

## **CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE DE RENSEIGNEMENTS TELEPHONIQUES 118612 SERVICE UNIVERSEL**

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les modalités d'utilisation du service de renseignements téléphoniques 118612, 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.

### **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.

Le Service permet également la recherche inversée. Les recherches peuvent être effectuées sur la France Métropolitaine, les DOM.

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 et les numéros 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).

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.

Lors d'une recherche par activité, 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.

L'Appelant peut effectuer jusqu'aux trois demandes. L'appel ne sera alors facturé qu'une fois.

### **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 courriel à l'adresse : [contact118612@pagesjaunes.fr](mailto:contact118612@pagesjaunes.fr)

- par courrier à l'adresse :

PagesJaunes - Informations et Réclamations 118612

DSEM

7, avenue de la Cristallerie

92317 Sèvres 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 compétente.**

Les informations communiquées dans le cadre du service de renseignements de la composante du service universel des communications électroniques 118612 est prévue au 2° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques. 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 des opérateurs téléphoniques (hors listes rouges et assimilées), ainsi que des annonces publicitaires des annonceurs ayant souscrit un produit publicitaire service de renseignements téléphoniques.

## **Tarification du service de renseignements 118612**

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

Le prix indiqués ci-dessous comprend :

1. Jusqu'aux trois recherches
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

**Tranches de numéros pour lesquelles la mise en relation n'est pas autorisée :**

1. Numéros à l'international
2. Les numéros 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

Le service 118612 est facturé : 1,01 €par appel hors coût opérateur

**Condition de remboursement**

Le service 118612 est gratuit pour toute personne ayant un handicap visuel. L'utilisateur concerné peut procéder à une demande de remboursement des sommes facturées par les moyens présentés ci-dessous :

- par un téléconseiller lors de l'appel
- par courriel électronique à l'adresse : [contact118612@pagesjaunes.fr](mailto:contact118612@pagesjaunes.fr)
- par courrier à l'adresse :  
PagesJaunes - Informations et Réclamations 118612  
DSEM  
7, avenue de la Cristallerie  
92317 Sèvres Cedex.

Le remboursement sera adressé dans un délai de 6 semaines à compter de la réception du justificatif (copie de la carte d'invalidité).

Ce justificatif ne sera demandé qu'une seule fois.

Aucun remboursement ne pourra être adressé sans ce justificatif.