

# **SYNOVATE**

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

### Services

1. Synovate (“nous”) fournira au client (“vous”) les services exposés dans le devis que nous vous avons fourni (“services”) dans le respect des bonnes pratiques de l’industrie, des soins et compétences raisonnablement nécessaires.
2. Outre les codes déontologiques éventuellement applicables en matière d’étude de marché dans le pays concerné (ex. CASRO, MRS, CAMRO etc.), nous nous conformons aux principes contenus dans le Code de déontologie de la Chambre Internationale de Commerce et de l’Association Européenne Etudes d’Opinion et de Marketing (ESOMAR). En acceptant nos services, vous êtes réputé avoir accepté de vous soumettre à ce code professionnel dans la mesure où il vous est applicable. Pour une copie du Code de déontologie ESOMAR, consultez le site [www.esomar.org](http://www.esomar.org).

### Confidentialité et Protection des Données Personnelles

3. Nous adhérons aux obligations de confidentialité prescrites par ESOMAR. Nous nous conformons également aux lois et réglementations applicables en matière de confidentialité et de protection des données personnelles (notamment nos codes de déontologie internes et les contrats conclus avec des tiers) et nous nous engageons à assurer la confidentialité de toutes les données confidentielles que vous nous fournirez dans le cadre de nos prestations de services, ce jusqu’à au moins un an après la fin des travaux entrepris. Ces obligations de confidentialité ne s’appliquent pas aux données qui font légitimement partie du domaine public ou qui seront développées indépendamment. En outre, nous aurons le droit de divulguer des données dans le cadre exigé par la loi, par un jugement ou au titre des exigences d’une instance réglementaire compétente (auquel cas nous nous efforcerons de limiter l’étendue de cette divulgation et de veiller à l’engagement de ce tiers au respect de la confidentialité de ces données).
4. Vous garanzissez que vous respecterez les lois et réglementations applicables en matière de confidentialité et de protection des données personnelles (notamment vos codes de déontologie internes et les contrats conclus avec des tiers). Vous serez tenus de nous aviser immédiatement par écrit si des données afférentes à une personne changent de telle façon que nous ne devons pas les utiliser dans les prestations de services que nous vous fournissons. A ce titre, le changement recouvre, en particulier, toutes les autorisations accordées par cette personne au titre de la modification de ces données ou la transmission d’un numéro de téléphone contenu dans ces données à un autre prestataire de services téléphoniques, sans fil ou autre.

### Données et Rapports

5. Les chiffres contenus dans tout rapport seront des estimations faites à partir d’échantillons d’études réalisées en vertu de méthodes reconnues pour les études de marché et sont par conséquent soumis aux limitations des erreurs statistiques. En acceptant la remise d’un rapport ou de données, vous reconnaissez et acceptez que (i) le rapport et les données ne doivent être utilisés que dans le contexte spécifique de l’étude et (ii) que toute prédiction ou interprétation dérivée des données (qu’elle ait été préparée par nos soins ou les vôtres) a pour seul but de vous aider à former un jugement. Nous ne serons pas tenus responsables des pertes ou de dommages que vous subiriez éventuellement en raison d’une erreur dans ces prédiction ou ces données.
6. En règle générale, nous conservons les questionnaires remplis pendant au moins un an avant leur destruction. Les fichiers numériques (ex. réponses enregistrées textuellement) sont généralement conservés pendant trois mois avant leur destruction. En vertu des pratiques

ESOMAR, nous pouvons détruire des questionnaires et/ou des données plus tôt que les délais suscités en donnant un préavis écrit d'au moins un mois.

7. La propriété des données (à l'exclusion des données personnelles) que nous recueillons pour votre compte dans le cadre de nos prestations de services, vous sera transmise, sous réserve du règlement de toutes les sommes que vous nous devrez. Nous serons autorisés à conserver des copies de ces données afin de respecter nos exigences de conservation de documents et pour la maintenance et le développement de nos tableaux normatifs et de nos banques de données.
8. Tous les droits (notamment les droits d'auteur) au titre des tableaux, questionnaires et tout autre document du projet, y compris le format de nos rapports et nos marques commerciales resteront notre propriété et il est interdit de les publier, les citer ou les reproduire sans notre autorisation écrite préalable. Tous les outils ou logiciels que nous vous fournirons dans le cadre de nos prestations de services font l'objet d'une licence limitée, non exclusive, incessible et ne donnant pas lieu à paiement de redevances, dont l'usage est destiné uniquement à pouvoir bénéficier des services. Une fois la prestation de services achevée, vous serez tenus de cesser immédiatement l'utilisation de ces outils ou logiciels et de nous renvoyer tous les supports sur lesquels ces outils ou logiciels vous avaient été fournis et de supprimer (dans la mesure du possible) toutes les versions y afférentes sur tous les serveurs et réseaux informatiques sur lesquels ils étaient utilisés ou enregistrés.
9. Vous serez tenus de ne pas divulguer les rapports, les résultats ou les détails des services à des tiers (hormis les sociétés qui vous sont associées et leurs conseillers professionnels) sans notre autorisation écrite préalable concernant le mode et le contenu de cette divulgation. Afin de respecter nos obligations au titre d'ESOMAR, nous nous réservons le droit d'exiger des modifications éventuelles dans la publication des résultats afin de veiller au respect des normes professionnelles du secteur des études de marché. Dans le cadre de ces modifications, nous ne serons pas tenus responsables du contenu du reste de ces publications. Dans la mesure où ces données ont été publiées par vos soins, nous nous réservons le droit de mettre ces données à la disposition de tiers.

#### Tarif

10. Tout devis a une validité de 30 jours à compter de sa date d'émission. Au-delà de cette date, nous nous réservons le droit de réviser le devis.
11. Le tarif indiqué correspond aux services exposés dans le devis ; toute modification apportée à votre demande pourra entraîner un supplément de prix et/ou des changements du calendrier. Sauf indication contraire, le tarif indiqué est hors taxes applicables, qui seront facturées au taux en vigueur à la date de la facture. Nos frais de voyage, restauration et autres débours vous seront facturés selon les conditions exposées dans l'offre.
12. Si à la date du début des services, les taux de change pertinents fluctuent de plus de 2 % par rapport aux taux indiqués dans le devis, nous nous réservons le droit de modifier le tarif en conséquence.
13. Toutes les factures devront être réglées conformément aux conditions de la facture, sauf indication contraire spécifiée et convenue par écrit au préalable. Les factures réglées après l'expiration du délai convenu pourront, sous réserve des lois applicables, faire l'objet d'un taux d'intérêt annuel égal au taux de base de notre banque majoré de 5 points de pourcentage pour chaque jour d'impayé à compter de la date d'échéance jusqu'à la date du règlement proprement dit. En outre, dans ces circonstances, nous nous réservons le droit de ne pas fournir le service ou d'en suspendre la livraison jusqu'à ce que vous ayez réglé toutes vos dettes à notre égard.
14. Les réunions de groupes, entretiens individuels ou autres études peuvent exiger le recrutement préalable des personnes sondées. Si leur date est repoussée ou rééchelonnée par vos soins ou pour des raisons que nous ne contrôlons pas, elles feront éventuellement l'objet d'un supplément pour couvrir tous les frais de recrutement et les primes à verser aux personnes sondées. En cas d'annulation ou de retardement d'un projet d'étude une fois qu'il a été commandé, nous pourrions

demander un règlement pour couvrir les travaux entrepris et les engagements pris jusqu'à la date de réception de votre notification écrite officielle. Si vous adoptez notre méthodologie et décidez de réaliser l'étude avec un autre fournisseur ou par vous-mêmes, cela constituera votre acceptation de notre offre et nous pourrons vous facturer (et à la réception de cette facture, vous serez tenus de nous payer) pour services rendus, de manière à couvrir tous nos frais.

#### Indemnisation de Synovate

15. Sous réserve du paragraphe 18, nous vous indemniserons et vous dégagerons de toute responsabilité, notamment en ce qui concerne les demandes de tiers, que vous subiriez au titre d'accidents corporels (y compris le décès), les pertes ou dommages résultant directement du non respect de notre part des présentes conditions, en raison de notre négligence ou de la négligence de nos employés, agents ou sous-traitants, excepté le cas où cette responsabilité résulte de votre négligence ou d'actes délibérés de votre part. Vous serez tenus de nous aviser rapidement dans un délai de 4 semaines si vous prenez connaissance de demandes ou requêtes contre vous au titre desquelles nous pourrions être responsables dans le cadre de cette clause d'indemnisation, faute de quoi nous n'aurons aucune responsabilité au titre de cette indemnisation.

#### Indemnisation du Client

16. Vous serez tenus de nous indemniser et de nous dégager de toute responsabilité, ainsi que nos filiales, au titre des coûts et responsabilités, notamment des demandes de tiers, dont nous et nos filiales ferions l'objet dans le cadre de l'exécution de nos prestations de services suite à :
  - (i) des informations que vous fourniriez (notamment, mais pas uniquement, des listes de clients, des numéros de téléphone de clients et autres données personnelles) pour notre usage ; ou
  - (ii) notre mise en application de vos consignes; ou
  - (iii) notre utilisation ou démonstration de biens ou services,

ou votre utilisation des résultats, outils ou logiciels fournis au titre des services en dehors du cadre des présentes conditions. Vous serez tenus de nous fournir ces informations et/ou de prendre les mesures raisonnablement nécessaires à notre demande au titre de situations qui pourraient entraîner ces coûts et responsabilités, notamment, sans limitation, la divulgation de votre identité à des tiers au titre du projet d'étude, la fourniture de données complémentaires de recherche et de développement au titre des marchandises et services qui font l'objet du projet d'étude (ou des marchandises et services semblables) et la prise en charge d'une action judiciaire ou d'une menace d'action judiciaire dans la mesure que nous exigerons dans chaque cas.

#### Limitations

17. Sauf exception en vertu d'une loi applicable, aucune des parties n'engagera sa responsabilité envers l'autre, quelle qu'en soit la raison, en cas de dommages indirects, accessoires, spéciaux, punitifs, exemplaires ou tous autres dommages similaires de l'autre partie ou au titre d'une perte de bénéfices, revenus, opportunités commerciales, réputation, clientèle de l'autre partie, qu'ils soient ou non prévisibles ou envisageables, dans le cadre de tout accord soumis aux présentes conditions, que la partie ait eu ou non connaissance, ou aurait dû avoir connaissance, ou que la partie ait été ou non avisée, ou aurait dû l'être, de la possibilité de ces dommages et nonobstant toute défaillance d'un élément essentiel ou d'un recours exposé par les présentes.
18. Aucune des parties n'exclura ni ne limitera ses responsabilités vis à vis de l'autre au titre d'un accident mortel, corporel ou de fraude. Sous réserve de ce point, votre responsabilité à notre égard (hormis celle en vertu du paragraphe 16 ci-dessus) se limitera (outre votre obligation à régler ces frais) à la valeur monétaire de la contrepartie totale qui nous est due en vertu du contrat pertinent auquel ces conditions s'appliquent. Notre responsabilité maximale sera limitée

à la contrepartie totale que nous aurons reçue pour les services auxquels s'applique cette responsabilité.

19. Hormis les éléments exprimés explicitement dans les présentes et sous réserve des lois applicables, nous ne faisons aucune garantie au titre des services et déclinons toute garantie implicite, notamment les garanties de qualité ou d'aptitude à un emploi particulier même si nous avons été mis au courant de cet emploi. Nous ne garantissons pas non plus que les services seront ininterrompus ou dépourvus d'erreurs. Nous n'autorisons personne, notamment, mais pas uniquement, nos agents ou représentants, à donner des garanties quelles qu'elles soient pour notre compte et il conviendra de ne pas tenir compte de telles déclarations à cet effet.

#### Force Majeure

20. Aucune des parties ne sera responsable vis à vis de l'autre au titre de retards ou autre non respect de ses obligations occasionnés par des facteurs qui ne sont pas sous son contrôle (notamment, seulement à titre d'illustration, les retards postaux ou d'autres moyens de communication, les conflits sociaux, les incendies ou les accidents, des mesures gouvernementales, des émeutes, un conflit armé, une guerre, le terrorisme (notamment les menaces d'actes terroristes), les intempéries (ex. ouragans ou typhons) ou les catastrophes naturelles) sous réserve que cette partie mette en œuvre tous les efforts pour limiter les effets de ces facteurs qui ne sont pas sous son contrôle. D'autres facteurs imprévus à la date de la proposition pourraient avoir un effet sur les délais du projet (ex. problèmes pour trouver des échantillons dans les minorités). Dans ces circonstances, nous nous efforcerons de respecter les délais prévus, mais nous ne serons pas tenus responsables de ces retards. Le temps ne sera pas une condition essentielle des prestations de service.

#### Divers

21. Hormis dans la mesure autrement exposée dans le devis, l'une ou l'autre des parties pourra résilier un contrat avec un préavis écrit d'au moins 3 (trois) mois fourni à l'autre partie. Sous réserve du paragraphe 14, cette résiliation ne sera assortie d'aucune responsabilité, hormis les responsabilités engagées avant la date de la résiliation.
22. Les présentes conditions associées au devis formeront la totalité du contrat nous liant. Aucune modification ne pourra être apportée au contrat à moins de faire l'objet d'une demande écrite à l'autre partie qui devra elle-même accepter par écrit ladite modification, auquel cas la modification devra faire explicitement référence aux présentes conditions générales.
23. Le Contrat sera régi et interprété en vertu des lois du pays (et dans le cas des Etats-Unis, l'état de New York) où se trouve le bureau fournissant le devis (sans référence aux règles des conflits de loi de ce pays et de cet état). Chaque partie accepte de se soumettre à la compétence non exclusive des tribunaux de ce pays (et, dans le cas des Etats-Unis d'Amérique, les tribunaux du New York County, New York) au titre de toute demande ou élément découlant des prestations de service.
24. Les devis fournis et tous les travaux que nous accomplissons sont soumis aux présentes conditions générales de vente nonobstant votre proposition d'autres conditions ou l'application supposée d'autres conditions. En cas d'incohérence ou de conflit avec ces autres conditions, les présentes conditions prévaudront, excepté dans le cas où nous conclurons un contrat écrit, signé par les deux parties, contenant ces conditions incohérentes ou contradictoires.