

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE CENTRE D'APPELS

1. DEFINITIONS

Appelant : désigne la personne physique ou morale qui contactera par téléphone PJMS dans le cadre d'une Prestation de Réception.

Base : désigne la base constituée de fichiers de tiers sur lesquels PJMS a obtenu un droit de commercialisation et notamment le fichier des abonnés au service de téléphonie fixe de France Télécom, à l'exclusion des données figurant sur les listes Rouge, Orange et Chamois ainsi que sur la liste Robinson, sur lequel PJMS dispose d'un droit d'utilisation aux fins de fournir à ses Clients des prestations de marketing direct ou d'études marketing.

Bon de commande : désigne le document qui formalise la commande ferme et irrévocable d'une Prestation par un Client.

Client : désigne toute personne physique ou morale qui, pour le besoin de son activité, souhaite utiliser une ou des Prestations. Le terme « Client » désignera indifféremment le client lui-même ou son Intermédiaire. Le terme « client » désignera le client seul.

Conditions générales : désignent les présentes conditions.

Contrat : désigne les Conditions générales et le Bon de commande s'y rapportant.

Critères : désignent les critères de sélection demandés par le Client permettant d'effectuer une sélection de Destinataires dans la Base dans le cadre d'une Prestation d'Emission.

Destinataire : désigne la personne physique ou morale :

- dont le numéro de téléphone a été fourni par le Client à PJMS dans le Fichier Client afin de réaliser une Prestation d'Emission ; ou
- dont le numéro de téléphone a été sélectionné dans la Base en fonction de Critères dans le cadre d'une Prestation d'Emission.

Données : désignent les données relatives aux Destinataires ou aux Appelants collectées par PJMS pour le compte du Client dans le cadre d'une Prestation.

Fichier Client : désigne le fichier de numéros de téléphone fixe ou portable et de données relatives aux Destinataires adressé par le Client à PJMS dans le cadre d'une Prestation d'Emission.

Intermédiaire : désigne toute personne physique ou morale disposant d'un numéro Siret, agissant en qualité de mandataire.

Message : désigne le message, l'argumentaire, ou le questionnaire, dont la finalité est notamment de promouvoir les produits ou services d'un client ou l'image générale d'un client, d'interroger des Destinataires sur leurs habitudes de consommation, ou de répondre aux interrogations des Appelants. Le Message, sera communiqué par téléphone aux Destinataires ou aux Appelants dans le cadre des Prestations.

PJMS : désigne la société PagesJaunes Marketing Services SA au capital de 7 275 000 euros, immatriculée au RCS Nanterre B 422 041 426, et dont le siège social est situé 25 quai Gallieni - Le River Seine, 92150, Suresnes.

Prestations : désignent les Prestations d'Emission et/ou les Prestations de Réception.

Prestation d'Emission : désigne la prestation consistant à appeler des Destinataires, à leur communiquer un Message oralement et le cas échéant à collecter des Données.

Prestation de Réception : désigne la prestation consistant à recevoir des appels téléphoniques d'Appelants, à leurs communiquer un Message oralement, et le cas échéant à collecter des Données.

2. OBJET ET APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES

Les Conditions générales ont pour objet de régir les relations entre PJMS et le Client pour tout achat d'une Prestation. En conséquence, le simple fait pour un Client de passer commande d'une Prestation implique l'acceptation entière et sans réserve du Contrat.

3. COMMANDE DES PRESTATIONS

- Lors de chaque demande de devis par un Client relatif à une Prestation, le Client communiquera à PJMS le type de Prestation souhaitée (Prestation d'Emission et/ou de Réception), le calendrier souhaité d'émissions ou de réception d'appels, le projet de Message, ainsi que le cas échéant, les Critères, le type de Données à collecter, la finalité de la collecte et les modalités d'exercice du droit d'accès, de rectification et de suppression à indiquer aux Destinataires et aux Appelants.

- En considération de la demande du Client, PJMS établira un devis qui précisera, notamment :
 - le prix de la Prestation ;
 - le calendrier d'émission ou de réception d'appels ; et
 - les Données à collecter.Ce devis sera adressé au Client accompagné des Conditions générales.

- Si le Client souhaite passer commande, il devra renvoyer à PJMS au plus tard dans un délai de 60 jours ouvrés à compter de l'envoi du devis par PJMS, et en tout état de cause au plus tard 5 jours ouvrés avant la date de première émission ou réception d'appels prévue, le devis dûment complété et signé par son représentant légal, et revêtu de la formule « bon pour accord » et du cachet commercial du Client. Ce devis constituera alors le Bon de commande. Il devra impérativement être accompagné des Conditions générales dûment complétées et signées. Ces documents devront être retournés par télécopie à PJMS.

- PJMS se réserve le droit de refuser tout Bon de commande ne respectant pas ces conditions ou délais, tout Bon de commande d'un Client n'ayant pas intégralement réglé les factures correspondant aux Prestations précédemment commandées et venues à échéance, et plus généralement tout Bon de commande, sans avoir à en justifier, et sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité de quelque nature que ce soit ni à des dommages et intérêts.

- Par la signature du Bon de commande, le Client garantit avoir les capacités de règlement suffisantes pour assurer le paiement de la créance de PJMS. Néanmoins, le Client reconnaît et accepte que si, après analyse par PJMS, les capacités de règlement du Client se révèlent insuffisantes, PJMS l'en informera dans un délai de 30 jours ouvrés après la signature du Bon de commande. Dans ce cas, PJMS pourra refuser d'exécuter la commande ou préciser au Client la ou les adaptations de la commande de nature à lui assurer une garantie de règlement satisfaisante. En cas de refus ou de non exécution de cette ou de ces adaptations par le Client, PJMS sera en droit de ne pas exécuter la commande. Dans tous les cas, le Client ne pourra obtenir quelque indemnité que ce soit à ce titre.

- Le Message devra être transmis à PJMS au moins 15 jours ouvrés avant la date de première émission ou réception d'appels prévue.

Si le Message n'est pas conforme aux Conditions générales, PJMS en informera le Client lequel devra modifier le Message au plus tard 10 jours ouvrés avant la date de première émission ou réception d'appels prévue. En cas de modification insatisfaisante ou hors délai, PJMS proposera alors au Client une nouvelle date de première émission ou réception d'appels et le Client devra fournir, au moins 10 jours ouvrés avant cette date, le nouveau Message.

En cas de modification insatisfaisante ou hors délai, de nouveau, les Messages ne seront pas communiqués, et le Client ne pourra prétendre à un quelconque remboursement du montant de la commande, ni à aucune autre pénalité ou dommages et intérêts quels qu'ils soient, et sera redevable en intégralité du montant du Bon de commande.

4. EXECUTION DES PRESTATIONS

1. Prestations d'Emission

- Si selon l'option clairement identifiée sur le Bon de commande, les appels doivent être passés vers des Destinataires sélectionnés dans la Base, PJMS procédera à cette sélection dans ladite Base en fonction des Critères du Client.

- Si selon l'option clairement identifiée sur le Bon de commande, le Client s'est engagé à fournir son Fichier Client à PJMS, il devra le fournir sous format informatique (excel, access ou txt) dans un délai d'au moins 10 jours ouvrés avant la date de première émission des appels prévue afin que PJMS puisse débiter la Prestation d'Emission à cette date. A défaut, la date sera repoussée et le Client ne pourra prétendre à un quelconque remboursement du montant de la commande, ni à aucune autre pénalité ou dommages et intérêts quels qu'ils soient, et sera redevable en intégralité du montant du Bon de commande.

- PJMS fera alors ses meilleurs efforts afin de s'assurer que les appels, la communication des Messages, et le cas échéant la collecte des Données soient effectués selon le calendrier prévu sur le Bon de commande, aux jours et heures ouvrées de PJMS. Néanmoins, ces délais étant purement indicatifs, le Client ne pourra en aucun cas engager la responsabilité de PJMS en cas de retard.

2. Prestations de Réception

- Selon l'option clairement identifiée sur le Bon de commande, le Client communiquera aux Appelants, au moins 10 jours ouvrés avant la date de première réception des appels prévue :

- soit le ou les numéros de téléphone appartenant à PJMS et communiqué(s) par ce dernier au Client dans le cadre de la Prestation,

- soit un numéro de téléphone spécial obtenu directement par le Client auprès d'un tiers, auquel cas le Client effectuera un routage des appels des Appelants vers le ou les numéros appartenant à PJMS et communiqué(s) au Client dans le cadre de la Prestation.

- PJMS fera alors ses meilleurs efforts pour recevoir les appels, communiquer les Messages et le cas échéant collecter les Données selon le calendrier prévu sur le Bon de commande, aux jours et heures ouvrées de PJMS. Néanmoins, ces délais étant purement indicatifs, le Client ne pourra en aucun cas engager la responsabilité de PJMS en cas de retard.

5. DUREE

Les Conditions générales entrent en vigueur à la date de la commande par le Client et restent en vigueur jusqu'à la fin de l'exécution du Bon de commande.

6. PRIX

- Le devis sera établi selon les tarifs du catalogue PJMS en vigueur à la date d'établissement du devis.

2. Les tarifs du catalogue PJMS seront communiqués par PJMS à la demande du Client. Lesdits tarifs sont en euros, et hors taxes. Ils incluent tous les frais inhérents à l'exécution des Prestations à l'exclusion des taxes qui restent entièrement à la charge du Client.

- En cas de remise accordée à un Intermédiaire, ce dernier, pour bénéficier de la remise devra avoir adressé par écrit à PJMS la preuve du contrat de mandat qui le lie au Client (lettre de mandat ou d'accréditation précisant les limites du mandat)

7. MODALITES DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

- Si le montant total de la facture relative à un Bon de commande est inférieur ou égal à 5000 euros HT, le Client procédera à son règlement intégral comptant, dès réception de ladite facture. PJMS ne débitera les Prestations qu'une fois la facture correspondante intégralement réglée par le Client.

- Si le montant total de la facture relative à un Bon de commande est supérieur à 5000 euros HT, le Client procédera au règlement de 50% de son montant. PJMS ne débitera les Prestations qu'une fois réglé ce premier montant Le solde devra être réglé à la fin de la Prestation et les Données ne seront remises au Client par PJMS qu'une fois la facture correspondante complètement réglée par le Client. Les règlements seront effectués au comptant.

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

Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé.

- Le défaut de paiement à échéance entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable, sans préjudice de tout dommages et intérêts et de la résiliation de la commande, l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues, et la facturation de pénalités de retard d'un montant égal à trois fois le taux d'intérêt légal, et le cas échéant, la suspension des Prestations.

- En cas de désignation par un Client d'un Intermédiaire payeur, ledit Intermédiaire payeur garantit que sa défaillance ne libère en rien le Client.

- La contestation de tout ou partie d'un avoir ou d'une facture doit intervenir au plus tard dans un délai de 15 jours calendaires à compter de l'émission du document concerné par lettre recommandée avec AR. La contestation d'une partie d'une facture ne peut en aucun cas différer le règlement de la partie non contestée. A défaut de contestation dans le délai précité, l'avoir ou la facture sera réputé(e) accepté(e) par le Client.

8. OBLIGATIONS DU CLIENT

1. Le Client s'engage à collaborer activement avec PJMS afin de permettre le bon déroulement des Prestations. Il s'engage notamment à fournir à PJMS tous les éléments et informations nécessaires à la réalisation des Prestations et à désigner un interlocuteur privilégié ayant les compétences requises pour apporter conseil et assistance à PJMS dans l'exécution des Prestations.
2. Le Client s'engage à se prémunir contre tout risque de perte ou d'altération des éléments confiés à PJMS dans le cadre du Contrat, et notamment du Fichier Client, en constituant un double de ceux-ci. Le Client ne pourra en aucun cas engager la responsabilité de PJMS en cas de perte de ces éléments.

9. RESPONSABILITE DU CLIENT

1. Le Client assume l'entière responsabilité du Message communiqué aux Destinataires et aux Appelants dans le cadre des Prestations, tant dans sa forme que dans son contenu. Il garantit que les Messages :
 - ne contreviennent à aucun droit de tiers quel qu'il soit et notamment droits de propriété intellectuelle, droit au respect de la vie privée, droit à l'image, et qu'ils ne sont pas constitutifs de diffamation ou d'injure et qu'en conséquence le Client garantit détenir les droits et autorisations nécessaires permettant leur diffusion dans les conditions prévues au Contrat ;
 - ne sont pas constitutifs de concurrence déloyale et de parasitisme ;
 - ne sont pas contraires au principe de loyauté, à la décence, dignité humaine, l'ordre public et aux bonnes mœurs ;
 - et plus généralement qu'ils respectent la réglementation en vigueur qui leur sont applicables, en matière notamment de publicité, et les recommandations du BVP.L'utilisation du Message par PJMS ne serait en rien présumer de la conformité dudit Message aux dispositions du Contrat, et ne saurait en conséquence engager la responsabilité de PJMS.
2. En outre, le Client garantit qu'il exerce son activité en conformité avec la réglementation en vigueur qui lui est applicable. En particulier, il assure respecter la réglementation en matière de données personnelles. A ce titre, le Client garantit avoir effectué toutes les déclarations auprès des autorités compétentes lui permettant de conclure le Contrat, notamment les déclarations relatives au Fichier Client et aux Données auprès de la CNIL lorsque le responsable de traitement est français, et assumer l'entière responsabilité des conséquences relatives aux choix des Données collectées et aux modalités de la collecte mentionnées.
3. Le Client répond vis-à-vis de PJMS de tout dommage, direct, indirect, matériel, immatériel, causé à PJMS ou à tout tiers, qui découlerait des Messages, du non-respect ou de la mauvaise exécution par lui du Contrat.
4. Dans l'hypothèse où PJMS est mis en cause par un tiers dans une action par voie judiciaire ou extrajudiciaire, quelle qu'en soit la forme, l'objet ou la nature, et qui découlerait des cas mentionnés ci-dessus, PJMS pourra exiger du Client qu'il règle directement à l'auteur de la réclamation, toutes les sommes qui lui sont réclamées, qu'il assure, à ses frais, sa défense à sa demande, et/ou qu'il intervienne, à ses frais, à toute instance à sa demande. En tout état de cause, le Client paiera l'intégralité des dommages et intérêts et des frais et dépens auxquels PJMS serait condamné (en ce compris les frais d'avocat et tous frais de défense engagés), prendra à sa charge toutes les conséquences, notamment, financières résultant d'une telle action (montant de la transaction, responsabilité, perte, coûts, dommages...), et plus généralement l'indemniser de tous les préjudices subis résultant d'une telle action.
5. Le Client informera PJMS dans les meilleurs délais de tout litige relatif aux Messages ou au non respect ou la mauvaise exécution de ses obligations contractuelles.

10. RESPONSABILITE DE PJMS

1. Dans le cadre de ses obligations, le Client convient que PJMS n'est soumis qu'à une obligation de moyen. PJMS ne garantit aucunement les résultats de l'impact commercial ou publicitaire pour le Client des appels émis ou reçus et des Messages communiqués dans le cadre des Prestations, il ne saurait être tenu responsable de l'absence ou du faible taux de réponse aux Messages et le cas échéant du faible volume de Données collectées en résultant.

2. La responsabilité de PJMS ne pourra également être engagée en cas de retard, mauvaise exécution ou inexécution qui résulterait du fait du Client ou qui serait dû à un cas de force majeure tel que défini à l'article 14 ci-après ou à un cas fortuit.
3. A peine de forclusion, dans le cas où la responsabilité de PJMS serait mise en cause directement du fait d'une faute commise par lui et avérée telle, toute réclamation à son encontre doit lui être notifiée par lettre recommandée avec AR dans un délai maximum de 30 jours ouvrés suivant le fait générateur.
4. En tout état de cause, PJMS ne saurait être tenu pour responsable des préjudices indirects subis par le Client tels que, notamment, tout surcoût, préjudice commercial, préjudice financier, perte de clients, perte de chiffre d'affaires, perte de bénéfice, perte de commande, perte de données, privation d'économies, trouble commercial quelconque, manque à gagner, altération de l'image de marque.
5. Dans tous les cas et sans préjudice des dispositions qui précèdent, la responsabilité de PJMS sera limitée au montant du Bon de commande ayant entraîné la mise en jeu de la responsabilité, et ce quelque soit la cause de la mise en jeu de la responsabilité et toutes causes confondues.

11. RESILIATION

PJMS pourra résilier à tout moment, de plein droit, sans formalité judiciaire, et sans préavis, le Contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception, en cas de manquement du Client à l'une quelconque de ses obligations issues du Contrat.

12. PROPRIETE

1. Le Client reconnaît et accepte expressément que les tiers auprès desquels PJMS a obtenu un droit de commercialisation des fichiers de la Base, et notamment France Télécom, demeurent seuls propriétaires desdits fichiers de la Base et de leur contenu, et déclare n'avoir aucune revendication à n'émettre sur tout ou partie de la Base.
2. Le Client demeure seul propriétaire du Fichier Client.
3. Si selon l'option clairement identifiée sur le Bon de commande, PJMS doit collecter et transmettre les Données collectées dans le cadre d'une Prestation au Client, ces Données seront transmises par courrier électronique dès lors que l'intégralité de la facture relative au Bon de commande concerné aura été réglée par le Client à PJMS.

13. CONFIDENTIALITE

Les parties conviennent de considérer comme strictement confidentiel l'ensemble des informations et des documents échangés dans le cadre des présentes, y compris le Contrat. Cette obligation survivra pendant une durée de 6 mois à l'expiration du Contrat pour quelle que cause que ce soit.

14. FORCE MAJEURE

1. En cas de survenance d'un cas de force majeure, l'exécution du Contrat est suspendue dans un premier temps.
2. Doit être considéré comme un cas relevant de la force majeure outre les cas retenus par la jurisprudence française : les interruptions ou dysfonctionnements, de quelque nature que ce soit, du réseau téléphonique empêchant les appels, toute maintenance et panne de logiciels ou d'équipements empêchant la réalisation des Prestations par PJMS, les émeutes ou désordres, les catastrophes naturelles ou épidémies, les actes de terrorisme, le sabotage, les dispositions d'ordre législatif ou réglementaire apportant des restrictions à l'objet du Contrat, les conflits sociaux quels qu'ils soient, et plus généralement tout événement extérieur à PJMS, ou empêchant l'exécution normale du Contrat. Sera également considéré comme un cas de force majeure, l'inexécution de ses obligations contractuelles par PJMS en raison du défaut d'exécution des obligations d'une tierce partie qu'elle avait chargé d'accomplir tout ou partie de ses obligations lorsque les conditions de la force majeure telles que définies ci-dessus sont réunies dans le chef du tiers.
3. Si cet événement devait avoir une durée supérieure à 90 jours ouvrés, le Contrat pourra être résilié, de plein droit, sans formalité judiciaire, par PJMS, sans préavis et sans droit à indemnité, de quelque nature que ce soit, par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception ayant un effet immédiat.

15. CESSION / SOUS-TRAITANCE

Le Contrat étant conclu intuitus personae, il ne pourra être cédé ou transféré, en tout ou partie sous quelque forme que ce soit, notamment par voie de fusion, scission, apport partiel d'actifs, location gérance, sans l'accord préalable et écrit de l'autre partie. Par exception aux dispositions précédentes, PJMS pourra céder ou transférer tout ou partie de ses droits ou obligations découlant du Contrat, dès lors que le cessionnaire reprend l'intégralité des obligations vis-à-vis du Client, et pourra sous-traiter tout ou partie de ses obligations.

16. PUBLICITE

1. Le Client autorise PJMS à citer et reproduire à titre de référence le nom du Client et les prestations réalisées.
2. Le Client certifie avoir la possibilité d'en autoriser l'utilisation, la reproduction et la représentation et garantit PJMS contre toute action en contrefaçon, concurrence déloyale ou parasitaire, qui pourrait être intentée à son encontre à raison de l'utilisation, de la reproduction et de la représentation de ces éléments.

17. DIVERS

1. **Indépendance des parties** : Les parties sont réputées être indépendantes l'une par rapport à l'autre, et aucune disposition du Contrat ne sera interprétée notamment comme créant entre elles un affectio societatis, un quelconque lien de subordination entre le personnel de chacune des parties, ou une solidarité à l'égard de leurs créanciers respectifs.
2. **Intégralité** : Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les parties, et annule et remplace toute disposition contenue dans tout autre document relatif au même objet, sauf acceptation formelle et écrite de PJMS.
3. **Nullité partielle - Dissociation** : Dans l'hypothèse où une disposition du Contrat serait nulle, illégale, inopposable ou inapplicable d'une manière quelconque, les autres stipulations du Contrat demeureront en vigueur en conservant leur plein et entier effet. Néanmoins, les parties entameront dans ce cas des concertations afin d'intégrer dans le Contrat une nouvelle clause ayant pour effet de rétablir la volonté commune des parties telle qu'exprimée dans la clause initiale, et ce, dans le respect du droit en vigueur applicable au Contrat.
4. **Maintien de certaines stipulations** : Toutes les dispositions du Contrat qui peuvent être raisonnablement interprétées comme survivant à l'expiration du Contrat pour quelle que cause que ce soit survivront à cette expiration, notamment les clauses relatives à la responsabilité et à la confidentialité.
5. **Election de domicile** : Pour tous les actes relatifs au Contrat, les parties font élection de domicile en leur siège social respectif.

18. DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Le Contrat est régi par le droit français. Tout différend 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.

Fait à le

Signature du représentant légal du Client précédée de la mention « Bon pour accord » et du cachet commercial du Client.