

L'Offre « Ma visibilité Web » est proposée par la société Mediapost SAS, société au capital de 23 887 307,73 euros, ayant son siège social 19 rue de la Villette - 69425 LYON CEDEX 03, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Lyon, sous le numéro 331 648 014.

PREAMBULE

Ma visibilité Web est une offre destinée aux professionnels permettant aux Clients de centraliser le référencement de leurs points de vente sur des sites Partenaires et de collecter, gérer et centraliser les avis émis sur ces sites par des internautes.

Cela étant exposé, il a été convenu et arrêté ce qui suit :

ARTICLE 1- DEFINITIONS

Clients : l'ensemble des personnes physiques ou morales, agissant dans le cadre de son activité professionnelle, et ayant souscrit au Contrat.

Contrat : Documents contractuels liés à l'Offre Ma visibilité Web et listés à l'article « Eléments constitutifs du Contrat ».

Données : ensemble des informations sur le Client collectées, saisies et transmises par le Client à MEDIAPOST.

Partenaires : entreprises auprès desquelles le MEDIAPOST livre de manière régulière selon certains standards, les informations relatives aux points de vente de ses Clients, afin que ces entreprises les intègrent sur leur plateforme (site web, application mobile, GPS). Il peut également s'agir d'entreprises bénéficiant de solutions facilitant la mise à jour de contenus, permettant à MEDIAPOST de diffuser les informations de ses Clients de manière simple et efficace. Enfin, il peut aussi s'agir de sites sur lesquels MEDIAPOST est en mesure de récupérer les avis publiés sur des établissements locaux.

PDV : « Point de vente », soit l'adresse d'un point de vente ou d'un service. Pendant la durée du Contrat, le Client peut, sans frais, augmenter ou réduire le nombre de PDV, dans la limite maximum de 20.

SEO : « Search Engine Optimization », soit le référencement naturel du site web du client sur les moteurs de recherche.

Service : l'ensemble des services et prestations comprises dans l'Offre Ma visibilité Web.

Presence Management : le service de diffusion des Données du client sur les différents sites Partenaires.

Review Management : le service de centralisation des avis dans son compte que le Client a reçu sur les sites Partenaires.

Review Booster : le service permettant d'inciter les Clients à déposer des avis positifs sur Google par le biais d'invitations SMS.

ARTICLE 2- ELEMENTS CONSTITUTIFS DU CONTRAT

Le Contrat est composé et régit par les pièces contractuelles suivantes, énumérées ci-après par ordre de priorité décroissant :

- Les présentes Conditions Particulières de Vente de l'offre Ma visibilité Web – Commerces indépendants ;
- Les Conditions Générales de Vente de MEDIAPOST ;
- Le devis signé par les Parties ;
- Le fichier Excel des informations des points de vente du Client ;
- Ainsi que la fiche de consignes accompagnant le fichier Excel.

En cas de contradiction entre les dispositions d'un ou plusieurs des documents ci-dessus, les dispositions des documents de rang supérieur prévaudront sur les suivants dans l'ordre dans lequel ils sont énumérés ci-dessus. Les dispositions de rang inférieur n'entrant pas en contradiction avec celles des rangs supérieurs restent applicables.

En souscrivant au Contrat, le Client reconnaît avoir lu et accepté sans réserve les Conditions Générales de Vente de MEDIAPOST, les présentes Conditions Particulières et le devis qui lui a été remis.

ARTICLE 3- OBJET

Le Contrat a pour objet de définir les droits et obligations des Parties dans le cadre du Service proposé par MEDIAPOST au titre de l'Offre Ma visibilité Web.

L'Offre Ma visibilité Web « Commerces indépendants » permet au Client de gérer jusqu'à 20 PDV dans le cadre de son Contrat.

MEDIAPOST peut adapter ou modifier les présentes Conditions Particulières de Vente à tout moment. Les Conditions Particulières de

Vente applicables sont celles en vigueur au jour de la validation du devis.

ARTICLE 4- DURÉE

Le Contrat est conclu pour une durée de douze (12) mois à compter de la signature du devis par le Client.

Le Service prend effet environ trois (3) jours ouvrés après la fourniture par le Client des informations conformes et exhaustives relatives à ses PDV via l'interface du compte client.

Le Contrat se renouvellera par tacite reconduction par périodes successives de (12) mois, sauf si une dénonciation de l'une des parties est adressée à l'autre par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au moins un (1) mois avant l'échéance de la période contractuelle en cours ou de son renouvellement.

ARTICLE 5- DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service de l'offre Ma visibilité Web est composé des trois services suivants :

- Le Presence Management ;
- Le Review Management ;
- Le Review Booster.

5.1. Presence Management

5.1.1. Mise en place et utilisation

Un Customer Success Manager accompagnera le Client dans la mise en place opérationnelle du Service et sera le point de contact privilégié du Client durant toute la durée du Contrat. La prestation peut être décomposée en deux étapes distinctes : la mise en place opérationnelle « onboarding », et l'utilisation continue de la solution durant la période contractuelle.

Onboarding (1er trimestre) :

- Traitement technique et manuel de la base d'établissements du Client,
- Mise en place opérationnelle du service,
- Diffusion initiale des Données de la base d'établissements chez les Partenaires de MEDIAPOST,
- Récupération des fiches et traitement manuel de la base de Données Google Business Profile (si Google est inclus dans le contrat),
- Formation des utilisateurs au niveau local.

Utilisation de la solution :

- Mise à jour automatique des informations de la base d'établissements chez les Partenaires de MEDIAPOST,
- Accompagnement dans l'optimisation de la stratégie et de la visibilité au quotidien.

En début de chaque nouvelle période contractuelle, le Customer Success Manager présentera au Client un bilan de la période précédente et des axes d'amélioration à envisager pour la suite.

5.1.2. Diffusion des informations du Client auprès de Partenaires

Ce service comprend également les Google Post, Facebook Post et Apple Plans.

MEDIAPOST transmettra les Données de son Client auprès d'au moins 10 sites Partenaires.

Toutefois, le Client est informé et accepte que, certains Partenaires ne diffusent pas les informations de tous les types d'entreprises.

La liste des sites Partenaires peut évoluer. Celle-ci figure dans l'interface du compte client sous la rubrique « Presence Management ». Si MEDIAPOST signe de nouveaux partenariats pendant la période contractuelle, les informations du Client seront diffusées (sans besoin d'un quelconque accord de la part du Client) chez ce Partenaire sans surcoût, à condition que ce partenariat soit négocié sur la base d'un forfait de parution gratuite.

Quand le Client transmet ses Données via l'interface de son compte client, MEDIAPOST s'engage à transmettre ces Données à ses Partenaires dans un délai estimatif de trois (3) jours ouvrés. Les délais de mise en ligne des Données dépendent de chaque Partenaire ; aussi le Client ne sera informé de la mise en ligne de ses Données sur les sites Partenaires que selon une périodicité à minima mensuelle.

Le Client reste seul responsable des Données qu'il transmet à MEDIAPOST et qui sont rendues publique par les sites Partenaires par l'intermédiaire du Service.

Le Client dispose de la faculté de modifier ses Données via l'interface de son compte client.

5.1.3. Données diffusables

MEDIAPOST fera ses meilleurs efforts pour que les Partenaires intègrent le maximum de Données possibles transmises par le Client sur chaque point de vente, notamment :

- Nom de l'entreprise-Adresse (n° de rue, code postal, ville, pays)
- Catégories (type d'activité)
- N° de téléphone
- N° de SIRET
- Latitude
- Longitude
- Url du site web
- Contact email
- Liens des pages sur les sites partenaires qui sont des réseaux sociaux
- Horaires
- Horaires exceptionnels
- Logo de l'entreprise
- Photographies de l'entreprise
- Descriptif de l'entreprise ou du point de vente

5.1.4. Google Posts

Un Google Post est une publication temporaire sur une fiche Google Business Profile permettant aux entreprises locales de mettre en avant des offres, des événements, des produits et services directement dans la recherche Google et Maps. Le Client pourra créer et diffuser en masse (en temps réel ou en programmant à l'avance) tous types de Google Post depuis son interface client sur l'ensemble des établissements sélectionnés.

5.2. Review Management

En souscrivant au Contrat, le Client peut, s'il en fait la demande, accéder également à une solution de Review Management.

5.2.1. Récupération des avis du Client auprès des Partenaires

MEDIAPOST mettra à disposition du Client une solution de monitoring des avis reçus sur des sites Partenaires.

Pour la bonne exécution de la prestation, le Client devra mettre à disposition de MEDIAPOST les Données précisées dans l'Article « Données diffusables » via l'interface mise à disposition du Client par MEDIAPOST ou via un fichier Excel respectant les standards définis dans l'article « Données diffusables ».

Les plateformes Partenaires peuvent changer de politique de mise à disposition des avis à tout moment et librement. MEDIAPOST ne peut donc pas s'engager sur une obligation de résultat quant à la récupération des avis locaux. En revanche, MEDIAPOST fera ses meilleurs efforts pour centraliser le plus fréquemment possible l'ensemble des avis sur l'interface Ma visibilité Web du Client, avec un minimum porté à une (1) fois par semaine.

5.2.2. Contenu du service Review Management

Le service de Review Management consiste en plusieurs choses :

- la centralisation des avis sur l'interface MEDIAPOST à laquelle le Client aura accès,
- la réponse facilitée aux avis depuis l'interface MEDIAPOST (redirection vers le lien de l'avis),
- la gestion des utilisateurs (responsable national, responsable régional, responsable magasin) pour faciliter la prise en compte et la réponse aux avis, sans limitation en nombre d'utilisateurs ayant accès à la plateforme, mais avec la désignation d'un (1) seul administrateur côté Client
- la notification du Client lorsqu'un « mauvais » avis est publié sur ses établissements (le Client définit lui-même les paramètres qui définissent un « mauvais » avis),
- l'envoi d'un rapport hebdomadaire.

Le programme permettant de monitorer les avis ira récolter ces derniers sur les sites Partenaires toutes les 24 heures.

5.3. Review Booster

Le service Review Booster permet au Client, par le biais d'invitations SMS, de demander à ses clients satisfaits de générer leurs avis positifs sur Google et ainsi d'augmenter le nombre d'avis en ligne de ses établissements.

5.3.1. Récupération des avis du Client auprès des Partenaires

MEDIAPOST mettra à disposition du Client une solution d'incitation au dépôt d'avis via des invitations SMS envoyées depuis l'interface de MEDIAPOST. A ce jour, le service Review Booster permet d'envoyer des invitations SMS afin de déposer un avis sur Google My Business. Par défaut, l'usage du service Review Booster est limité à l'envoi de 150 SMS par mois et par établissement.

Les plateformes Partenaires peuvent changer de politique de dépôt d'avis à tout moment et librement. MEDIAPOST ne peut donc pas s'engager sur une obligation de résultat quant aux avis déposés sur les fiches Google My Business.

5.3.2. Contenu du service Review Booster

Le service Review Booster consiste en plusieurs choses :

- Simplification du dépôt d'avis clients et augmentation du nombre d'avis reçus,
- Amélioration très forte du classement local,
- Cibler des clients satisfaits et dissimuler ainsi les avis négatifs dans de nouveaux avis positifs,
- Développer facilement le suivi sur les réseaux sociaux et réduire les coûts promotionnels,
- Améliorer la visibilité sur Google, renforcer le trafic des magasins physiques et en ligne et la confiance des consommateurs.

ARTICLE 6- OBLIGATIONS DU CLIENT

6.1. Autorisation administrative

Le Client s'engage à respecter dans le cadre de l'exécution du présent contrat les règles légales, réglementaires et déontologiques pouvant régir l'exercice de sa profession.

6.2. Paiement du prix

Le Client s'engage à payer le prix au montant et dans les conditions fixées à l'Article « Prix » du Contrat.

6.3. Fourniture des Données

Le Client s'engage à mettre à disposition de MEDIAPOST les éléments et Données décrites à l'Article A.5.2 sous un format de fichier Excel respectant des standards définis et décrits par MEDIAPOST, ou via l'interface mise à disposition par MEDIAPOST. Le Client recevra toutes les indications, dans un document envoyé par e-mail en même temps que le fichier Excel pour mise à disposition des données, nécessaires pour compléter correctement ce fichier et respecter certains standards indispensables au bon travail de MEDIAPOST. Le Client s'engage à mettre ses éléments à disposition de MEDIAPOST sous 30 jours à réception du fichier Excel standard transmis par MEDIAPOST.

Le Client s'engage à fournir ses meilleurs efforts afin d'aider MEDIAPOST si celui-ci a besoin d'informations complémentaires pour remplir les obligations inscrites à l'Article « Description du Service » du Contrat.

6.4. Licéité des Données

Le Client s'engage à ne mettre à disposition de MEDIAPOST qu'un contenu licite, exempt de toute atteinte à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou aux droits des tiers. Le Client est responsable du contenu qu'il met à disposition de MEDIAPOST et garantit MEDIAPOST contre toute erreur ou information ne correspondant pas à ses points de vente. Le client est seul responsable du respect de la réglementation qui s'impose à lui.

6.5. Utilisation des Données du Client sur les sites Partenaires

MEDIAPOST n'est pas responsable de l'utilisation par le Client de son image et de ses annonces sur les sites des Partenaires.

Si le Client passe en direct avec un des sites Partenaires pour réaliser une campagne payante, MEDIAPOST n'est pas responsable de la bonne réalisation de cette campagne. La responsabilité de

MEDIAPOST se limite à la diffusion des Données aux sites Partenaires.

ARTICLE 7- PRIX

7.1. Fixation du prix

Au jour de la formation du Contrat et en l'absence de révision dans les conditions de l'article « Révision du prix » du Contrat par MEDIAPOST, le prix correspond au montant indiqué dans le devis transmis au Client et signé par celui-ci.

7.2. Révision du prix

A l'issue de chaque échéance contractuelle, MEDIAPOST se réserve la possibilité de réviser unilatéralement le prix de l'Offre « Ma visibilité Web » pour la période contractuelle suivante.

La révision des prix doit être notifiée au Client par courriel au moins quatre semaines avant la fin de la période contractuelle en cours. Le Client peut, durant cette période, demander la résiliation du Contrat par lettre recommandée avec avis de réception adressée au représentant légal de MEDIAPOST. Si le Client n'a pas usé de cette faculté de résiliation, le Client est réputé avoir accepté l'application de cette nouvelle disposition à compter de son entrée en vigueur.

7.3. Modalité de facturation et de règlement

Le Service sera facturé mensuellement par MEDIAPOST.

Le paiement des factures s'effectue au plus tard trente (30) jours suivant la date d'émission de la facture.

Le Client réglera ses factures par prélèvement automatique. Il adressera à MEDIAPOST une autorisation de prélèvement automatique dûment complétée, datée et signée, ainsi qu'un relevé d'identité bancaire comportant ses identifiants BIC et IBAN (RIB).

Le Client informera MEDIAPOST de tout changement de sa domiciliation bancaire, en contactant via son interface client au minimum trente (30) jours avant le changement effectif.

7.4. Incident de paiement et retard de paiement

En cas d'incident de paiement (rejet d'un prélèvement...) ou de retard de paiement supérieur à dix (10) jours, MEDIAPOST se réserve le droit de suspendre tout ou partie du Service dans les conditions prévues l'article « Suspension du service ».

La régularisation des impayés permettra la reprise du Service, sauf en cas de résiliation du Contrat par MEDIAPOST dans les conditions prévues au Contrat.

En outre, tout retard de paiement entraînera, de plein droit, sans formalités et sans rappel, dès le jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture, l'application d'une pénalité au taux de trois fois le taux d'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais recouvrement de quarante (40) euros, conformément aux dispositions de l'article L.441-6 du Code de commerce. Si les frais exposés par MEDIAPOST pour le recouvrement de sa créance sont supérieurs à cette indemnité, MEDIAPOST pourra demander au Client, sur justification, une indemnisation complémentaire.

ARTICLE 8- RÉFÉRENCES

Les deux parties s'autorisent mutuellement, pendant la durée de leurs relations commerciales à faire mention de leur collaboration sur tout support de communication, lors d'interview ou sur leurs listes des références commerciales.

ARTICLE 9- FORCE MAJEURE

En cas de survenance d'un cas de force majeure, les obligations des parties seront suspendues. De convention expresse, constitue un cas de force majeure, notamment les perturbations du réseau de télécommunication ainsi que toute indisponibilité imputable à des causes étrangères à MEDIAPOST ou hors de son contrôle. En cas de force majeure, constatée par l'une des parties, celle-ci doit en informer l'autre partie par écrit dans les meilleurs délais. L'autre partie disposera de dix jours pour la constater.

Si le cas de force majeure persiste au-delà d'une durée de soixante (60) jours à compter de la notification de l'événement de force majeure, le présent contrat pourra être résilié de plein droit par l'une ou l'autre des parties, 8 jours après l'envoi d'une notification par lettre recommandée avec avis de réception de la partie à l'initiative de la résiliation à l'autre partie.

ARTICLE 10- SUSPENSION DU SERVICE

Le Client bénéficie du Service sous réserve de respecter le Contrat ainsi que toutes dispositions législatives ou réglementaires applicables.

Notamment, le Client doit demeurer à jour de toutes ses obligations financières à l'égard de MEDIAPOST.

En cas de manquement du Client à ses obligations MEDIAPOST peut, à sa seule discrétion, suspendre temporairement de plein droit, sans préavis ni indemnité, l'accès à tout ou partie du Service, sans préjudice des dispositions prévues à l'article « Résiliation pour faute ».

MEDIAPOST fera ses meilleurs efforts pour informer le Client, dans la mesure du possible, avant, ou à défaut au moment de la mise en œuvre de la suspension.

La suspension du Service n'entraîne pas l'arrêt de la facturation et le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement.

ARTICLE 11- RÉSILIATION POUR MANQUEMENT D'UNE PARTIE À SES OBLIGATIONS

11.1. En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties à ses obligations au titre du présent contrat, celui-ci pourra être résilié au gré de la partie lésée. Il est expressément entendu que cette résiliation aura lieu de plein droit un (1) mois après l'envoi d'une mise en demeure de s'exécuter restée, en tout ou partie, sans effet. La mise en demeure devra être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Par exception, MEDIAPOST pourra décider de résilier de plein droit et sans délai le Contrat en cas de manquement à l'Article 6.4. MEDIAPOST informera alors le Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Quelle qu'en soit la raison, la résiliation entraînera, un (1) mois après sa prise d'effet, la désactivation du compte du Client et l'arrêt de la diffusion des données du Client aux sites partenaires.

11.2. Si la résiliation survient du fait d'un manquement du Client à ses obligations, ce dernier sera tenu de régler la totalité du montant de la prestation facturée.

11.3. Si la résiliation survient du fait d'un manquement de MEDIAPOST à ses obligations, le Client ne sera tenu qu'au paiement du montant des prestations déjà réalisées au prorata du nombre des mois écoulés avant la signification de la résiliation du contrat, MEDIAPOST émettra, le cas échéant, un avoir en remboursement du trop-perçu.

ARTICLE 12 - CONFIDENTIALITE

Chacune des parties s'engage à tenir strictement confidentielles toutes les informations concernant l'autre partie auxquelles elle pourrait avoir accès dans le cadre du présent accord, quel que soit le mode de communication desdites informations, pendant toute la durée du contrat et deux après la fin du contrat. Chaque Partie s'engage notamment à respecter le caractère confidentiel des méthodes, procédés et du savoir-faire de l'autre Partie dont elle pourrait avoir connaissance dans le cadre de l'exécution des présentes conditions particulières de vente.

Sont considérées comme confidentielles par nature toute information commerciale, financière ou technique qui ne serait pas dans le domaine public.

La partie émettrice des informations confidentielles est considérée comme étant seule détentrice de tous droits sur ces informations confidentielles. Les parties s'engagent à n'utiliser les informations, Données et documents visés aux présentes que pour l'exécution de leurs engagements respectifs au titre des présentes conditions particulières de vente ou sur réquisition valable des autorités compétentes.

En cas de violation de la présente obligation par l'une des parties, l'autre partie pourra résilier dans les conditions stipulées à l'article 10 du présent document, mais également obtenir le paiement d'une indemnité en fonction du préjudice subi.

ARTICLE 13- PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Compte tenu du caractère personnel des renseignements ou des informations qu'elles peuvent se communiquer dans le cadre de l'exécution des présentes conditions particulières de vente, les Parties s'engagent à veiller à ce que lesdits renseignements ou lesdites informations soient communiqués dans le strict respect des dispositions de la loi du 6 janvier 1978 modifiée dite loi « informatique et libertés », du Règlement (EU) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 dit « règlement général sur la protection des données » ou « RGPD » et plus généralement de la réglementation en vigueur.

13.1. Chaque Partie garantit à l'autre qu'elle se conformera à la Loi Informatique & Libertés, aux dispositions du RGPD et à tout code de déontologie applicable pendant toute la durée du Contrat, et assistera l'autre Partie, si nécessaire.

13.2. MEDIAPOST procédera au traitement des données pour le compte du Client dans les conditions de l'article 14 de ses Conditions générales de vente annexées aux présentes et auxquelles les parties acceptent de se conformer.

13.3. Sans préjudice de ce qui précède, MEDIAPOST s'engage à :

- Effectuer le traitement des données à caractère personnel fournies par les Clients uniquement pour les besoins de l'exécution de ses obligations;

- Prendre les mesures nécessaires pour assurer la fiabilité de ses employés qui ont accès aux données à caractère personnel;

- Prendre les mesures techniques et organisationnelles contre tout traitement illicite ou non autorisé des données à caractère personnel ou contre le risque de perte accidentelle ou de destruction ou de dommages aux données. Pour considérer quelles mesures sont appropriées, les Parties prendront en considération l'état de la technologie et les coûts de développement et d'implémentation des mesures, pour assurer un niveau de sécurité approprié au préjudice qui pourrait résulter d'un traitement illicite ou non autorisé ou de la perte ou la destruction des données.

13.4. Sans préjudice de ce qui précède, quand une Partie agit en qualité de responsable de traitement, tel que défini dans la Loi Informatique et libertés dans le cadre du Contrat, cette Partie, garantit qu'elle a le droit de divulguer des données à caractère personnel à l'autre partie pour les besoins de l'exécution du Contrat.

13.5. Chaque partie indemniserà l'autre Partie contre toute réclamation, frais, pénalités ou dépenses supportées en raison de sa défaillance à se conformer aux dispositions du présent article, dans la limite du montant de l'indemnisation versée au client ou au tiers concerné.

ARTICLE 14- RECLAMATION

14.1. Les titres n'ont que valeur de convenance. En cas de contradiction entre le titre et le corps d'un article, il est entendu que le corps de l'article prévaut.

14.2. La renonciation de l'une des parties à se prévaloir de ses droits à l'occasion d'une violation quelconque des dispositions du présent contrat par l'autre partie ne saurait être interprétée comme une renonciation définitive de se prévaloir de ses droits ultérieurement.

14.3. Dans l'hypothèse où une ou plusieurs stipulations des présentes conditions particulières de vente seraient considérées comme nulles ou non opposables par une juridiction compétente, cette disposition sera supprimée des présentes sans que la validité ainsi que l'opposabilité des autres dispositions n'en soient affectées.

ARTICLE 15- DIVERS

Les parties entendent donner attribution de compétence exclusive au Tribunal de Commerce de Paris pour connaître de tout différend relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la rupture du présent contrat. La loi applicable est la loi française.