

# RÉFÉRENCEMENT365 Conditions générales

Les présentes conditions générales s'appliquent aux prestations vendues par le Groupe Netposition sur son site Referencement365.fr, Société à Responsabilité Limitée immatriculée au RCS de Strasbourg sous le numéro TI 497 504 258, ayant son siège social au 3, Quai Kléber 67000 STRASBOURG, n° TVA FR 7349 7504 258 00011, Tél: 0369618330, Fax: 0359087636 à un professionnel personne physique ou morale, sauf accord dérogatoire exprès et préalable de notre société.

## 1. CLAUSE GENERALE ET DEFINITIONS

Les prestations du service referencement365.fr sont soumises aux présentes conditions générales qui prévalent sur toute condition d'achat, sauf dérogation formelle et expresse de notre part, et aux dispositions expresses prévues par la loi n° 93122 du 29 janvier 1993.

Le terme "Annonceur" indiqué dans les présentes conditions générales, concerne toute personne physique ou morale pour laquelle Referencement365 assure les prestations suivantes :

- Etudes et Conseils,
- Réalisation de campagnes sur Google adwords (création et gestion de compte)
- Marketing services,
- Achat d'un positionnement garanti 24/24
- Gestion parallèle de tout moyen technique permettant l'optimisation du positionnement garanti

Lesdites conditions générales de vente en ligne ont été mises à jour le 25/01/2011. Cette édition annule et remplace les versions antérieures.

## 2. PRESTATIONS DE REFERENCEMENT365

Les prestations de Referencement365 sont basées sur la création et la gestion des campagnes publicitaires pour le compte d'un Annonceur, dans le cadre d'un mandat écrit conforme aux dispositions expresses de l'article 20 de la loi n°93122 du 29 janvier 1993.

Dans le cadre des campagnes média réalisés via la régie de Google Adwords, Referencement365 gère pour le compte de l'annonceur, une mission quotidienne de conseil, de gestion et d'achat « d'emplacement » via le moteur de recherche Google, en garantissant à l'annonceur, un positionnement moyen de ses annonces, lequel dépend non seulement de mise en place d'enchères mais de solutions innovantes pour assurer un positionnement garanti, selon une rotation d'affichage minimum de 95%, pendant toute la durée de la campagne.

En cas de problème de positionnement prouvé par les outils de contrôle Netposition ou Google, Netposition s'engage à rembourser le temps d'impressions perdues en dessous des 95% garantis, en positionnant l'annonce du client en fin de contrat le "double du temps perdu".

La prestation de positionnement se fait sur le site Google avec le ciblage qui est défini sur le contrat. La publicité sur les mobiles et Smartphones ou tout autre service vendu par Google n'est pas inclus dans le positionnement par défaut. La mention "Google mobile" devra alors être visible pour un positionnement sur Google mobile.

### 3. COMMANDE

La commande de l'Annonceur intervient via le site Internet <http://www.referencement365.fr> ou par téléphone ou par fax au n° suivant : 03.59.08.76.36.

La commande reçue sera considérée comme acceptée définitivement par nos services et sera commandée, dans un délai maximal de 24h auprès des services Google et autres prestataires.

### 4. PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT POUR LES PACKS DE POSITIONNEMENT

**4.1.** Les tarifs en vigueur sont exprimés en euros et hors taxes pour la France et la Communauté Européenne, les taxes afférentes sont ceux en vigueur au jour de la commande.

**4.2** Le tarif proposé par Referencement365, relativement aux packs de positionnement « garanti » constitue un prix ferme et forfaitaire, comprenant,

- d'une part, les honoraires de gestion et de mission de la Société Referencement365, ainsi que le coût d'achat des « clics » auprès de Google Adwords, agissant en qualité de régie publicitaire.
- Ainsi que les honoraires de tout prestataire permettant d'assurer la position choisie par le client.

Sachant que le coût des clics achetés par Referencement365, en qualité d'intermédiaire, varie quotidiennement et qu'il ne peut être déterminé, au préalable et avant toute mission confiée à Referencement365, sachant également que le prestataire s'engage à positionner l'annonce du client à travers des enchères, ne garantissant pas que les clients cliqueront sur l'annonce en question, celui-ci s'engage à en informer l'annonceur, dans les conditions précitées à l'article 13.

**4.3** Referencement365 se réserve la possibilité de solliciter un acompte égal au minimum à 30 % du total Hors Taxes de la commande, payable selon les modalités suivantes:

- par chèque adressé sous 8 jours, à l'adresse suivante : Referencement365- Netposition Groupe - service comptabilité ; Tour Sebastopol – 3 Quai Kléber 67000 Strasbourg
- par carte bleue via le site Internet <http://www.netposition.fr> ou par téléphone au n° suivant 0369618330
- par virement bancaire aux coordonnées suivantes : CCM STRASBOURG VOSGES 10278.01081.00020154645.94

Le solde du prix devra être réglé à la date d'échéance figurant sur la facture adressée au client, au plus tard, dans les trente jours à compter de la date d'émission de celle-ci.

**4.4** Tout incident et/ou retard de paiement à l'échéance entraînera de plein droit l'application d'une pénalité de retard égale à 5% par mois des sommes dues, ainsi que la facturation de l'ensemble des frais financiers et de recouvrement y afférent, sans préjudice de la suspension et/ou de la résiliation du présent contrat, à compter de la date de présentation de la première mise en demeure de paiement.

#### 4.5 Suspension des Prestations

Si le client ne règle pas entièrement sa facture, Referencement365 se réserve le droit d'interrompre les services fournis, immédiatement, à compter de la date d'émission de la facture, et après mise en demeure de payer demeurée infructueuse.

Toute reprise des prestations suspendues est subordonnée au règlement intégral des factures impayées par le Client.

Referencement365 se décline de toute responsabilité en cas de non-respect des conditions et règles de Google disponible à cette adresse :

<http://adwords.google.com/support/aw/bin/static.py?hl=fr&guide=28439&page=guide.cs>

En cas de coupure du compte client par Google pour non-respect des conditions relatives au site du client, aucun

remboursement ne pourra être demandé à Referencement365.

#### **4.6 Obligations et responsabilités referencement365**

L'annonceur mandate Referencement365 pour positionner son annonce sur Google selon les garanties spécifiées sur son contrat (première page, top 3 ou premium). Netposition groupe ou referencement365 ne s'engage en aucun cas à fournir un minimum de clics sur le site client ou à lui fournir un nombre de ventes ou contacts minimum. L'annonceur ne pourra donc en aucun cas poursuivre referencement365 pour non-respect du contrat, dans le cas où celui-ci estime pouvoir obtenir plus de clics ou ventes d'une autre manière.

La prestation de la société Referencement365 consiste à vendre un « emplacement » sur Google, garanti par un positionnement moyen sur le contrat mais en aucun cas un nombre de clics. L'annonceur ne pourra pas demander à Referencement365 (dans le cadre d'une garantie de positionnement) de lui fournir un nombre de clics minimum ou bien de lui fournir des justificatifs des dépenses occasionnées par Referencement365 pour le positionnement de son annonce, tant que l'annonce du client est positionnée selon les engagements établis dans le contrat hormis dans les conditions mentionnées dans l'article 13. Referencement365 s'engage tout de même à suivre et optimiser si nécessaire la campagne de l'annonceur au moins 4 fois par semaine dans le but de garantir un service minimum et aider le client à établir le meilleur ROI possible.

Le positionnement de l'annonce dépendra du nombre d'annonceurs sur les mots clés choisis et du nombre de clics qu'aura obtenu l'annonceur. Par conséquent, le positionnement de l'annonce ne sera pas fixe et bougera tout au long de la journée. Ce qui se traduira par un positionnement «moyen» par jour et sur l'ensemble du territoire ciblé. Le positionnement moyen garanti par Referencement365 est calculé sur l'ensemble des affichages de toute la campagne du client sur le mois. La moyenne sera donc établie mensuellement et sur l'ensemble des affichages de la campagne. Aucune plainte de l'annonceur ne pourra être prise en compte si l'annonce a été mal positionnée, dans le cas où la moyenne mensuelle a été respectée. Toutefois Referencement365 s'efforcera de respecter la moyenne garantie en temps réel, les cellules d'experts ayant comme mission de veiller 24/24h sur les campagnes des clients et assurer le respect des positions tous les jours.

Les tarifs indiqués dans les packs de positionnement incluent : Tous les clics qui se feront sur l'annonce de l'acheteur tout au long de la campagne. Peu importe le montant facturé pour les clics par Google. la création du compte et les frais d'ouverture de campagne comprenant les interventions nécessaires tout au long de la campagne. les frais fixe de gestion des statistiques et optimisation de campagne. Toutes demandes spécifiques supplémentaires (conseils de mots clés, réalisation de description et titres d'annonce).

Lors du renouvellement de la campagne les frais d'ouverture de campagne ne seront plus facturés, seul les frais fixe d'abonnement le seront. Il n'y aura aucun remboursement possible que ce soit concernant une annulation de commande, ni une erreur concernant le site de l'Annonceur (erreur404, 401, etc.).

La société Referencement365 ne donne pas accès aux interfaces utilisateurs (Google Adwords).

## **5. CONFIDENTIALITE – PROPRIETE LITTERAIRE ET ARTISTIQUE**

**5.1** Les études, documents et travaux remis ou établis par nous mêmes, pour le compte de l'annonceur, ainsi que tous travaux de création publicitaire, demeurent notre propriété tant que lesdites études et travaux n'ont pas été facturés à l'annonceur et intégralement payés par celui-ci ;

Pendant le temps où les documents concernant l'annonceur seront en la possession de l'intermédiaire, celui-ci en sera responsable et les considérera comme confidentiels, ainsi que tous les renseignements et pièces concernant la société de l'annonceur, ses produits ou services ou publicité.

A l'expiration et/ou résiliation du mandat conclu avec Referencement365 et au-delà d'une période de trois mois, l'ensemble de ces documents seront restitués à l'annonceur et/ou détruites en cas de silence de ce dernier.

**5.2** Une fois le règlement intervenu, les droits de reproduction et d'exploitation des travaux de création publicitaire, résultant notamment de la propriété littéraire et artistique, sont cédés à l'annonceur.

## **6 PROTECTION DES DONNEES NOMINATIVES COOKIES**

Les données recueillies par Referencement365 ou le site [www.referencement365.fr](http://www.referencement365.fr) sont utilisées pour le traitement de votre demande et pour vous informer sur nos offres. Elles sont destinées aux services internes et à ses prestataires pour l'exécution des commandes. Nous pouvons également être amenés à transmettre vos coordonnées à d'autres sociétés du groupe Referencement365.

En raison des contraintes techniques et afin de faciliter votre navigation sur le site referencement365.fr, des " cookies " sont également installés sur le site referencement365.fr.

Conformément à la directive du Parlement Européen et du Conseil 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, à la directive du 15 décembre 1997 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des télécommunications et à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, l'Annonceur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de suppression, des informations nominatives le concernant.

Vous pourrez exercer ce droit en envoyant un courrier postal au service clientèle de la société referencement365, à l'adresse suivante : Netposition – Referencement365 Service Administratif, Tour Sébastopol, 3 quai Kléber 67000 STRASBOURG avec une photocopie de votre carte d'identité.

Referencement365 s'engage également à ce que ces informations ne soient ni échangées ni cédées.

## **7. OBLIGATIONS DE REFERENCEMENT365**

**7.1** La société Referencement365 n'assume qu'une obligation de moyens dans le cadre de l'exécution de ces prestations.

La société Referencement365 s'engage à apporter tout concours afin de garantir l'exécution des prestations commandées sur le site Referencement365.fr.

**7.2** L'Annonceur demeure toutefois seul responsable de tout préjudice direct ou indirect, matériel ou immatériel causé par lui-même ou l'un de ses préposés à la société Referencement365 ou à des Tiers ou à d'autres annonceurs du fait de l'utilisation abusive ou illicite des services proposés sur le site referencement365.fr.

**7.3** La société Referencement365 ne pourra être tenue pour responsable des agissements frauduleux, abusifs et/ou illégaux d'un annonceur, dans le cadre des services proposés sur le site Referencement365.fr.

**7.4** La société Referencement365 ne pourra être tenu pour responsable en cas de poursuites judiciaires à l'encontre d'un Annonceur du fait de la suspension provisoire et/ou du refus de diffusion d'une annonce par les prestataires de liens sponsorisés.

**7.5** La société Referencement365 ne pourra être tenu pour responsable en cas de poursuites judiciaires à l'encontre d'un Annonceur du fait d'éventuels pannes informatiques générés par l'hébergeur de son site.

**7.6** Les statistiques des campagnes de positionnement publicitaire ne sont conservées par la société Referencement365 que

durant une période de 3 mois maximum, toutes les statistiques excédant ladite période seront détruites et/ou restituées à l'annonceur.

7.7 La société **Referencement365** ne pourra être tenue pour responsable en cas de coupure d'une annonce par Google pour toutes les causes possibles. **Referencement365** se décline de toutes responsabilités dans le cas où Google coupe la campagne de l'annonceur pour une raison de qualité trop faible, mauvaise URL ou pour tout manquement aux conditions générales de Google.

**Referencement365** s'engage à avertir le client dans les 72h en cas de coupure d'un compte par Google et à faire son possible pour la réactivation de l'annonce. Aucun remboursement ou dédommagement ne pourra être réclamé à **referencement365**. Le client s'engage à n'engager aucune poursuite contre **referencement365** en cas de coupure d'une campagne indépendamment de sa volonté.

## **8. OBLIGATIONS DE L'ANNONCEUR**

**8.1** Il appartient à l'Annonceur de définir et de mettre en œuvre les moyens techniques qu'il juge les plus appropriés permettant de préserver l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers, et données de toute nature qu'il souhaite mettre sur le réseau Internet et ce, dans le respect de la réglementation applicable et notamment, en matière du secret des correspondances et de cryptologie.

**8.2** L'annonceur s'interdit de transmettre sur le réseau Internet toute donnée contraire aux lois et règlements ou susceptible : - de constituer un abus de droit ; d'être contraire à l'ordre public et/ou aux bonnes mœurs ; d'être utilisée pour exercer une menace ou une pression de quelque nature, forme ou objet que ce soit, d'être en contravention ou en contradiction avec tout droit de propriété intellectuelle ou industrielle ; d'avoir été obtenu ou utilisé à la suite d'une contravention, d'un crime ou d'un délit. de porter un préjudice quelconque à un tiers, en particulier dans le cadre d'une publicité mensongère. Dans cette hypothèse, les campagnes de positionnement publicitaires seront systématiquement refusées.

**8.3** Netposition Groupe ou **referencement365** étant accrédité par Google Adwords, l'annonceur s'engage aussi à respecter les conditions générales de ventes du prestataire Google Adwords étant précisé que la régie Google Adwords a la faculté :

- de modifier, s'il y a lieu, les titres et descriptions de ses annonces afin d'améliorer le taux de rendement de la campagne publicitaire,
- de refuser des mots clés, dont notamment, ceux relatifs à l'alcool, au sexe, ou au contraire aux bonnes mœurs ainsi qu'à la législation en vigueur.

Le client doit se plier aux règles relatives à la qualité de son site présentes à l'adresse :

<http://adwords.google.com/support/aw/bin/static.py?hl=fr&guide=28439&page=guide.cs>

**8.4** L'annonceur s'engage à ne pas contester les rapports fournis par **Referencement365** concernant le comptage et l'authenticité des visiteurs.

Le site de l'Annonceur doit comporter une version intégrale dans la langue des supports susceptibles d'être utilisés.

Le site de l'Annonceur ne doit pas proposer de liens vers des contenus susceptibles d'enfreindre la loi ou de violer les droits d'un tiers du pays visé.

Le site doit mentionner l'ensemble des informations d'identification imposées par la loi du 30 septembre 1986 relative à la

liberté de communication, modifiée par la loi 2000/719 du 1er août 2000.

Le site doit disposer d'un nom de domaine propre, les adresses émanant d'hébergeurs gratuits ne pourront pas être prises en compte.

Le site de l'Annonceur doit être accessible en permanence (24 heures sur 24, 7 jours sur 7).

Le site de l'Annonceur doit mentionner l'ensemble des informations d'identification imposées par la loi du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication, modifiée par la loi 2000/719 du 1er août 2000.

Le contenu (textuel et graphique) du message publicitaire est à l'entière et seule responsabilité de l'Annonceur. Il est tenu de respecter les lois et règlements en vigueur dans le pays de publication, et de se conformer aux prérogatives du droit à la Consommation.

L'Annonceur est tenu de respecter la réglementation en vigueur et d'appliquer les recommandations du Bureau de Vérification de la Publicité.

L'Annonceur s'engage à protéger la société Referencement365 de toute action en responsabilité, réclamations et litiges qui pourraient résulter de tout manquement aux présentes Conditions Générales, qu'elles soient imputables à celui-ci ou à l'utilisation de son compte et à intervenir dans tous procès qui serait engagé à l'encontre de la société Referencement365, de ce chef.

## **9 FORCE MAJEURE**

Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront l'exécution du contrat. Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à trois mois, le contrat sera résilié automatiquement. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français,

- les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, lockout, 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'ordinateurs, blocages des télécommunications, y compris les réseaux PTT, guerre ou état de siège,
- et de tout évènement indépendant, irrésistible et imprévisible empêchant l'exécution normale du contrat.

## **10 RESILIATION**

### **10.1 Faculté de résiliation anticipée**

L'annonceur a la faculté de résilier sa commande dans l'hypothèse où referencement365 ne respecterait pas ses engagements en termes de positionnement moyen, selon les conditions susvisées, pendant une durée de 7 jours, à compter de l'acceptation de la commande.

Dans cette hypothèse, le client devra envoyer sa demande de résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : Referencement365 - Netposition Groupe, Service résiliation – Tour Sébastopol 3, Quai Kléber, 67000 STRASBOURG.

Une expertise amiable sera alors menée par des experts désignés par Netposition Groupe, afin de confirmer la position de

l'annonceur.

Dans l'hypothèse d'un avis favorable rendu par l'Expert, la résiliation prendra effet après réception d'un courriel qui sera envoyé au client par référencement365, dans un délai de 8 jours à compter de la réception de l'avis définitif, rendu dans le cadre de cette expertise amiable.

## **10.2 Autres hypothèses de résiliation du contrat**

Dans tous les cas, si le client souhaite résilier sa commande pour quelque raison que ce soit (à moins d'un manquement des obligations de référencement365 qui fera office d'expertise), le client sera dans l'obligation de régler les 3 premiers mois de campagne ainsi que 20% du solde à payer.

Une fois l'ordre d'insertion souscrit par l'annonceur, les 3 premiers mois de campagnes sont alors engagés par référencement365 et dus par le client et aucune demande de remboursement ne pourra être prise en compte.

En cas de demande de résiliation par le client après les 3 premiers mois de campagnes, seuls 20% du solde restant à payer sera à régler par le client afin que la résiliation prenne effet.

Aucune résiliation ne pourra être effective si le client ne s'est pas acquitté des frais de résiliation susmentionnés.

## **11 MODIFICATIONS**

La société référencement365 peut de plein droit modifier son service sans autre formalité que de porter ces modifications dans les conditions générales en ligne.

## **12 CONFIGURATION**

La configuration logicielle et matérielle nécessaire pour utiliser le site référencement365.fr et devenir Annonceur est précisée sur les pages du site.

La charge technique et financière de cette configuration logicielle ainsi que les coûts de télécommunications liés à l'exécution des prestations prévues aux présentes conditions générales sont à la charge de l'Annonceur.

La responsabilité de la société référencement365 ne saurait être engagée au titre d'éventuelles difficultés d'accès ou de fonctionnement liés à la configuration matérielle ou logicielle de l'Annonceur.

L'Annonceur déclare disposer des compétences, ainsi que des moyens informatiques et de télécommunications lui permettant d'utiliser correctement les services du site référencement365.fr

## **13 REDDITION DE COMPTES**

Conformément aux dispositions édictées par la loi Sapin n° 93-122 du 29 janvier 1993, la Société référencement365 fournira à l'achèvement des prestations réalisées pour le compte de l'annonceur, un document auquel sera annexé les justificatifs de paiement fournis par Google Adwords et/ou par tout intermédiaire.

## **14 DROIT APPLICABLE ET LITIGES**

Les présentes conditions générales sont soumises à la Loi française.

Tout litige susceptible de s'élever entre les parties relatif à la formation, l'exécution et/ou de l'interprétation des présentes conditions générales sera de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de STRASBOURG.