

À NOTER : Sous réserve de toute modification convenue ultérieurement par écrit, les présentes conditions générales de services sont les seules conditions générales régissant la relation contractuelle entre les Parties, à l'exclusion totale de toutes autres conditions générales de vente, d'achat ou de services.

1. Définitions

Pour les besoins du Contrat, les mots suivants signifient :

Access Panel : service permettant à des personnes physiques et/ou morales volontaires de répondre à des enquêtes..

Bilendi : Bilendi, société anonyme au capital de 274 941,52 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 428 254 874 et dont le siège social est situé 3 rue d'Uzès – 75002 Paris.

Client : la personne morale qui conclut le Contrat avec Bilendi, dont le nom et les coordonnées sont spécifiés dans la Proposition budgétaire.

Contrat : ensemble des conditions générales de services contenues dans le présent document, des autres conditions contenues dans la Proposition budgétaire et de toutes confirmations de la Proposition budgétaire par le Client, qu'elles soient communiquées par oral ou par écrit, en ce compris par courrier électronique. En cas de conflit entre les conditions générales de services contenues dans le présent document et les conditions contenues dans la Proposition budgétaire, ces dernières prévaudront.

Données : ensemble des données fournies par les Panélistes en réponse au Questionnaire.

Force majeure : cas de force majeure ou cas fortuit, telles que ces notions sont définies par la loi et/ou la jurisprudence françaises.

« Full Service » : services aux termes desquels Bilendi réalise la programmation et l'hébergement du Questionnaire, fournit au Client un échantillon de Panélistes et livre les Données au Client à l'issue de l'enquête. Bilendi peut également traiter les Données et remettre au Client des Résultats.

Information confidentielle : toute information, quel qu'en soit le support et qu'elle soit écrite ou orale, concernant les Parties, leurs activités et services (notamment, de manière non limitative, leur savoir-faire technique et commercial, inventions, procédures, méthodologies, logiciels, contenus protégés par des droits de propriété intellectuelle ou non), y compris les termes du Contrat, mais à l'exclusion de toute information qui pourrait relever du domaine public.

Panéliste : personne physique ou morale inscrite à l'Access Panel et ayant autorisé l'usage de ses données personnelles afin de recevoir des enquêtes.

Partie(s) : Bilendi et/ou le Client.

Prix : ensemble des sommes dues par le Client à Bilendi, telles que définies dans la Proposition budgétaire, en contrepartie de la prestation des Services par Bilendi.

Produits : produits fournis par le Client à des Panélistes afin que ceux-ci les essaient à domicile.

Proposition budgétaire : document préparé par Bilendi qui décrit les détails spécifiques des Services que Bilendi propose de fournir au Client dans le cadre du Contrat et qui mentionne le Prix. La Proposition budgétaire peut être

envoyée au Client par email, en pièce jointe ou dans le contenu de l'email lui-même.

Questionnaire : questionnaire élaboré par le Client pour les besoins d'enquête et fourni à Bilendi afin d'être soumis à un échantillon de Panélistes.

Résultats : analyses, rapports, tableaux et autres documents créés par Bilendi à partir des Données.

« Sample Only » : services aux termes desquels Bilendi fournit au Client un échantillon de Panélistes. Le Client est responsable de la programmation et de l'hébergement du Questionnaire.

Services : services que Bilendi fournit au Client tels que définis dans la Proposition budgétaire et soumis aux termes du Contrat, y compris (selon ce qui s'applique) les services « Full Service » ou « Sample Only ».

2. Prestation des Services

2.1 La Proposition budgétaire est valable pendant une durée de quatre-vingt-dix (90) jours calendaires à compter de sa communication au Client par Bilendi.

2.2 En acceptant par écrit toute Proposition budgétaire, le Client accepte également les termes des présentes conditions générales de services et reconnaît que le Contrat régit la prestation des Services.

2.3 Le Client devra, à ses frais, fournir à Bilendi tous les documents et autres éléments nécessaires (y compris, le Questionnaire) et toutes les données et autres informations nécessaires à la prestation des Services, dans un délai suffisant afin de permettre à Bilendi de fournir les Services conformément au Contrat. Le Client s'assurera de l'exactitude, de la pertinence et de la complétude du Questionnaire et de tous autres documents, informations, données et instructions fournis à Bilendi.

2.4 Bilendi sélectionnera les Panélistes en fonction des critères choisis par le Client conformément à la Proposition budgétaire. Quels que soient les Services fournis par Bilendi (« Sample Only » ou « Full Service »), Bilendi invitera électroniquement les Panélistes sélectionnés à répondre au Questionnaire du Client. Bilendi pourra compléter le texte de l'invitation à répondre au Questionnaire avec toutes mentions utiles liées à l'Access Panel et à la possibilité pour le Panéliste de gagner des points ou autre gratification. Bilendi s'engage à envoyer les courriers électroniques contenant l'invitation à répondre au Questionnaire aux Panélistes sélectionnés dans le délai et selon la périodicité prévus dans la Proposition budgétaire. Bilendi se réserve cependant le droit de ne pas inviter ses Panélistes si elle considère qu'une enquête est contraire à l'intérêt général de l'Access Panel.

2.5 Bilendi se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des Services à tout tiers de son choix, ce que le Client accepte expressément.

3. Durée – Résiliation du Contrat

3.1 Le Contrat prend effet à compter de l'acceptation écrite de la Proposition budgétaire par le Client et reste en vigueur pendant toute la durée des obligations spécifiées dans le Contrat.

3.2 Bilendi peut résilier le Contrat à tout moment, de plein droit et sans formalités judiciaires, avec effet immédiat si elle constate un manquement grave ou des manquements répétés du Client à ses obligations contractuelles et que le

manquement, quel que soit sa nature, est irrémédiable ou qu'aucune mesure corrective n'a été prise dans un délai de cinq (5) jours ouvrables après réception par le Client d'une notification précisant la nature du manquement et demandant qu'il y soit remédié, sans préjudice de tous dommages-intérêts qui pourraient être réclamés au Client.

3.3 Sous réserve des articles 4.2 et 4.3, chaque Partie peut résilier le Contrat à tout moment, de plein droit et sans formalités judiciaires, sous la forme d'une notification écrite préalable envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'autre Partie, moyennant le respect d'un préavis d'au moins cinq (5) jours ouvrables.

3.4 Les stipulations des articles 6 à 17 des présentes conditions générales de services resteront en vigueur à l'expiration ou à la résiliation du Contrat et conserveront leurs effets pendant la durée prévue auxdits articles ou, à défaut, pendant toute la durée des prescriptions légales applicables.

4. Prix

4.1 Le Prix dû par le Client à Bilendi est spécifié dans la Proposition budgétaire. Le Prix est payé à Bilendi conformément à l'article 6 ci-après.

4.2 En cas de résiliation par le Client d'un Contrat portant sur des Services « Full Service », les sommes dues à Bilendi (couvrant la valeur totale des Services rendus jusqu'à la date effective de résiliation) seront les suivantes :

Résiliation	Montant dû
Après acceptation écrite de la Proposition budgétaire par le Client mais avant réception du Questionnaire par Bilendi	Négociable selon le travail effectué par Bilendi
Après réception du Questionnaire par Bilendi mais avant l'envoi des invitations aux Panélistes	100% des frais internes et/ou externes engagés
Après l'envoi des invitations aux Panélistes	100 % du Prix

4.3 En cas de résiliation par le Client d'un Contrat portant sur des Services « Sample Only », les sommes dues à Bilendi (couvrant la valeur totale des Services rendus jusqu'à la date effective de résiliation) seront les suivantes :

Résiliation	Montant dû
Après acceptation écrite de la Proposition budgétaire par le Client mais avant réception des liens de redirection par Bilendi	Négociable selon le travail effectué par Bilendi
Après réception des liens de redirection par Bilendi mais avant l'envoi des invitations aux Panélistes	250 euros (€) plus 100% des frais internes et/ou externes engagés
Après l'envoi des invitations aux Panélistes	100 % du Prix

4.4 Si une Proposition budgétaire est acceptée par le Client, puis les Services sont suspendus pour une période supérieure à vingt-cinq (25) jours ouvrables à la demande ou du fait du Client, Bilendi est en droit d'émettre une facture pour tous les frais internes et/ou externes déjà

engagés par Bilendi jusqu'à la date de suspension des Services conformément aux articles 4.2 ou 4.3 (selon ce qui s'applique). Le solde du Prix restant dû sera facturé conformément à l'article 6.3.

4.5 Le Client convient et reconnaît que les sommes dues conformément aux articles 4.2 à 4.4 ci-dessus sont une évaluation préalable et sincère des dommages subis par Bilendi du fait de la résiliation ou de la suspension des Services par le Client.

4.6 Si Bilendi n'est pas en mesure de fournir les Services conformément au Contrat, il facture le Client sur la base du nombre de Panélistes ayant effectivement complété le Questionnaire.

4.7 Lorsque le montant du Prix est fixé sur la base du « Service au meilleur effort » (Best effort) (défini comme : sans aucune obligation de résultat), Bilendi ne garantit pas le nombre de Panélistes répondant au Questionnaire pouvant être atteint et de ce fait, facture ses Services en fonction du nombre de Panélistes ayant effectivement complété le Questionnaire.

4.8 En cas de modification de l'étendue des Services devant être fournis par Bilendi (y compris, sans limitation, toute modification du Questionnaire, augmentation de la taille de l'échantillon de Panélistes demandé, modification de la cible interrogée et ou de ses caractéristiques), le Client reconnaît que Bilendi est en droit de modifier le Prix de manière à prendre en compte la modification de l'étendue des Services et accepte de payer ce Prix modifié conformément aux termes du Contrat et au devis modificatif qui lui aura été préalablement soumis par Bilendi.

5. Livraison des Données et Résultats (« Full Service »)

5.1 La date de livraison des Données et/ou des Résultats par Bilendi est spécifiée dans la Proposition budgétaire.

5.2 Bilendi ne saurait être tenue responsable envers le Client en raison d'un retard ou d'un défaut de livraison des Données et/ou des Résultats si celui-ci résulte d'un cas de Force Majeure ou du fait du Client (ou d'un tiers agissant en son nom), par exemple si le Client n'a pas fourni à Bilendi les informations ou autres éléments nécessaires à Bilendi pour fournir les Services spécifiés dans la Proposition budgétaire.

6. Conditions de paiement

6.1 Le Client règlera le Prix en euros dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture correspondante par Bilendi.

6.2 Aucune compensation ou remise n'est applicable.

6.3 Sauf indication contraire dans la Proposition budgétaire, une facture sera émise par Bilendi à la fin de la prestation des Services. Si des retards surviennent dans la prestation des Services du fait d'actes ou d'omissions de la part du Client ou si le retard est la conséquence d'un cas de Force Majeure, Bilendi sera en droit d'émettre une première facture conformément à l'article 4.4 ci-avant.

6.4 En cas de non-paiement dans les délais prévus contractuellement, toute somme impayée portera automatiquement intérêt, au jour le jour, jusqu'à la date de son paiement intégral en principal, intérêts, frais et accessoires, à un taux égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points de pourcentage, et ce, sans aucune formalité préalable, et sans préjudice des dommages-intérêts que Bilendi se

réserve le droit de solliciter. Par ailleurs, le Client sera de plein droit redevable envers Bilendi de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévue à l'article L. 441-6 du Code de commerce et son décret d'application (40 euros). Si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, Bilendi pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

7. Protection des données personnelles

7.1 Chaque Partie s'engage à se conformer à toute loi ou réglementation relative à la protection des données personnelles, notamment à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés », ainsi qu'aux recommandations de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

7.2 Dans le cadre des Services, Bilendi agit en qualité de sous-traitant du Client au sens de la loi Informatique et Libertés. À ce titre, Bilendi ne peut agir que sur instruction du Client. Bilendi conserve le droit de faire tout autre usage des données personnelles relatives aux Panélistes.

7.3 Les données personnelles relatives aux Panélistes collectées par ou transmises au Client sont uniquement celles contenues dans les Données. Bilendi ne communique en aucun cas au Client toutes autres données personnelles relatives aux Panélistes en sa possession (notamment leur identité, leurs coordonnées et toutes données ayant permis leur sélection). Si le Client souhaite fournir des Produits à des Panélistes et demander communication de l'identité et des coordonnées des Panélistes, Bilendi devra préalablement être informé par le Client et donner son accord par écrit. En tout état de cause, le Client s'engage à ne pas recruter ou recontacter les Panélistes, quels que soient la forme de communication et le propos, étude de marché ou autre, sans le consentement écrit préalable de Bilendi, à tout moment pendant la prestation des Services ou ultérieurement.

7.4 Le Client s'engage à ne pas placer de cookie sur les terminaux des Panélistes sans le consentement préalable et écrit de Bilendi.

8. Non-sollicitation

Le Client s'interdit d'engager, directement ou indirectement, un salarié de Bilendi, et ce, pendant la durée du Contrat et pendant les douze (12) mois suivant son expiration ou sa résiliation. Dans le cas où le Client ne respecterait pas cette disposition, il s'engage à dédommager Bilendi en lui versant une indemnité au moins égale au double du montant du salaire brut annuel du salarié concerné.

9. Propriété intellectuelle

9.1 Sauf indication contraire dans la Proposition budgétaire, Bilendi cède au Client, à compter du complet paiement du Prix par le Client, tous les droits de propriété intellectuelle portant sur les Résultats, le cas échéant.

9.2 Les dispositions de l'article 9.1 ne s'appliquent pas aux données personnelles des Panélistes (en ce compris les Données), ni aux Informations confidentielles de Bilendi, ni à tout autre élément non expressément visé à l'article 9.1, qui, à tout moment, restent la propriété et/ou sous le contrôle de Bilendi ou de la tierce partie concernée.

9.3 Bilendi, avec l'accord écrit du Client (qui ne saura être refusé sans motif raisonnable), pourra utiliser le nom et les logos du Client dans tous documents promotionnels et publicitaires de Bilendi, y compris (mais sans s'y limiter) dans la présentation de ses références.

10. Garanties

10.1 Bilendi ne garantit pas au Client la pertinence et l'exactitude du contenu des Données, ni de toutes autres données relatives aux Panélistes en sa possession lui ayant permis de les sélectionner, ni que l'ensemble de ces données ne portent pas atteinte à des droits de tiers, ces informations lui ayant été communiquées par les Panélistes. De même, Bilendi ne donne aucune garantie au Client à l'égard des Résultats, ceux-ci étant élaborés par Bilendi à partir des Données, ces informations lui ayant été communiquées par les Panélistes.

10.2 Bilendi ne donne aucune garantie autre que celle de son fait personnel.

10.3 Bilendi ne donne aucune garantie, expresse ou implicite, autre que les garanties expressément prévues dans le Contrat.

11. Responsabilité

11.1 Bilendi ne peut voir sa responsabilité engagée à l'égard du Client qu'en cas de dommages directs que ce dernier pourrait subir en cas de manquement par Bilendi à l'une ou plusieurs de ses obligations contractuelles. La responsabilité de Bilendi ne pourra en aucun cas être engagée dans le cadre du Contrat en cas de dommage indirect et/ou imprévisible de quelque nature qu'il soit (y compris, sans limitation, toutes les pertes de profits, de clientèle, de données, tout préjudice financier ou commercial et tout préjudice immatériel).

11.2 En tout état de cause, la responsabilité de Bilendi découlant du Contrat pour un dommage donné est limitée au montant payé par le Client au titre des Services à l'origine du dommage, et la responsabilité cumulée de Bilendi découlant du Contrat, tous dommages confondus, est limitée au montant total du Prix.

11.3 Dans l'hypothèse où le Client souhaite fournir des Produits à des Panélistes, le Client convient et reconnaît qu'il est responsable de la livraison et de l'utilisation des Produits par les Panélistes concernés, ainsi que de l'analyse de cette utilisation. Bilendi ne sera en aucun cas responsable des coûts, pertes, dépenses ou dommages directs ou indirects relatifs à la livraison et à l'utilisation (e.g. allergies, accidents) des Produits par ou au nom des Panélistes, y compris en cas de Produits défectueux.

11.4 Quels que soient les Services fournis par Bilendi (« Sample Only » ou « Full Service »), le Client reconnaît qu'il est entièrement responsable de la nature et du contenu du Questionnaire et plus généralement de l'enquête, notamment au regard des réglementations en vigueur, ainsi que de leur exactitude, complétude et adéquation à ses besoins. En particulier, le Client s'engage à ce que la nature et/ou le contenu de l'enquête ne viole en aucun cas une quelconque disposition légale ou réglementaire en vigueur et, à ce titre et notamment, ne constitue pas un outrage aux bonnes mœurs, une incitation à la haine raciale, une publicité mensongère ou illicite ou une contrefaçon d'un quelconque droit de propriété intellectuelle et s'interdit toute mention susceptible de choquer les Panélistes.

11.5 Le Client s'engage à indemniser totalement et garantit Bilendi contre tous dommages, pertes, coûts et dépenses (y compris les frais juridiques raisonnables) que Bilendi pourrait supporter, y compris en cas de réclamations de tiers, résultant notamment d'un manquement par le Client à l'une ou plusieurs de ses obligations contractuelles, d'une négligence de sa part, de la fourniture de Produits à des Panélistes ou de la fourniture à Bilendi de documents, données, instructions ou autres informations (en ce compris, de manière non

limitative, le Questionnaire et/ou les critères de sélection des Panélistes).

12. Confidentialité

12.1 Sauf stipulation contraire contenue dans les présentes ou sauf autorisation écrite préalable de l'autre Partie, chaque Partie s'engage à ne pas divulguer à des tiers les Informations confidentielles de l'autre Partie, qu'elles lui aient été communiquées par l'autre Partie ou par des tiers tels que des agents, et à n'utiliser ces Informations confidentielles que pour les seuls besoins du Contrat.

12.2 Chaque Partie s'engage à ne divulguer des Informations confidentielles de l'autre Partie qu'à ses seuls employés, agents ou sous-traitants qui ont besoin d'en connaître pour les besoins du Contrat, sous réserve que ces personnes soient soumises à des obligations de confidentialité au moins aussi strictes que celles contenues dans les présentes. Chaque Partie se porte fort du respect par ces personnes de leurs obligations de confidentialité, de sorte que sa responsabilité pourra être engagée par l'autre Partie en cas de manquement par ces personnes auxdites obligations.

12.3 Chaque Partie ne peut faire de copie des Informations confidentielles de l'autre Partie que dans la stricte mesure où cela est nécessaire à l'exécution du Contrat.

12.4 Chaque Partie s'engage à restituer immédiatement à l'autre Partie, ou à détruire immédiatement, à tout moment sur simple demande de l'autre Partie et en tout état de cause dès la fin du Contrat, toutes les Informations confidentielles qu'il aura reçues dans le cadre du Contrat ainsi que toute copie y relative, sur quelque support que ce soit.

12.5 Les Informations confidentielles de chaque Partie sont et demeurent sa propriété exclusive.

12.6 Les Informations confidentielles sont communiquées par chaque Partie « en l'état », sans aucune garantie d'aucune sorte, expresse ou implicite. Chaque Partie est seule responsable de l'utilisation qu'elle et/ou ses employés, agents ou sous-traitants font des Informations confidentielles de l'autre Partie.

12.7 Le Questionnaire étant susceptible de contenir des Informations confidentielles du Client, les conditions générales d'utilisation de l'Access Panel prévoient un engagement de confidentialité à la charge des Panélistes. Bilendi garantit que les Panélistes ayant accès au Questionnaire ont accepté lesdites conditions générales mais ne se porte pas fort du respect par les Panélistes de leur engagement de confidentialité. Par conséquent, en cas de violation par les Panélistes de leur engagement de confidentialité, la responsabilité de Bilendi ne pourra en aucun cas être engagée par le Client.

12.8 Le présent article 12 survivra à l'expiration ou à la résiliation du Contrat, aussi longtemps que chaque Partie a intérêt à maintenir la confidentialité de ses Informations confidentielles et en tout état de cause pendant au moins cinq (5) ans à compter de l'expiration ou résiliation du Contrat.

13. Force majeure

Bilendi ne saurait voir sa responsabilité engagée dans l'hypothèse où l'exécution de ses obligations serait retardée, restreinte ou rendue impossible du fait de la survenance d'un cas de Force majeure.

14. Cession

14.1 Le Client ne peut pas, sans l'accord préalable écrit de Bilendi céder à un tiers ses droits et/ou obligations au titre du Contrat.

14.2 Bilendi peut céder librement le Contrat à toute société de son groupe ou en cas de fusion, acquisition, scission ou cession de fonds de commerce.

15. Droit applicable et attribution de compétence

15.1 Le Contrat est soumis au droit français.

15.2 À défaut d'accord amiable entre les Parties concernant tout litige relatif au Contrat, il est fait expressément attribution de compétence au Tribunal de Commerce de Paris.

16. Intégralité de l'accord – Amendements

16.1 Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties en relation avec l'objet des présentes. Il remplace et annule l'ensemble des accords, négociations et discussions antérieurs relatifs au même objet, qu'ils soient oraux ou écrits, entre les Parties.

16.2 Sans préjudice de toute stipulation contraire contenu dans les présentes, toute modification du Contrat devra faire l'objet d'un avenant écrit dûment signé par les Parties.

17. Divers

17.1 Dans l'hypothèse où une stipulation quelconque du Contrat serait considérée comme non valide, nulle, inopposable ou inapplicable en application d'une loi, d'une réglementation ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente ayant autorité de la chose jugée, les autres dispositions seront considérées comme indépendantes et conserveront leur plein effet.

17.2 Le fait pour l'une des Parties d'être en retard dans l'exercice de l'un quelconque de ses droits prévus dans le Contrat, ou de ne pas exercer ceux-ci, ne sera pas considéré comme une renonciation à l'exercice de ses droits, que ce soit relativement à un fait passé ou futur. Une renonciation ne peut produire d'effet que si elle est stipulée dans un écrit signé par la Partie concernée.

17.3 Aucune stipulation du Contrat ne constituera ou ne sera réputée constituer une association, un accord de coopération ou une société de droit ou de fait entre les Parties. De même, à aucun moment l'une des Parties ne sera considérée comme agent ou employé de l'autre Partie et aucune Partie n'aura le pouvoir de lier l'autre Partie ou de contracter en son nom ou de créer une responsabilité quelconque à sa charge.