à la vie sexuelle de celles-ci.

13. Pertes et risques

Toutes les prestations et les produits qui en découlent sont vendus réputés pris en les bureaux de PJMS. Ils voyagent aux risques et périls du Client quel que soit le mode de transport, les frais de port et l'assurance étant facturés en sus du prix selon débours et facturation détaillée.

En cas de perte ou d'avarie quelconque, il appartient au Client et/ou au destinataire que le Client aura désigné, d'exercer son recours contre les transporteurs.

14. Garantie - limitation de responsabilité

En tout état de cause, la garantie de PJMS, pour le cas d'un manquement prouvé à ses obligations, quant aux travaux effectués est soumise aux limites suivantes qui sont acceptées par le Client :

- 1 - Dans le cas d'erreurs ou de malfaçons imputables à PJMS, celui-ci s'engage uniquement à les corriger, et s'il y a lieu, à refaire lesdits travaux à ses frais exclusifs ; La mise en jeu de cette garantie est toutefois conditionnée à :
 - la notification écrite par le Client des malfaçons et erreurs prétendues dans les **10 jours** de la remise des travaux au Client ;
 - la remise par le Client à PJMS des travaux concernés en même temps que la lettre de notification.
- 2 - Dans le cas où des documents ou fichiers confiés à PJMS seraient perdus ou rendus inutilisables par sa faute, PJMS s'engage à reconstituer à ses frais lesdits documents et fichiers, à condition que le Client lui fournisse les documents nécessaires à la reconstitution.

- 3 - En toutes hypothèses, dans le cas où une responsabilité pourrait être retenue contre PJMS, la réparation à la charge de PJMS est expressément et strictement limitée, de l'accord des parties, aux sommes effectivement versées par le Client à PJMS pour la prestation en cause, à l'exclusion de la valeur des fournitures et du matériel. En aucun cas, PJMS ne serait tenu de réparer les préjudices indirects, tels que sans que la liste ne soit limitative, le préjudice commercial, la perte de commandes, un trouble commercial quelconque, une perte de résultat, un moindre rendement d'une campagne publicitaire ou encore résultant de la force majeure. Toute action dirigée contre le Client par un tiers est entendue comme un préjudice indirect et par conséquent, n'ouvre pas droit à réparation à la charge de PJMS. Dans l'hypothèse de prestations répétitives et/ou continues, la responsabilité de PJMS du chef desdits préjudices est expressément limitée à un montant égal aux prestations, objet des réclamations dans les 3 derniers mois, à l'exclusion des fournitures et matériels et de tous préjudices indirects comme indiqué à l'alinéa précédent.

15. Force majeure

En cas de force majeure, l'exécution des commandes passées à PJMS est dans un premier temps suspendue. Si le cas de force majeure se poursuit au-delà de trois mois, le contrat sera résilié de plein droit.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence, les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, lock-out, intempéries, épidémies, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, pannes d'ordinateur, blocage des télécommunications et réseaux de distribution, et plus généralement, tout autre cas indépendant de la volonté expresse de l'une des Parties qui empêcherait l'exécution normale des commandes.

16. Résiliation

En cas de défaut de paiement par le Client de l'une quelconque des échéances prévues, PJMS pourra se prévaloir de la résiliation de plein droit du contrat, sans préjudice des dispositions de l'article 9 ci-avant, dans un délai de **quinze jours** de l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée par PJMS au Client, notifiant le manquement resté infructueux.

Dans tous les autres cas, la résolution éventuelle du contrat pourra être prononcée conformément au droit commun, sans préjudice des clauses stipulées aux présentes.

17. Secret professionnel et confidentialité

PJMS traitera les données fournies par le Client et/ou dont il pourrait avoir connaissance dans le cadre de l'exécution du contrat, dans les meilleures conditions de sécurité et de confidentialité. PJMS s'interdit en particulier de communiquer à un tiers, toute information en provenance du Client, sans l'accord préalable et écrit de celui-ci, à l'exception des informations que le Client aurait rendues publiques, les informations normalement accessibles au public.

Toutefois, PJMS reste libre d'utiliser les enseignements qu'il aura tirés des prestations qui lui sont confiées, sans limitation dans le temps.

18. Clause de loyauté et non-sollicitation du personnel

Le Client et PJMS s'obligent, l'un à l'endroit de l'autre, à respecter loyauté et déontologie applicable à la profession et en particulier le Code de déontologie du SNCD.

Le Client s'engage à ne pas débaucher le personnel technique et commercial de PJMS, directement ou indirectement, notamment par filiale interposée, et à ne pas accomplir de démarche préliminaire, sans avoir reçu l'accord préalable et exprès de PJMS, et ce pendant une durée de UN AN, à compter de la date de la dernière prestation réalisée pour le Client, sous peine de s'exposer à des dommages et intérêts en réparation du préjudice subi par PJMS.

19. Dispositions générales - Intégralité du contrat

Les présentes Conditions Générales, ainsi que le devis signé par le client fixant les conditions de la commande, expriment ensemble l'intégralité des obligations des parties. **Tolérance** : Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie, à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes, ne saurait être interprétée pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Annulation partielle : Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Election de domicile : Les Parties élisent domicile en leurs domiciles ou sièges sociaux respectifs.

20. Loi applicable et attribution de juridiction

Le Contrat est régi par le droit français. Tout différent survenant entre les parties y compris en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie, de demande incidente, de procédure d'urgence, ou de procédure conservatoire, sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris.

A -----, Le -----
bon pour accord sans réserve des présentes conditions

PJMS	Le Client
Nom, Qualité	Nom, Qualité

Signature et cachet de l'entreprise

Les entreprises adhérentes à l'une des formules Pacitel soucieuses de la qualité du contact, du respect d'un professionnalisme et de la mise en place d'un climat de confiance à l'égard de leurs prospects (et a fortiori de leurs clients), se doivent de respecter plusieurs principes d'ordre déontologique, synthétisés dans les présentes recommandations Pacitel.

Ces « recommandations » ont pour but d'encourager les entreprises à pratiquer une prospection commerciale plus responsable et à rendre l'expérience des consommateurs plus agréable. Elles ont pour base les codes et chartes déontologiques des Fédérations membres de l'Association Pacitel et notamment celles de l'Association Française de la Relation Client, de la Fédération Française des Télécoms, de la Fédération du e-commerce et Vente à Distance, de la Fédération de la Vente Directe, et du Syndicat National de la Communication Directe.

L'application des présentes « recommandations » n'exclut aucunement le respect de tout autre engagement déontologique, quelles qu'en soient la nature, la forme ou la portée.

1 Le consommateur est appelé à des heures convenables

1.1. Les appels téléphoniques sont effectués dans le respect de la vie privée et à des horaires qui n'entraînent pas une gêne de la vie familiale. Le vendeur interrompt l'entretien sur une simple demande.

1.2. Les heures convenables d'appel sont définies comme suit : Lundi au Vendredi 8h00 – 20h30 et le samedi de 9h00 à 19h00.

2 Le consommateur est abordé poliment, de manière claire et transparente

2.1. Dès le premier contact avec le consommateur, le vendeur indique son nom, le nom de l'entreprise, les produits présentés et l'objet de l'appel.

3 Le consommateur reçoit, concernant le produit ou le service proposé, des informations claires, précises et transparentes

3.1. Le produit ou service doit être décrit de manière détaillée, rigoureuse, loyale et aussi précise que possible, dans tous ses éléments tant qualitatifs que quantitatifs.

3.2. Concrètement, le vendeur communique les prix, les modalités de paiement, les conditions de crédit, la période de rétractation, les conditions de livraison et de garantie ainsi que les modalités du service après-vente. Pour les prix, leurs conditions de validité (durée, date limite) seront mentionnées. Les conditions de commandes ne doivent laisser place à aucune équivoque quant aux engagements souscrits quel que soit leur mode de transmission (bon de commande, téléphone, télématique...).

3.3. Les références et les témoignages sont récents, autorisés, et rigoureusement exacts.

3.4. Dans sa mission de service, le vendeur s'efforce d'adapter son offre commerciale aux véritables besoins du consommateur.

3.5. La société et le vendeur n'utilisent pas de comparaisons trompeuses et incompatibles avec une concurrence loyale. Les éléments de comparaisons sont significatifs, vérifiables et sont présentés en respectant les règles d'une concurrence loyale.

3.6. Le vendeur dispose de la formation appropriée.

4 Le consommateur reçoit des réponses claires et adaptées à ses besoins et demandes

4.1. Le consommateur obtient auprès du vendeur des réponses claires, précises et adaptées à ses demandes et/ou questions.

4.2. Les informations communiquées sur le produit, en particulier relatives à ses qualités, doivent être autorisées par la société.

4.3. Le vendeur justifie la confiance du consommateur en prenant en compte son manque d'expérience commerciale, son âge, son état de santé, sa connaissance éventuellement limitée de la langue.

Pour un démarchage téléphonique responsable

5 Le consommateur est aidé au maximum dans sa compréhension

5.1. Le vendeur aide le consommateur à s'exprimer ou présente clairement l'objet du contact (méthodologie de conduite d'entretien, technique de questionnement et reformulation, etc.).

6 La conclusion du contrat est claire et sans équivoque

6.1. Le vendeur s'assure de la compréhension réciproque des termes de l'entretien et précise la suite donnée ou à donner.

6.2. Le vendeur s'interdit toutes pratiques condamnables tendant à provoquer une décision d'achat précipitée.

7 L'appel se termine poliment

7.1. Le vendeur assure une prise de congé courtoise avec au minimum une formule de politesse.

7.2. Le vendeur laisse l'initiative au client de raccrocher.

8 Le consommateur est maître de ses données personnelles

8.1. Le vendeur indiquera au consommateur, par tout moyen à sa convenance, qu'il peut s'opposer à ce que ses données personnelles soient mises à la disposition

d'autres sociétés, et ce préalablement à la première cession.

8.2. Concernant l'utilisation des informations personnelles enregistrées, les entreprises s'engagent à n'en faire mention qu'en s'adressant directement aux intéressés, à l'exclusion de tout tiers.

8.3. La société et le vendeur doivent prendre les dispositions nécessaires pour assurer la protection de toutes les informations privées fournies par le consommateur.

8.4. Les entreprises estiment utile de rappeler les principes de protection des données personnelles et de la vie privée issus des textes nationaux et internationaux. Ces textes incluent notamment les directives 95/46/CE du 24 octobre 1995, 2002/58/CE du 12 juillet 2002 modifiée par la directive 2009/136 du 9 novembre 2009 et, au niveau français, les dispositions issues de la loi "Informatique & Libertés" n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (ci-après la "Loi CNIL")³, de la loi 2004-575 du 21 juin 2004 "pour la Confiance dans l'Economie Numérique" (ci-après la « LCEN »), du Code des Postes et des Communications Electroniques (ci-après le « CPCE ») et du Code du Travail.

- Principes de finalité, de proportionnalité, de pertinence et d'exactitude

- Principes de loyauté et de transparence

- Droits d'accès, de rectification et d'opposition

- Recueil du consentement exprès

- Droit à l'oubli

- Principe de sécurité

Les entreprises accomplissent les formalités de notification des traitements de données personnelles automatisés qu'ils mettent en oeuvre, visées au chapitre IV de la Loi CNIL et aux articles 226-16 et suivants du code pénal.

9 Le démarchage téléphonique responsable s'inscrit dans un environnement socialement responsable

9.1. Les entreprises s'engagent à respecter les critères liés aux pratiques sociales éthiques, telles que les conditions de travail pour les salariés, notamment le recrutement, l'accueil et intégration, suivi de carrière, intégration des handicapés, reconversion et rétention, baromètre social, dialogue social, formation (DIF) et surveillance, observation électronique et vie privée.

¹ Directive 95/46/CE du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

² Directive 2002/58/CE du 12 juillet 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques (Directive "vie privée et communications électroniques") modifiée par la Directive 2009/136/CE du 9 novembre 2009.

³ Loi "Informatique & Libertés" n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi 2004-801 du 6 août 2004 et par la loi n°2006-64 du 23 janvier 2006 (la "Loi CNIL") et décret d'application n° 2005-1309 du 20 octobre 2005 modifié par le décret 2007-451 du 25 mars 2007 (ci-après le "Décret CNIL")