

# CONTRAT - Formulaire d'adhésion

COMMERCIAL(E) : **Océane AUNE**

## 1 ENTREPRISE

Nom commercial **KANGOURROUTE PREBENDES**  
Raison sociale **SAS CF EXPERIENCE CONDUITE**  
APE / Activité **APE 8553Z - Auto Ecole**  
Adresse Postale **PE 8553Z - Auto Ecole  
68 rue d'Entraigues**  
Tél. **0236436908** Email **conduite.prebendes@gmail.com**  
Site web **https://www.kangouroute-prebendes.com**  
N° Siret 14 chiffres **90190898800016** Nombre de contrats moyen par an

## 2 GÉRANT(E)

Nom **DOSSET**  
Prénom **GUILLAUME**  
Email **conduite.prebendes@gmail.com**  
Mobile **0617270962**

## 3 DPO (facultatif)

Nom **DOSSET**  
Prénom **Guillaume**  
Email **conduite.prebendes@gmail.com**  
Tél **0617270962**

## 4 ADHÉSION

Frais de mise en service **75** € HT Abonnement mensuel **29** € HT  
Spécificités de facturation **offre des -50% sur fevrier pour les frais de mise en service**  
Détails de l'abonnement **1 enseignant**  
Nombre de bases **1** Nombre de succursales **voir annexe**  
Secteur bases à ouvrir **SECTEUR SECURITE ROUTIERE**  
Nom groupe OS plus **NOM Groupe**

# CONTRAT - Annexe

NOM DE L'AGENCE PRINCIPALE : .....

COMMERCIAL(E) : **Océane Aune** .....



## SUCCURSALE

Nb de base

Secteur **SECTEUR SECURITE ROUTIERE**

Nom commercial

Raison sociale

Email

Site web

Responsable

Frais de mise en service HT : **000€ HT**

Facturation : Principale  Succ

Prélèvement : Principale  Succ

Siret

Adresse

Tel.

DPO

Abonnement HT : **000€ HT**



## SUCCURSALE

Nb de base

Secteur **SECTEUR SECURITE ROUTIERE**

Nom commercial

Raison sociale

Email

Site web

Responsable

Frais de mise en service HT :

Facturation : Principale  Succ

Prélèvement : Principale  Succ

Siret

Adresse

Tel.

DPO

Abonnement HT :



## SUCCURSALE

Nb de base

Secteur **SECTEUR SECURITE ROUTIERE**

Nom commercial

Raison sociale

Email

Site web

Responsable

Frais de mise en service HT :

Facturation : Principale  Succ

Prélèvement : Principale  Succ

Siret

Adresse

Tel.

DPO

Abonnement HT :

# CONTRAT - Mandat SEPA

## Référence unique du mandat SEPA REF mandat SEPA

En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez (A) (NOM DU Créancier) à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et (B) votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de (NOM DU Créancier). Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée :

- dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé,
- sans tarder et au plus tard dans les 13 mois en cas de prélèvement non autorisé,

## 1 COORDONNÉES Veillez compléter les champs marqués \*

### DÉBITEUR

Raison Sociale **sas CF EXPERIENCE CONDUITE** Nom Commercial **KANGOUROUTE PREBENDES**

Adresse\* **68 Rue d'Entraigues**  
Ville / Pays **37000 TOURS**

### Coordonnées de votre compte\*

**F R 7 6 1 4 5 0 5 0 0 0 0 2 0 8 0 0 2 9 2 7 1 0 3 5 9**  
Numéro d'identification International du compte bancaire - IBAN (international Bank Account Number)

**C E P A F R P P 4 5 0** Code international d'identification de votre banque - BIC (Bank Identifier Code)

Type de paiement\* : Paiement récurrent / répétitif  Paiement ponctuel

### CRÉANCIER

Nom : **Success Market marque OPINION SYSTEM** Identifiant : **FR53ZZZ589592**

Adresse Postale : **9 route du Temple - BLAGON - 33138 LANTON - FRANCE**

Signé à\* **TOURS** le\* **24/02/2022**

### Informations relatives au contrat entre le créancier et le débiteur - fournies seulement à titre indicatif.

Code identifiant du débiteur   
Indiquer ici tout code que vous souhaitez voir restitué par votre banque

### Tiers débiteur pour le compte duquel le paiement est effectué (si différent du débiteur lui même)

Nom du tiers débiteur :   
si votre paiement concerne un accord passé entre (NOM DU CREANCIER) et un tiers (par exemple, vous payez la facture d'une autre personne), veuillez indiquer ici son nom. Si vous payez pour votre propre compte, ne pas remplir.

Code identifiant du tiers débiteur

Nom du tiers créancier :   
le créancier doit compléter cette section s'il remet des prélèvements pour le compte d'une tiers.

Code identifiant du tiers créancier

### Contrat concerné

Numéro d'identification du contrat

Description du contrat

A retourner à :

# CONTRAT de Garantie Efficacité

## LA DÉMARCHE QUALITÉ À EFFICACITÉ CONSTATÉE



### NOTRE ENGAGEMENT :

Opinion System s'engage à vous libérer de tout engagement contractuel dans un délai de **6 mois au lieu de 1 an si vous n'obtenez pas de retour sur investissement durant cette période.**



### COMMENT EST CALCULÉ VOTRE RETOUR SUR INVESTISSEMENT ?

Dès que vous avez atteint votre seuil de crédibilité et décidez de rendre vos avis clients visibles du Grand Public, 2 questions supplémentaires sont posées à vos clients :

- ✓ **Avez-vous eu connaissance des témoignages des autres clients de l'Entreprise X ?**
- ✓ **Vous ont-ils aidé dans votre prise de décision ?**

Si votre client répond OUI aux 2 questions nous vous comptabilisons un ROI. La validation positive\* de ces deux questions est la condition sine qua non pour que soit comptabilisé un ROI.



### COMMENT BÉNÉFICIER DE LA GARANTIE EFFICACITÉ ?

Pour bien mettre en place votre démarche qualité et profiter pleinement de tous ses avantages, vous devez vous engager à respecter scrupuleusement la méthodologie énoncée ci-dessous :

#### DURANT VOTRE PHASE DE LANCEMENT (après votre formation technique)

- 1- dans un délai de **10 jours ouvrés maximum** après la formation technique, envoyer un fichier clients comportant un **minimum de 10 clients\*\*** à interroger
- 2- **si ce fichier n'est pas suffisant**, lors d'une relance par un coach Qualité Opinion System, **fournir d'autres clients\*\* dans un délai de 7 jours ouvrés maximum**
- 3- A l'atteinte de votre Seuil de Crédibilité ( **5 avis**) accepter de rendre vos avis clients visibles du Grand Public

#### DURANT VOTRE PHASE DE CROISIÈRE (lorsque vos avis sont visibles du Grand Public)

- 4- lors de l'appel d'un coach qualité Opinion System car vous n'avez pas eu d'avis, envoyer un fichier **d'au moins 2 clients\*\* dans un délai de 7 jours ouvrés maximum**

\*Votre client est libre et autonome pour répondre au questionnaire. De fait, Opinion System ne saurait être tenu pour responsable d'une fausse déclaration de la part de celui-ci. \*\* Afin de faciliter le recueil de l'avis de vos clients vous devez impérativement nous fournir nom, prénom, téléphone, e-mail, détails de la prestation et nom du collaborateur de rattachement pour chacun des clients que vous souhaitez voir interrogés.

# CONTRAT - Informations & obligations

## INFORMATIONS À SAVOIR

**L'adhérent s'engage** à nous fournir un fichier exhaustif de ses clients des 12 derniers mois précédents son adhésion à Opinion System.

**L'adhérent s'engage** à envoyer uniquement, systématiquement et sans sélection un questionnaire de satisfaction à tous les clients ayant consommé, ne pas renseigner intentionnellement les champs du questionnaire avec des informations frauduleuses.

Dans le cadre des contrôles et conformément à la norme, l'adhérent devra fournir aux contrôleurs les pièces justificatives demandées dans les délais impartis, respecter la procédure en cas de détection de faux avis clients, et accepter la suppression des avis reconnus frauduleux.

## LE(S) QUESTIONNAIRE(S)

### QUESTIONS :

#### Question 1

Qualité du dispositif d'accueil, écoute et prise en charge ?

#### Question 2

Qualité du matériel pédagogique (véhicules - salle de code) ?

#### Question 3

Disponibilité et compétences de l'équipe pédagogique ?

#### Question 4

Efficacité et respect du parcours de formation jusqu'à validation ?

#### Question 5

Transparence sur l'offre de formation et le rapport contenu/prix ?

### QUESTIONS :

# CONTRAT - *Les services Opinion System*



## DESCRIPTION DU SITE ET DES SERVICES OPINION SYSTEM

Opinion System propose sur le Site des services d'évaluation quantitatifs (*envoi de questionnaire et statistiques*) certifié ISO 20252, des références clients imprimables (*compilation et impression des résultats pour constitution d'outils d'aide à la vente*), constitution d'une base de données clients par typologie (*satisfaits, neutres ou insatisfaits*) pour communiquer régulièrement avec ceux-ci et de suivi (*statistiques*) de la satisfaction des clients pour les adhérents.

Le Site et les Services Opinion System s'adressent aux entreprises souhaitant connaître le niveau de satisfaction et de recommandation de leurs clients mais également de pouvoir se différencier de la concurrence par des références clients.

Les clients sont invités, au moyen d'envoi d'un questionnaire électronique par l'adhérent à évaluer sur le Site Opinion System, la qualité des prestations de ce dernier, en remplissant une grille d'évaluation basée sur certains critères (*process de mise en situation de bouche à oreille*) et devront rédiger des commentaires à leur sujet.

**La souscription aux Services Opinion System, par les entreprises souhaitant être référencées sur le Site, en tant qu'adhérent, est payante selon le dernier tarif en vigueur, et soumise à la validation des Conditions Générales.**

# CONTRAT – *Les services Opinion System*



## FONCTIONNEMENT DES SERVICES

**Le Site et les Services Opinion System permettent, aux clients de remplir des questionnaires d'évaluation et de saisir des commentaires, concernant la qualité des produits/services des adhérents référencés sur le Site, sur la base des questionnaires électroniques Opinion System qui lui auront été envoyés à son adresse électronique par l'adhérent concerné. Il appartient dans ces conditions à l'adhérent de communiquer le questionnaire électronique à ses clients et de renseigner ces derniers sur la procédure à suivre pour remplir un questionnaire d'évaluation.**

Les clients souhaitant remplir des questionnaires de satisfaction doivent répondre aux conditions suivantes : fournir leur nom, prénom, code postal, ville, pays, mail, téléphone, détail de la prestation, date de consommation du service, ainsi qu'il leur sera demandé lorsqu'ils souhaiteront laisser une évaluation. Les clients doivent avoir conclu un acte d'achat de produits et/ou de services avec les adhérents concernés, et être en mesure d'en justifier par tout moyen (facture, documents contractuels ou légaux) sur simple demande de la part d'Opinion System.

Le client est informé que son identité, telle que ressortant sur les questionnaires de satisfaction, sera accessible uniquement aux adhérents qu'il évaluera, et concernant lesquels il saisira éventuellement des commentaires, ainsi qu'aux administrateurs du site et affiliés dans un objectif de réponse à enquête, d'assistance, modération, contrôle et/ou de conflit. Un seul questionnaire peut être répondu par utilisateur pour une même prestation. Aucune contrepartie n'est fournie par Opinion System en échange du dépôt des avis. Opinion System n'exerce aucun contrôle sur les avantages (réductions, cadeaux ...) que pourraient proposer ses adhérents, et ne sauraient en tous les cas être tenu pour responsable de l'illicéité éventuelle de ces avantages, ni d'aucun dommage direct ou indirect, subi par les clients ou par des tiers qui

trouveraient leur source dans les avantages qui leur sont ainsi proposés par les adhérents référencés sur le Site.

Dans le respect des données personnelles de ses collaborateurs, l'adhérent devra expliquer au client la nécessité de ne pas nommer de personne ou de ne pas citer de marque commerciale dans son commentaire. Le cas échéant, toute désignation en rapport avec une marque commerciale, une société, ou toute personne nommée pourra être anonymisée, par Opinion System, ou remplacée par l'expression générique adéquate. Opinion System se réserve par ailleurs le droit discrétionnaire de modifier ou de supprimer tout ou partie des contributions d'un client.

En cas de contestation par l'adhérent concerné par les évaluations et commentaires saisis par un client, il pourra prendre contact avec ce dernier et un deuxième questionnaire pourra être renvoyé par l'adhérent après un échange et accord entre les partis. L'adhérent pourra dans tous les cas avoir un droit de réponse afin de se justifier, visible par les clients. Opinion System se réserve par ailleurs le droit discrétionnaire de retirer à tout moment les contributions de clients. L'adhérent s'interdit par ailleurs de tenter par des moyens frauduleux de fausser le système d'évaluation.

Dans le cas où Opinion System constaterait une telle infraction, il se réserve la possibilité de supprimer l'accès de l'adhérent sans indemnité ni préavis. Opinion System se réserve la faculté discrétionnaire de refuser, ou de supprimer a posteriori les questionnaires d'évaluation remplis par un client dont les informations, et notamment l'adresse de courrier électronique, se révéleraient être inexactes ou invalides.

**Toutes les conditions générales d'utilisation des avis clients sont disponibles sur notre site internet**  
[www.opinionsystem.fr](http://www.opinionsystem.fr)

# CONTRAT - Décharge de responsabilité

## DÉCHARGE DE RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE & TECHNIQUE POUR L’AFFICHAGE DES AVIS OPINION SYSTEM DANS GOOGLE

Les avis clients Opinion System sont recueillis et diffusés dans le cadre d’un processus de contrôle certifié par AFNOR CERTIFICATION. Désormais lorsque l’un de vos clients répond au questionnaire Opinion System, une technologie lui permet de dupliquer cet avis directement dans la note Google.

Google ne répondant pas à la Norme AFNOR qui encadre l’activité d’Opinion System, l’adhérent ayant souscrit au contrat Opinion System, et bénéficiant de l’affichage de ses avis dans Google, décharge Opinion System de la responsabilité du non affichage des avis qui pourrait intervenir pour des raisons :

### TECHNIQUES

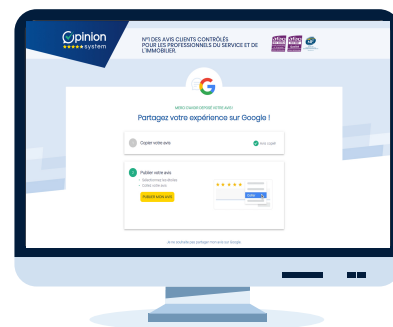
Google se réserve le droit de modifier ses fonctionnalités techniques pouvant modifier de facto l’affichage des avis Opinion System sur le moteur de recherche / réseau social.

### FONCTIONNELLES

Google imposant la création d’un compte pour pouvoir déposer un avis, seulement 22 % des particuliers étant équipés de ce compte (ce qui correspond au taux de représentativité de la messagerie Gmail) pourront diffuser leur avis directement dans Google.

**Une fois basculé sur Google, l’avis client respecte les conditions d’utilisation et de diffusion du moteur de recherche. L’anonymat n’est plus garanti si le client utilise une adresse avec son nom.**

Attention : Les normes en vigueur certifiant le processus Opinion System ne permettent pas la suppression d’un avis Opinion System sur Google.



### LÉGALES

Le processus de certification Opinion System laisse la possibilité à votre client de modifier sa note et/ou son commentaire en cas d’insatisfaction. S’il décide de changer sa note et/ou son commentaire, l’ancien(ne) est alors écrasé(e) définitivement pour laisser place à la nouvelle note et/ou commentaire.

Si votre client a décidé de diffuser sa 1<sup>ère</sup> note sur Google, elle restera enregistrée et affichée dans leur système. La modification de la note Opinion System n’intervient en aucun cas sur la note Google.

**Je déclare avoir pris connaissance des éléments ci-dessus énoncés et souhaiter activer la fonctionnalité "Push Google" dans mon interface Opinion System.**

Oui  Non



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE PRESTATIONS DE SERVICE SUCCESS MARKET

## PREAMBULE

Le présent contrat entre la société citée au recto de ce contrat est conclu avec la société SUCCESS MARKET ou toute autre entreprise venant se substituer. SUCCESS MARKET est une SAS au capital de 70 000 €, dont le siège social est situé, 9 route du Temple - Blagon - 33138 LANTON, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris RCS 530 344 811.

SUCCESS MARKET est propriétaire du logiciel, du concept et de la marque OPINION SYSTEM déposée à l'INPI. Les « Clients » sont entendus au sens des présentes comme toute personne physique ou morale naviguant sur le Site, et répondant à des questionnaires d'évaluation et des commentaires concernant les entreprises référencées sur le Site.

Les « Adhérents » sont entendus au sens des présentes comme toute personne morale ayant souscrit un contrat avec Opinion System, se connectant et naviguant sur le Site, à l'aide de code d'accès. L'accès et l'utilisation du Site impliquent l'acceptation tacite et sans réserve des présentes conditions par l'adhérent, sous leur dernière version en ligne.

## ARTICLE 1. DEFINITIONS

« Client » désigne tout client professionnel, dont l'identité complète est spécifiée dans la Proposition d'étude à laquelle sont annexées les présentes Conditions Générales de Vente.

« Contrat » désigne l'ensemble formé par les présentes Conditions Générales de Vente définies ci-après et des conditions contenues dans la Proposition d'étude acceptée par le Client.

« Devis » désigne l'ensemble des sommes correspondantes à la réalisation des Prestations déterminées dans la Proposition d'étude.

« Données » désigne toutes les données collectées, générées et/ou traitées par Opinion System pour les besoins de la réalisation des Prestations.

« Données Personnelles » désigne toute l'information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ; est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant type en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, économique, culturelle ou sociale.

« Incident de sécurité » désigne tout événement impactant ou susceptible d'impacter la sécurité des Données en termes de disponibilité, d'intégrité, de confidentialité et de traçabilité.

« Information(s) Confidentielle(s) » désigne toutes les informations et données quelle qu'en soit la forme (écrite, orale, photographique, électronique, magnétique, informatique ou autre), communiquées par la Partie émettrice à la Partie destinataire dans le cadre du Contrat et des Prestations, et qui sont identifiées par la Partie émettrice comme étant confidentielles ou qui, de par leur nature, doivent raisonnablement être considérées par la Partie destinataire comme étant confidentielles. Les Informations Confidentielles comprennent notamment les méthodes, savoir-faire, inventions, ou autres droits de propriété intellectuelle, les Données Personnelles, les informations concernant les installations, les Informations financières et autres informations commerciales spécifiquement désignées comme étant Confidentielles et stratégiques.

« Partie(s) » : Opinion System et/ou le Client.

« Prestations » désigne l'ensemble des Prestations fournies dans le cadre du Contrat et telles que décrites dans la Proposition d'étude.

« Proposition d'étude » désigne le document établi par Opinion System décrivant de manière détaillée les Prestations que Opinion System se propose de fournir au Client en fonction des caractéristiques principales déterminées dans ce dernier et incluant le Devis correspondant.

« Responsable de Traitement » désigne tout responsable de traitement au sens de la Règlementation applicable aux Données Personnelles.

« Résultats » : analyses, rapports, tableaux et autres documents créés à partir des Données collectées.

« Traitement, Traiter » ont le sens qui leur est attribué dans la Règlementation applicable aux Données Personnelles.

## ARTICLE 2. CHAMPS D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales, associées à une Proposition d'étude émis par Opinion System, forment l'intégralité des conditions applicables entre Opinion System et ses Clients. Toute Prestation accomplie par Opinion System

implique donc l'adhésion sans réserve du Client aux présentes Conditions Générales de Vente, et l'exclusion de ses propres conditions d'achat. Les présentes Conditions Générales de Vente annulent et remplacent toutes autres conditions générales antérieures pouvant figurer sur les documents d'Opinion System ou convenues par tout autre moyen. Le fait qu'Opinion System ne se prévale pas à un moment de l'une des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Les nouvelles conditions applicables étant toujours les dernières reçues par mail. De ce fait, l'adhérent veillera à mettre à jour lui-même dans son espace adhérent les adresses mails valides. Opinion System ne sera pas responsable si les mails sont erronés.

## ARTICLE 3. CONTRAT

### 3.1 Caractère définitif du Contrat

Avant toute Prestation, Opinion System établit une Proposition d'étude incluant un Devis et qui précise notamment les Prestations qui seront réalisées, leur nature, leur objet et les délais prévus. Chaque Proposition d'étude doit être retournée signée par un responsable habilité du Client, daté via Universign (outil de signature électronique). Le Contrat entre Opinion System et le Client ayant pour objet la réalisation des Prestations est formé à la date de signature par le Client de la Proposition d'étude établie par Opinion System et du paragraphe des présentes Conditions Générales de Vente, pour la durée de la réalisation des Prestations déterminées dans la Proposition d'étude. Les Prestations seront initiées dès réception par Opinion System de la Proposition d'étude signée par le Client. Chaque Proposition d'étude émise par Opinion System est valable pendant un mois à partir de sa date de création. A défaut de contresignature par le Client dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de sa remise au Client par le Prestataire, l'offre de Prestations figurant dans la Proposition d'étude sera réputée révoquée et en conséquence le Contrat ne sera pas formé.

### 3.2 Modification du Contrat

Une fois le Contrat formé, toute modification partielle ou totale des Prestations par le Client par rapport à la Proposition d'étude initiale devra faire l'objet d'un accord formel par Opinion System. Les Prestations complémentaires ou changements acceptés expressément par Opinion System pourront donner lieu à une facturation complémentaire.

### 3.3 Durée du Contrat – Entrée en vigueur – Dénonciation – Reconduction

Le contrat et les présentes entrent en vigueur au début de la prestation, à savoir à la date d'ouverture de l'espace adhérent (compte) qui intervient généralement quelques jours avant la formation technique. Elles sont conclues pour une durée d'un (1) an. Elles se renouvelleront par tacite reconduction à l'échéance et pour des périodes successives d'un (1) an, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties respectant les conditions de résiliation.

La dénonciation par l'une ou l'autre des parties ne pourra donner lieu à aucune indemnisation.

### 3.4 Droit de rétractation

Si l'acheteur est un professionnel employant plus de cinq (5) salariés, il n'y a pas lieu d'appliquer le droit de rétractation prévu par le code de la consommation.

## ARTICLE 4. OBLIGATIONS DES PARTIES

### 4.1 Obligations d'Opinion System

Opinion System se conformera à la norme ISO 20252 des études de marché et d'opinion. Dans le cadre de la réalisation de ses Prestations, Opinion System est tenu à l'égard du Client à une obligation de moyens. Toutefois, sous réserve du respect par le Client de ses obligations contractuelles et notamment de son obligation de collaboration, Opinion System est tenu à une obligation de résultats s'agissant i) du respect des dates clés fixées contractuellement y compris la date de livraison des données et/ou résultats ii) de la remise des données et/ou résultats conformément aux spécifications stipulées dans la proposition d'étude.

Opinion System ne saurait être tenu responsable envers le Client ou considéré en violation des termes du contrat en raison d'un retard ou d'un défaut de livraison si ce dernier résulte en tout ou partie du Client, ou d'un cas de force majeure (sans restrictions) ou si le Client, ou un tiers agissant en son nom, a omis de fournir à Opinion System les informations, validations ou autres éléments nécessaires à la réalisation des prestations par le prestataire.

Chaque partie s'engage à notifier à l'autre partie dans les plus brefs délais tout problème pouvant avoir un impact sur la réalisation des prestations.

Le client reconnaît et accepte que les taux de réponse aux études de marché et d'opinion ne peuvent pas être prévus de manière exacte et que les résultats demeurent des estimations faites à partir d'échantillons et sont dès lors sujets à une marge d'erreur liée au traitement statistique de l'information.

### 4.2 Obligation du Client

Le Client s'engage à mettre à la disposition d'Opinion System tous documents, informations et/ou produits nécessaires au bon déroulement des Prestations ; il s'engage à communiquer à Opinion System des fichiers complets, comprenant des données mises à jour en vue de la réalisation des Prestations.

Tous les matériels, échantillons, produits, mis à disposition d'Opinion System par le Client pour les besoins des Prestations doivent être conformes aux lois et règlements en vigueur. Le Client fournira toutes les informations nécessaires à leur utilisation, leur manipulation ou les modalités de transport et de stockage. Le Client garantit Opinion System contre tout recours de personnes interrogées dans le cadre des Prestations et ayant subi un préjudice du fait de l'utilisation desdits produits.

Le Client s'engage à valider les Prestations et les Résultats remis par Opinion System dans les meilleurs délais et au maximum dans un délai de cinq (5) jours ouvrés suivant leur remise par Opinion System. Sans retour du Client dans ce délai, les Prestations seront réputées être acceptées en l'état par le Client.

Pour toute communication des indicateurs ou des avis aux yeux du grand public, l'adhérent devra, conformément aux usages et aux exigences, faire référence à la source (Opinion System), à la date (des dits indicateurs ou avis), ainsi qu'aux nombres d'enquêtes réalisés (nombre d'avis clients recueillis).

## ARTICLE 5. ACCES ET DISPONIBILITE

L'accès au Site est libre, et assuré de façon continue et permanente, sauf cas de force majeure ou d'événements hors du contrôle d'Opinion System, et sous réserve des éventuelles pannes et interventions techniques, de maintenance et de réactualisation nécessaires au bon fonctionnement du Site. Afin d'assurer un service de qualité, Opinion System se réserve en outre des périodes de maintenance, de réactualisation ou d'intervention technique, susceptibles d'entraîner une coupure d'accès au Site. Par ailleurs, en raison de la nature même d'Internet, Opinion System ne peut garantir un fonctionnement du Site 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Dans le cadre de son offre, Opinion System, fournit à l'adhérent, dans les conditions définies aux présentes, une licence d'utilisation du logiciel et il est expressément convenu que l'adhérent doit disposer des moyens informatiques et autres lui permettant d'utiliser le logiciel. Il est avisé qu'il devra collaborer de manière étroite et permanente en fournissant tous les renseignements ou justificatifs nécessaires (concernant la véacité de ses clients qui ont répondu aux questionnaires ou autres), et à la bonne réalisation de ses obligations par Opinion System. A défaut Opinion System se réserve le droit de supprimer l'accès sans préavis ni indemnisation. Opinion System accorde exclusivement à l'adhérent d'utiliser le logiciel pour le nombre de sites compris dans l'offre souscrite.

Cette faculté s'exerce sous la responsabilité unique, pleine et entière de l'adhérent. Il n'est offert à chaque adhérent qu'un seul identifiant de connexion (login) et un mot de passe (password) « administrateur ». L'identifiant de connexion « administrateur » autorise la création et la modification de plusieurs mots de passe « utilisateurs » destinés aux collaborateurs. L'accès aux Services est possible dès réception par l'adhérent de ses identifiants de connexion.

Opinion System se réserve la possibilité, pour des raisons d'ordre technique de modifier les identifiants de connexion de l'adhérent, après l'en avoir informé.

L'adhérent est seul responsable du bon usage de ses identifiants de connexion et Opinion System ne pourra être tenu pour responsable d'un usage détourné de ceux-ci. De même l'adhérent s'engage à ne pas communiquer ses identifiants à toute autre personne que ses ayants droits, et s'expose à des poursuites et demande de dommages et intérêts de la part d'Opinion System en cas d'usage abusif de ces identifiants. La configuration nécessaire à l'accès au logiciel et l'accès lui-même sont à la charge technique et financière de l'adhérent.

La responsabilité d'Opinion System ne saurait être engagée en cas d'impossibilité d'accès liée à la configuration informatique de l'adhérent, au fournisseur d'accès, ou à l'hébergeur du logiciel. Opinion System met à disposition de l'adhérent des

# CONDITIONS GÉNÉRALES

## DE VENTE DE PRESTATIONS DE SERVICE SUCCESS MARKET

outils de communication où différents logos qui peuvent être utilisés sur tout support de communication (courrier, email, fax, article de presse...), et est subordonné à l'autorisation expresse d'Opinion System.

Opinion System ne saurait être tenu responsable d'un dysfonctionnement quelconque avec une passerelle négociée pour diffuser les avis sur un site tiers.

L'adhérent accepte dans ce contrat de respecter les dates et heures de rendez-vous fixés avec les coachs et accepte qu'au bout de 5 relances sans réponse de sa part, le coach procédera à l'abandon du suivi. De même, l'adhérent accepte qu'en cas de non-utilisation de son/ses compte(s) durant 2 mois, Opinion System coupe le système à la vue du grand public ainsi que tous les documents à exploitation commerciale.

### ARTICLE 6. CONDITIONS FINANCIERES

En contrepartie de l'exécution des Prestations, le Client règle, pour chaque Prestation, le prix défini au Devis ou dans la Proposition d'étude.

Les prix sont libellés en euros et calculés hors taxes ; ils seront majorés du taux de TVA en vigueur applicable au jour d'émission de la facture.

Toute somme due par le Client au titre de toute facture de Prestations devra être payée dans le délai de trente jours à compter de la date d'émission de la facture correspondante.

Le silence de l'adhérent sur les nouveaux tarifs vaut acceptation à compter de la première redevance postérieure à la date anniversaire du présent contrat. Les prix vigueur au jour de la facturation. Opinion System s'engage à limiter l'augmentation tarifaire à 5% du montant de la redevance acquittée par l'adhérent pour l'année en cours. Si jamais une augmentation est décidée, Opinion System informera l'adhérent du montant des redevances pour l'année suivante en fonction des options choisies précédemment un (1) mois avant la date anniversaire du début de la prestation. Un escompte ou un rabais peut être appliqué en accord avec les deux parties.

En cas de retard de paiement, total ou partiel, Opinion System se réserve le droit de suspendre l'exécution des Prestations en cours et des pénalités seront exigées. Elles sont calculées par application d'un intérêt de retard, égal à une fois et demi le taux d'intérêt légal en vigueur à la date de signature de la Proposition d'étude. Ces pénalités courent de plein droit dès le jour suivant la date de règlement porté sur la facture jusqu'au complet paiement. Par ailleurs, en cas de retard de paiement, une indemnité forfaitaire sera due au titre des frais de recouvrement donc le montant a été fixé à 40 euros par décret.

Il est expressément convenu entre les Parties d'exclure l'application de l'article 1223 du Code Civil en retenant qu'aucune réduction de prix telle que prévue audit article ne pourra intervenir au titre du Contrat ou des Prestations.

L'adhérent accepte que toute modification de ses informations légales sur son compte Opinion System lui soit facturée.

Le gérant accepte de recevoir uniquement des factures dématérialisées (envoi par mail). Ces dernières seront toutefois à sa disposition dans son espace adhérent : mon compte - mes factures.

### ARTICLE 7. CONFIDENTIALITE

Chaque partie s'engage à traiter comme strictement confidentielles et à ne pas communiquer ni divulguer à ses tiers les informations Confidentielles de toute origine qui lui ont été communiquées ainsi que l'existence et le contenu du Contrat sans l'accord préalable et écrit de la Partie émettrice.

Chaque partie s'engage à ce que ces Informations Confidentielles ne soient pas utilisées, ni copiées, ni reproduites ou dupliquées, totalement ou partiellement, pour un autre usage que celui prévu au Contrat sans le consentement préalable écrit de la Partie émettrice.

Les Parties maintiendront les Informations Confidentielles parfaitement secrètes et s'engagent à ne les révéler qu'à leurs seuls collaborateurs ayant besoin de les connaître pour la réalisation de chaque Prestation.

Les Parties s'assurent que leurs collaborateurs sont tenus et liés par les mêmes clauses de confidentialité qu'aux en vertu des présentes et prendront toutes les mesures nécessaires afin de garantir la sécurité physiques des Informations Confidentielles.

Il est entendu qu'aucune des Parties ne sera soumise à une obligation de confidentialité pour toute information qui : i) était en sa possession avant qu'elle ne soit remise par la Partie

émettrice, ii) est dans le domaine public lors de la réception ou tombe dans le domaine public après réception autrement que par sa faute, iii) lui est remise de manière régulière par un tiers habilité, sans restriction de confidentialité, ou iv) est élaborée de façon autonome par elle sans l'utilisation des renseignements confidentiels de la Partie qui la divulgue. L'obligation de confidentialité prévues aux présentes produira ses effets pendant toute la durée du Contrat et de chaque Prestation et demeurera en vigueur après leur expiration ou leur résiliation, et ce pour une durée de trois (3) années, sauf durée particulière prévue par les Parties.

### ARTICLE 8. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Conformément aux dispositions relatives au droit d'auteur, Opinion System conserve la propriété des techniques, des méthodes, du savoir-faire, des outils, des matériels et des logiciels qu'elle aurait développés et qui lui sont propres ou dont elle aurait fait l'acquisition de pleine propriété, et qu'elle mettrait en œuvre, à titre onéreux ou gratuit, à l'occasion des Prestations. Toutes les données de quelque nature qu'elles soient, et notamment les textes, graphismes, logos, icônes, images, photographies, clips audio ou vidéo, marques, caractéristiques du Site figurant sur le Site sont nécessairement protégées par le droit d'auteur, le droit des marques et tout autre droit de propriété intellectuelle, et appartiennent à Opinion System ou à des tiers ayant autorisé Opinion System à les exploiter. L'ensemble du Site, ainsi que l'ensemble des fiches de présentation et d'évaluation des adhérents référencées sur le Site, ainsi que leurs modalités de consultation, constituent les Bases de Données du Site. Ces Bases de données sont la propriété exclusive d'Opinion System, et sont protégées par les dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle relatives au droit d'auteur, et par la loi du 1er juillet 1998 transposant la Directive Européenne du 11 mars 1996 sur la protection légale des Bases de données. Dans ces conditions, l'adhérent s'engage à utiliser ces données dans le strict cadre des Services Opinion System et s'interdit notamment de reproduire, traduire, adapter, arranger, transformer, communiquer, représenter et distribuer, de façon permanente ou provisoire, par tout moyen et sous quelque forme que ce soit tout ou partie des données contenues dans ces bases. Opinion System détient les droits exclusifs d'exploitation. L'adhérent s'engage à ne pas porter atteinte de quelque manière à cette marque. L'adhérent concède pour une durée illimitée à Opinion System les droits de modification, d'adaptation, et de reproduction sur le Site, ainsi que sur les supports commerciaux et de communication de toute nature des adhérents concernées, des commentaires éventuellement saisis par un client dans l'évaluation des adhérents référencées sur le Site. Conformément au principe d'anonymat encadrant les évaluations des adhérents référencées sur le Site, l'identité du client ne pourra être associée à ces commentaires, et il ne sera donc fait aucune mention à celui-ci lors de la reproduction de ces commentaires. Opinion System se réserve dans tous les cas le droit discrétionnaire d'éditer, de diffuser ou non sur le Site et de retirer à tout moment les contributions de clients visés dans le présent article, en cas d'accord mutuel entre l'adhérent concerné et le client, ainsi que dans les cas où il serait démontré par l'adhérent concerné qu'elles seraient contraires à la réalité, ou lorsqu'elles seraient hors sujets, illicites, de nature à porter atteinte à l'ordre public et aux bonnes mœurs, ou encore en contradiction avec sa ligne éditoriale. Toute création de lien hypertexte d'un site Internet vers le Site devra faire l'objet d'une autorisation expresse et préalable d'Opinion System. Opinion System est titulaire des droits d'auteur sur le logiciel, lui permettant de concéder à l'adhérent un droit d'utilisation dans les termes des présentes. L'autorisation d'utilisation accordée par Opinion System aux termes des présentes n'entraîne aucun transfert de propriété intellectuelle au bénéfice de l'adhérent. Par conséquent, l'adhérent s'interdit tout agissement, tout acte, pouvant porter atteinte directement ou indirectement aux droits d'auteur sur le logiciel, qui est protégé par le Code de la propriété intellectuelle.

Tous les droits de propriété intellectuelle inhérents aux Résultats sont transférés au Client le jour du complet paiement des sommes dues par le Client.

Les Résultats sont remis au Client à titre exclusif. A l'exception des études destinées à être publiées et conformément à la norme ISO 20252 et ISO 20488, toute publication de tout ou parties des Résultats devra faire l'objet d'un accord préalable d'Opinion System. En outre, à l'appui de cette publication, le Client s'engage à citer le nom d'Opinion System, le nombre de

personnes interrogées, la ou les dates de terrain ainsi que la méthodologie employée.

Dans tous les cas, le Client s'engage à ne faire aucune divulgation d'informations ou de Résultats liés aux Prestations auprès de tiers qui soit de nature à nuire à la crédibilité et à la réalité des Résultats transmis par Opinion System. Dans le cas contraire, Opinion System serait autorisé à communiquer à toute personne intéressée, toute information et/ou document relatif aux Prestations, et ce sans préjudice des poursuites tant pénales que civiles qu'Opinion System serait en droit d'intenter pour violation de ses droits et réparation des préjudices subis.

Le Client reconnaît que la double certification ISO 9001 et 20252 et la certification NF 522 a été attribuée à Opinion System et qu'il ne peut en aucun cas revendiquer la certification pour son propre compte, que la certification concerne, entre autre, le processus de gestion des avis en ligne, les avis clients eux-mêmes ne sont pas certifiés, et, que le logo NF est une marque déposée et que son usage répond à des règles et des droits spécifiques que l'adhérent s'engage à respecter, entre autre le logo NF n'est pas utilisable par l'adhérent sur son site, sur son application ou ses documents à usage public sans l'accord préalable additionnel d'AFNOR Certification.

### ARTICLE 9. DONNEES PERSONNELLES

L'exécution du présent Contrat et/ou des Prestations pourra entraîner le Traitement de Données Personnelles par les Parties. Les Parties déclarent connaître et s'engagent à respecter toutes les dispositions relatives à la Réglementation applicable aux Données Personnelles, et notamment le RGPD (règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016) et la loi française n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (modifiée).

#### 9.1 Rôle et responsabilité des Parties

Dans le cadre du Contrat et pour les besoins des Prestations, le Client est Responsable de Traitement, Opinion System intervient en qualité de « sous-traitant de traitement » au sens des dispositions de la directive européenne 95/46/CE du 24 octobre 1995, de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 en vigueur et du RGPD pour la collecte et la diffusion des avis. Opinion System s'engage à effectuer alors tout Traitement de Données Personnelles dans le respect des lois et règlements applicables et à traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) objet des Prestations.

A ce titre, et dans le cas où le Client transmettrait un fichier de données personnelles à Opinion System, il garantit à ce dernier la conformité de ce fichier aux exigences de la Réglementation applicable aux Données Personnelles, et garantit avoir obtenu les droits et autorisations nécessaires pour transmettre ledit fichier à Opinion System pour être utilisé dans le cadre des Prestations. Il appartient au Client de remplir les formalités requises afin qu'Opinion System puisse traiter les Données Personnelles. Opinion System décline toute responsabilité pour les dommages et coûts de toute nature résultant d'un manquement du Client à ses obligations en matière de protection des Données Personnelles.

Le Client s'engage par ailleurs à documenter par écrit toute instruction concernant le Traitement des Données Personnelles par Opinion System.

Dans le cas où l'une des Parties établit qu'elle ne pourra pas satisfaire à ses obligations relevant de la Réglementation applicable aux Données Personnelles, elle devra en informer immédiatement l'autre Partie.

Tenant compte de cette information, l'autre Partie pourra décider de résilier de manière unilatérale le Contrat.

En ce qui concerne le contrôle et la modération des avis, Opinion System agit en qualité de responsable de traitement et justifiera d'une base légale de traitement pour ces finalités.

#### 9.2 Recueil et conservation des consentements

Suivant la Prestation réalisée et la méthodologie retenue, Opinion System s'assurera de recueillir le consentement des personnes interrogées pour le Traitement de leurs données personnelles, et de leur possibilité de retirer leur consentement à tout moment.

Opinion System collaborera avec le Client pour répondre et accéder à l'exercice des droits des personnes interrogées, qu'il s'agisse du droit d'accès, de rectification, d'opposition ou de suppression.

En conséquence, Opinion System s'engage à mettre en place, si nécessaire avec son sous-traitant et dans le cas où Opinion System aurait à connaître des Données Personnelles des personnes interrogées, toutes les mesures techniques et organisationnelles permettant d'assurer le respect de cette obligation.

# CONDITIONS GÉNÉRALES

## DE VENTE DE PRESTATIONS DE SERVICE SUCCESS MARKET

### 9.3 Sécurité, confidentialité, violation et destruction des données

Dans le cadre des Traitements de Données Personnelles désignés au Contrat, Opinion System s'engage à :

- S'assurer que l'accès aux Données Personnelles sera strictement limité aux salariés ou aux prestataires qui doivent y avoir accès pour l'exécution des Prestations, et qu'ils respecteront les mêmes obligations ;
- Mettre en place des habilitations pour restreindre l'accès des personnes aux Données Personnelles et ne communiquer les Données Personnelles qu'aux personnes ayant besoin d'en connaître, en veillant à ce que ces personnes soient soumises à une obligation contractuelle ou légale de confidentialité et de sécurité appropriée ;
- Mettre à jour les mesures de sécurité compte tenu de l'évolution de la technique, sans qu'il ne puisse résulter une diminution du niveau de sécurité et/ou un impact négatif sur la fourniture des Prestations ;
- Notifier au Client toute violation de Données Personnelles dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance, notamment afin de permettre au Client de se conformer à l'obligation de notifier les autorités de contrôle toute violation de données dans les meilleurs délais et, si possible, 2 jours ouvrés au plus tard après en avoir pris connaissance ;
- Mettre en place dans les plus brefs délais les mesures nécessaires à la protection des Données Personnelles en cas de violation des données, en consultation avec le Client, pour limiter tout effet négatif sur les personnes affectées par la violation ;
- Respecter et mettre en œuvre les durées de conservation des Données Personnelles telles que prévues aux présentes à savoir, qu'en raison des retraitements ou autres ajustements pouvant être demandés par le Client, Opinion System détruira toutes copies (papier ou électronique) des fichiers de Données Personnelles du Client qu'il pourrait détenir dans les vingt-quatre (24) mois suivant la fin des Prestations ; ou s'engage à mettre en œuvre les durées de conservation des Données Personnelles telles que le Client lui aura spécifié autrement ;
- Selon le choix du Client, détruire toutes les données Personnelles ou les renvoyer au Client dans un format de fichier exploitable par le Client au terme du contrat et détruire les copies existantes, ainsi que communiquer au Client la preuve de ces destructions.

### 9.4 Sous-traitance

Opinion System peut faire appel à un sous-traitant (ci-après, « le Sous-Traitant Ultime ») pour mener des activités de Traitement spécifiques. Dans ce cas, Opinion System informe préalablement et par écrit le Client du choix du Sous-Traitant Ultime. Cette information doit indiquer clairement les activités de Traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du Sous-Traitant Ultime. Le Client dispose d'un délai maximum de dix (10) jours ouvrés à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Le Client reconnaît et accepte que l'absence d'objection dans ce délai équivaut à une acceptation de sa part du Sous-Traitant Ultime. En cas d'objection, Opinion System dispose de la possibilité de répondre au Client pour apporter les éléments de nature à lever ces objections. Si le Client maintient ses objections, les Parties s'engagent à se rencontrer et à échanger de bonne foi concernant la poursuite de leur relation. En cas d'une telle sous-traitance, Opinion System demeure pleinement responsable de l'exécution, par ce sous-traitant de second rang, des obligations lui incombant.

### 9.5 Etude d'impact

Les Parties détermineront ensemble si le Traitement de Données Personnelles nécessite la mise en place d'une étude d'impact et qui se chargera de la réaliser.

### 9.6 Transferts de données à caractère personnel hors-UE

Opinion System s'engage à ne pas transférer les Données Personnelles traitées dans le cadre de chaque Contrat hors de l'Union Européenne ou des pays dits de « protection adéquate » :

- sans l'autorisation préalable et écrite du Client ;
- sans la mise en place de garanties appropriées telles que prévues par la réglementation applicable, en matière de protection des données à caractère personnel (BCR sous-traitants, clauses types de protection des données adoptées par la Commission responsable du traitement/sous-traitant, adhésion de l'importateur au UE-US Privacy-Shield arrangement, code de conduite ou mécanisme de certification approuvés).

### 9.7 Audit

Le Client pourra réaliser, dans la limite d'une (1) fois par an, après avoir préalablement sollicité par écrit auprès d'Opinion System les informations visant à démontrer le respect par ce dernier de ses obligations et si les réponses ne lui semblent pas suffisantes (sauf en cas de risque imminent relatif à la sécurité des Données Personnelles), pendant toute l'exécution du Contrat, ou faire réaliser à ses frais par tout prestataire de son choix à condition qu'il ne soit pas un concurrent direct d'Opinion System, et sans qu'il soit nécessaire d'en justifier les raisons, un contrôle du respect des obligations du Prestataire en matière de respect de la présente clause, et notamment d'exploitation, de stockage et de sécurité des Données Personnelles, sous réserve que la mission ne perturbe pas l'exécution des Prestations.

Le Client s'engage à avertir Opinion System par écrit de toute mission de contrôle avec un préavis minimum de quinze (15) jours ouvrés. Le Client lui communique l'objet de la mission, la durée envisagée de la mission et le nom des experts détachés. Ces experts devront impérativement être soumis à un engagement écrit de confidentialité conclu préalablement au démarrage de l'audit. Un rapport d'audit sera établi, et un exemplaire en sera remis à Opinion System.

Si le rapport d'audit venait à démontrer un manquement du Prestataire, les Parties s'engagent à discuter des conséquences dans les plus brefs délais.

### ARTICLE 10. RESPONSABILITE

En cas de mise en cause de la responsabilité d'Opinion System, quel(le)s que soit(en)t la nature et/ou le fondement de l'action :

- seuls les dommages directs sont susceptibles de donner lieu à réparation ;
- tous dommages indirects et notamment les préjudices commerciaux, perte de clientèle, perte d'image de marque, ne pourront ouvrir droit à réparation au profit du Client.

Sauf concernant les pénalités prononcées par une autorité administrative ou en cas de faute lourde imputable exclusivement à Opinion System, le montant des indemnités dû par Opinion System tel que spécifié au présent article pour les dommages subis par le Client ne pourra dépasser le montant des Prestations payées par le Client au titre du Contrat.

La présente clause limitative de responsabilité constitue une condition déterminante de l'engagement d'Opinion System et restera en vigueur, même en cas de résiliation ou de résolution du Contrat. Le Client reconnaît que les prix des Prestations reflètent la répartition des risques au titre du Contrat et l'équilibre économique requis par les Parties d'une part, et que le Contrat n'aurait pas été conclu sans les limitations de responsabilité définies au présent article, d'autre part.

En outre, le Client est seul responsable de l'utilisation qu'il fera des résultats, Opinion System ne pouvant être tenu responsable de l'usage fait par le Client des Résultats, et notamment de tout dommage financier ou autre subi en raison de l'interprétation faite par lui des Résultats et/ou de toute conséquence liée aux décisions prises par lui sur la base de ces Résultats.

La responsabilité de l'une ou l'autre des Parties ne pourra être retenue en cas de force majeure tel que défini par la législation et la jurisprudence françaises l'empêchant d'exécuter normalement ses obligations.

En cas de problème technique rencontré par le consommateur au cours de l'évaluation d'une entreprise, celle-ci sera interrompue et ne sera pas prise en compte. Il conviendra donc de renouveler ultérieurement cette évaluation.

Opinion System n'exerce aucune surveillance sur les sites reliés au Site par le biais de liens hypertexte, et notamment ceux des adhérents référencés sur le Site, et décline toute responsabilité liée à ces sites et aux contenus qui s'y trouvent. Opinion System décline toute responsabilité lors d'un établissement d'un contrat, offre de promotion, partenariat, annonce... ou tout autre acte moral ou écrit établi entre adhérents eux-mêmes et entre clients et/ou adhérents.

### ARTICLE 11. RESILIATION - RESOLUTION

- La résiliation du contrat peut se faire à l'initiative de l'une ou l'autre des parties en respectant un préavis d'un (1) mois avant la date anniversaire de la création du compte.

- Elle peut être notifiée par lettre recommandée avec avis de réception envoyée par le demandeur au moins un (1) mois avant la date d'anniversaire de la création du compte ou par e-mail à [resiliation@opinionsystem.fr](mailto:resiliation@opinionsystem.fr) par le demandeur au moins un (1) mois avant la date d'anniversaire de la création du compte. Le service résiliation prendra contact avec

l'adhérent afin d'acter la demande de résiliation. Si le délai de préavis est respecté, la résiliation sera effective à la date anniversaire de l'accès à l'espace adhérent. La résiliation ne pourra donner lieu à aucune indemnisation et sera effective si toutes les échéances sont à jours.

- En cas de manquement par l'une des parties à l'une quelconque de ses obligations au titre des présentes, non réparée dans un délai de 30 jours à compter de l'envoi d'un courrier en LRAR notifiant le manquement en cause, l'autre partie pourra faire valoir la résolution des présentes sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre en vertu des présentes. Le non-respect des conditions prévues à l'article 5 des présentes conditions générales entraîne une résiliation immédiate, sans préavis ni indemnité. Toutes les échéances dues par l'adhérent au titre de son engagement contractuel jusqu'à la prochaine date anniversaire deviendront alors immédiatement exigibles. - En cas de résiliation, l'adhérent s'engage à cesser toute utilisation du contenu, des documents et outils fournis par Opinion System.

### ARTICLE 12. DIVERS

#### Exclusivité

La signature du Contrat par les Parties ne confère aucune exclusivité au Client, Opinion System restant libre de contracter toute Prestation même similaire avec toute autre entité, même concurrente dudit Client.

#### Incessibilité

Le Contrat ainsi que les Prestations ne peuvent en aucun cas être cédés ou autrement transférés à un tiers sans l'accord écrit préalable de l'autre Partie.

#### Réseau partenaire

L'adhérent, cité au paragraphe 1 du contrat, s'il appartient à un réseau partenaire d'Opinion System, autorise expressément la tête de réseau à utiliser ses données et résultats dans le cadre d'une diffusion nationale mais également en statistiques internes.

#### Force Majeure et Imprévision

Aucune des Parties ne sera tenue pour responsable de l'exécution tardive ou de l'inexécution des obligations qui découlent pour elles du Contrat ou des Conditions Générales de Vente, en cas de réalisation d'un événement indépendant de la volonté des Parties, imprévisible et irrésistible présentant les caractéristiques d'un cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code Civil.

La Partie qui entend se prévaloir d'un cas de force majeure doit envoyer une notification à l'autre Partie de la réalisation de cet événement dès sa survenance. Elle prendra les dispositions nécessaires pour en limiter les conséquences pour l'autre Partie et reprendra l'exécution des Prestations correspondantes dès que le cas de force majeure aura disparu.

En cas d'événement imprévisible au sens de l'article 1195 du Code Civil qui rendrait l'exécution des Prestations excessivement onéreuse pour l'une des Parties, celle-ci conviendrait alors de se rapprocher et de s'entendre afin de décider, dans un délai raisonnable, la poursuite ou non du Contrat ou des Prestations concernées, et des conditions de sa poursuite. A défaut d'accord dans un délai de deux (2) mois à compter du début de la période de renégociation ayant eu lieu entre les Parties, chacune des Parties pourra résilier de plein droit et sans autres formalités judiciaires, le Contrat sous réserve d'un préavis de deux (2) mois.

#### Droit applicable et Litige

Les parties élisent domicile à leur siège social respectif.

Le Contrat et les présentes Conditions Générales de Vente sont soumis à la loi française.

Toute litige relatif à l'interprétation et à l'exécution du Contrat ou des présentes Conditions Générales de Vente sera soumis à la compétence exclusive des Tribunaux de Bordeaux, auxquels les Parties attribuent compétence territoriale, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.



# CONTRAT - Signature




## SIGNATURE DU CONTRAT OPINION SYSTEM

Toute l'équipe Opinion System se joint à moi pour vous remercier pour votre confiance. Nous vous souhaitons la bienvenue dans votre Démarche Qualité de Service & Satisfaction Clients. Nous mettrons tout en oeuvre pour que notre collaboration soit la plus longue et la plus satisfaisante possible.

Jean-David LÉPINEUX

Signature  
Opinion System - Success Market



Signature client

Hors signature électronique. Inscrire Nom et Prénom précédé de la mention «lu et approuvé» + signature

NOM : DOSSET

Prénom : GUILLAUME

Fait le 24/02/2022

à LANTON

**OPINION SYSTEM EST UN ORGANISME INDÉPENDANT DE SONDAGE ET D'OPINION CERTIFIÉ ISO 20252.**

