

# CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE DE RENSEIGNEMENTS TELEPHONIQUES 118 008 PAGESJAUNES



Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les modalités d'utilisation du service de renseignements téléphoniques 118 008 PagesJaunes, ci-après nommé « le Service » par les Appelants. L'utilisation du Service suppose l'acceptation et le respect de l'ensemble des présentes Conditions Générales. L'accès au Service vaut exécution de celui-ci. En accédant au Service, l'Appelant accepte en application de l'article L121-20-2 du code de la consommation de renoncer à son droit de rétractation pour ce Service.

## **Accessibilité du Service**

Le Service est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, depuis un poste téléphonique fixe en France métropolitaine et dans les départements d'outre-mer ». Il est également accessible depuis un opérateur mobile métropolitain, depuis certains opérateurs mobiles dans les DOM (voir liste des opérateurs accessibles dans la rubrique « Tarification) ou depuis un opérateur mobile étranger en itinérance sur un réseau mobile Français. Le 118008 est ouvert à l'international pour les abonnés Orange et SFR.

## **Contenu du Service**

Le Service permet les recherches de particuliers comme de professionnels, par intitulé (nom patronymique, marque ou enseigne ...), ou par activité, dans une localité ou à proximité d'une adresse.

Le Service permet également la recherche inversée. Les recherches peuvent être effectuées sur la France Métropolitaine, les DOM et à l'international sur 11 pays : Allemagne, Belgique, Espagne, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni et Suisse, Canada et États-Unis.

En appelant le Service, l'Appelant consent à recevoir les coordonnées de la personne recherchée et accepte de dévoiler la confidentialité de son numéro de téléphone.

Le Service offre également des services à valeur ajoutée :

- La mise en relation directe de l'appelant avec l'interlocuteur demandé, excepté pour les numéros étrangers, les numéros des départements d'outre mer et certains numéros spéciaux ou surtaxés.
- l'envoi des coordonnées par SMS sur mobile :
- systématique pour les appels provenant d'un mobile (disposant d'un abonnement auprès d'un opérateur mobile métropolitain), excepté pour les demandes de renseignements à l'international,
- sur demande de l'Appelant pour les appels provenant d'un téléphone fixe,

Les coordonnées seront accompagnées pour les communes importantes de :

- un lien URL pour accéder à un plan, à un itinéraire (adresse de départ et/ou d'arrivée directement renseignée par l'utilisateur ou par le téléconseiller) ainsi qu'aux photos d'immeubles.
- l'envoi des coordonnées par courriels, sur demande de l'Appelant.

Lors d'une recherche par activité, hors recherche à proximité, et lorsque la liste contient plusieurs réponses possibles, la première d'entre elles sera citée, l'Appelant gardant la possibilité d'en demander plusieurs s'il le souhaite. Plusieurs demandes peuvent être effectuées. L'appel ne sera alors facturé qu'une fois. Pour les recherches à l'international, une seule demande par appel peut être effectuée.

## **Tarifs**

L'accès au Service est payant pour l'Appelant.

Voir tarifs en vigueur dans « Tarification du service de renseignements 118 008 PagesJaunes » ci-dessous.

## **Propriété intellectuelle**

L'envoi de coordonnées n'emporte aucun transfert de propriété. L'Appelant reconnaît que l'usage qui lui est concédé des plans et des photos de ville, le cas échéant, des signes distinctifs, marques, logos, désignant le service, et plus généralement de tout élément de propriété intellectuelle ou industrielle envoyé lors de l'utilisation du Service, ne lui confère aucun droit de propriété et en aucun cas droit d'utilisation autre que ceux expressément liés au Service.

## **Renseignements et réclamations**

Toute précision relative à l'application des présentes conditions générales et/ou toute demande de renseignements et/ou toute réclamation relative au fonctionnement du Service peuvent être envoyées :

- par courrier à l'adresse :

PagesJaunes SA - Centre de Relation Clients  
Informations et Réclamations 118 008  
204 Rue du Vieux Pont de Sèvres  
92649 Boulogne-Billancourt Cedex

### **Continuité du Service**

PagesJaunes assure la continuité de la diffusion du Service conformément aux normes techniques en vigueur.

### **Responsabilité**

La responsabilité de PagesJaunes se limite à la mise à disposition des informations contenues dans le Service. PagesJaunes n'est pas responsable des défaillances de son service dues aux interruptions de réseau téléphonique du fait des opérateurs de communication électronique, en cas de force majeure, d'événement hors du contrôle de PagesJaunes, de pannes éventuelles ou d'interventions de maintenance nécessaires pour assurer le bon fonctionnement du Service.

Enfin PagesJaunes décline toute responsabilité concernant les erreurs ou omissions involontaires que pourraient comporter le présent Service, sauf en cas de faute lourde établie à son encontre.

L'Appelant est seul responsable des requêtes qu'il formule et de l'utilisation qu'il fait des résultats obtenus. En aucun cas, PagesJaunes ne pourrait être tenu pour responsable d'un quelconque dommage notamment d'un dommage indirect. Il appartient à l'Appelant d'en faire un usage conforme à la réglementation en vigueur.

### **Loi applicable**

**En cas de litige sur l'interprétation ou sur l'application des présentes Conditions Générales, seul le Tribunal de Paris sera compétent.**

Les informations communiquées dans le cadre du service de renseignements 118 008 PagesJaunes ont fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale Informatique et Liberté et respectent les termes de l'article R10 du Code des Communications Electroniques. Pour le suivi qualité de son service, PagesJaunes peut être amené à écouter et à enregistrer des appels. Ces enregistrements traités de manière totalement anonymes sont immédiatement détruits après utilisation. Les inscriptions sont issues (dans la limite de ce qui est fourni par les opérateurs) de la base de données des abonnés France Télécom (hors listes rouges et assimilées), de la liste des abonnés ou des utilisateurs des réseaux ou services de communications électroniques des autres opérateurs (hors listes rouges et assimilées), ainsi que des annonces publicitaires des annonceurs ayant souscrit un produit publicitaire 118 008 PagesJaunes.

## **Tarification du service de renseignements 118 008 PagesJaunes**

**Les prix indiqués ci-dessous comprennent :**

1. La recherche
2. La mise en relation directe hors exceptions
3. L'envoi des coordonnées par SMS (sur un numéro de mobile en France Métropolitaine)
4. L'accès, sous réserve de compatibilité du terminal et de l'abonnement, aux services « plus » (plan, itinéraire, photo etc.) via un lien wap dans le SMS, la connexion data restant à la charge de l'utilisateur
5. L'envoi des coordonnées par e-mail

**Tranches de numéros pour lesquelles la mise en relation n'est pas autorisée depuis un fixe ou un mobile :**

1. Numéros à l'international
2. Numéros vers les DOM/TOM (mise en relation autorisée depuis un fixe France Télécom)

3. Certains numéros spéciaux et/ou surtaxés

**Le tarif est identique quel que soit le type de recherche :**

1. Recherches de particuliers
2. Recherches de professionnels, par nom ou par activité
3. Recherches France Entière
4. Recherches inversées
5. Recherches à proximité avec indication de la distance exacte
6. Recherches internationales

Le 118 008 PagesJaunes est facturé :

**POUR LES APPELS EN FRANCE METROPOLITAINE**

<b>OPERATEUR</b>	<b>Tarif du service incluant la MER, l'envoi du SMS ou d'un e-mail</b>	<b>Tarification de la communication après la MER</b>
Fixes et Mobiles y compris MVNO	2.99 €/appel + 2.99 €/min	2.99 €/min + coût d'une communication selon conditions opérateur en vigueur Pour certains opérateurs téléphoniques, la mise en relation peut être impossible

**POUR LES CLIENTS D'UN OPERATEUR MOBILE ETRANGER EN ITINERANCE SUR UN RESEAU MOBILE FRANÇAIS : VOIR COUTS APPLIQUES PAR L'OPERATEUR D'ORIGINE**

Pour les appels depuis l'étranger pour les abonnés Orange et SFR : voir coûts appliqués par l'opérateur.

## Renseignements internationaux

### **Disponibilité :**

De 7h à 22h, 7J/7

### **Accès :**

Depuis les postes fixes, les réseaux Orange, SFR et Bouygues Telecom en France métropolitaine et DOM

### **Types de recherches :**

Recherches de professionnels et de particuliers  
Recherches inversées pour certains pays à partir d'un N° de téléphone  
Décalages horaires, indicatifs par pays

### **Nombre de recherches par appel :**

Une recherche par appel

### **Pays couverts :**

Allemagne, Belgique, Canada, Espagne, Etats-Unis, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Suisse

### **Services + :**

Mise en relation directe avec le correspondant selon les pays  
Vocalisation des coordonnées avec possibilité de réécoute