



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE
Prestations d'étude et de conseil marketing

version à jour du 16 mars 2019

Généralités

Les présentes Conditions Générales de Vente, ci-après désignées « CGV » sont valables à compter du 15 novembre 2016, sont accessibles à tout moment sur le site www.efficience-marketing.com et prévalent sur toute autre version ou tout autre document contradictoire. Les CGV pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à la prestation commandée par le Client est celle en vigueur sur le site www.efficience-marketing.com/conditions-generales-de-vente à la date de passation de la Commande. Les présentes CGV constituent le socle de la négociation commerciale entre les Parties et s'appliquent à chaque Commande, quelles que soient les clauses pouvant figurer sur les documents du Client, et notamment ses conditions générales d'achat sur lesquelles les présentes CGV prévalent. Les CGV ont pour objet de définir l'ensemble des modalités et conditions générales d'exécution des Prestations commandées par le Client à Efficience Marketing. Le Client reconnaît avoir pris connaissance au moment de la passation de la Commande des présentes CGV et déclare expressément les accepter sans réserve. Conformément aux dispositions de l'article L 441-6 du Code de commerce, les présentes CGV sont systématiquement communiquées à tout Client qui en fait la demande à Efficience Marketing. Si une disposition des présentes CGV venait à faire défaut, elle serait considérée comme étant régie par les usages en vigueur dans le secteur des Études de marché et sondages (code APE 7320Z).

Article 1 – Définitions

- « Offre » désigne l'offre commerciale fournie par Efficience Marketing au Client.
- « Prestation » désigne la Prestation d'étude et de conseil marketing commandée par le Client à la société Efficience Marketing.
- « Commande » désigne le document définissant les modalités et conditions particulières d'exécution de la ou des Prestations commandée(s) par le Client à Efficience Marketing.
- « Territoire » désigne le lieu d'exécution et de livraison des Prestations défini au sein de la Commande par Efficience Marketing.
- « Client » désigne le Client de Efficience Marketing.
- « Efficience Marketing » désigne la société Efficience Marketing.
- « Parties » désigne collectivement le Client et Efficience Marketing.

Article 2 – Commande

- 2-1. Les relations contractuelles entre les Parties seront régularisées par la signature d'une Commande basée sur l'Offre fournie au Client par Efficience Marketing. La Commande définira notamment le contexte de la Commande, ses objectifs, la méthodologie, les livrables, les délais, le budget ainsi que les moyens et informations à fournir par le Client pour la réalisation de la Prestation.
- 2-2. La validité de la Commande implique l'acceptation préalable, expresse, entière et sans réserve par le Client des présentes CGV. De même, la Commande n'est parfaite qu'après son acceptation expresse par une personne dûment habilitée pour y

procéder par Efficience Marketing. A défaut, les engagements pris par le représentant d'Efficience Marketing envers le Client seront nuls et de nul effet.

2-3. Toute Commande acceptée par Efficience Marketing est ferme et définitive.

Article 3 – Prix

3-1. Les prix des Prestations indiqués en Euros sont ceux en vigueur au moment de la passation de la Commande, sont fermes et non révisables. Les prix des Prestations comprennent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) au taux français en vigueur au jour de la passation de la Commande. Tout changement du taux français de TVA applicable sera automatiquement répercuté au Client par Efficience Marketing sur le prix des Prestations.

3-2. Les prix des Prestations sont fixés dans la Commande, suivant un délai d'exécution défini par le calendrier prévisionnel de l'Offre.

3-3. Les frais de transport, de séjour hors Ile-de-France ou tout autre frais supplémentaire (après accord exprès du Client) nécessaires à la réalisation de la mission seront payés en plus par le Client sur présentation des justificatifs. Ces frais sus-mentionnés non compris dans le prix des Prestations feront l'objet d'une mention dans l'Offre ou d'un avenant à la Commande initiale.

Article 4 – Modalités de paiement des prestations

4-1. Le prix des Prestations doit être réglé par le Client à Efficience Marketing selon un échéancier défini au sein de la Commande.

4-2. Le Client s'oblige à payer toute facture émise par Efficience Marketing dans un délai de trente (30) jours courant à compter de la date d'émission de la facture.

4-3. En cas d'accord de paiement échelonné entre les Parties, le non paiement d'une seule échéance entraînera de plein droit et à la seule initiative d'Efficience Marketing la déchéance du terme.

4-4. Le défaut de paiement à l'échéance entrainera, après l'envoi d'un courrier de mise en demeure par Efficience Marketing au Client, l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par ce dernier. En outre, Efficience Marketing pourra suspendre ou résilier toutes les Prestations en cours sans préjudice de toute autre voie d'action.

4-5. Le Client ne sera pas autorisé à retenir ou différer le paiement de toute somme due à Efficience Marketing même en cas de litige ou de réclamation.

Article 5 – Territoire et modalités d'exécution des prestations

- 5-1. Le Territoire des Prestations est strictement défini par la Commande.
- 5-2. En tout état de cause, le personnel d'Efficienc Marketing affecté à la réalisation des Prestations reste sous l'autorité hiérarchique et disciplinaire d'Efficienc Marketing qui assure l'autorité technique, la gestion administrative, comptable et sociale de son personnel. Il est clairement établi que le personnel d'Efficienc Marketing réalisera les Prestations qui lui incombent de manière indépendante dans le cadre de la Commande. Efficienc Marketing demeure parfaitement indépendante du Client et garantit qu'il n'existe aucun lien de subordination entre lui et le Client, ni entre les collaborateurs d'Efficienc Marketing et le Client.
- 5-3. Si le personnel d'Efficienc Marketing est en charge d'exécuter des Prestations dans les locaux du Client, il se conformera au règlement intérieur et aux règles d'hygiène et de sécurité en vigueur dans lesdits locaux, à moins que les Parties n'en aient autrement convenu par écrit.
- 5-4. Les délais d'exécution des Prestations sont donnés dans la Commande à titre strictement indicatif. Efficienc Marketing ne pourra voir sa responsabilité engagée par le Client en cas de retard dans l'exécution des Prestations.
- 5-5. La Commande est valide jusqu'à la date de fin de Prestation indiquée dans la Commande.
- 5-6. La date de fin de Prestation pourra cependant être prolongée à la demande du Client et ce, après accord écrit entre les Parties en définissant les modalités notamment en cas de modification en cours de réalisation de la Prestation ou d'extension de cette dernière et/ou en cas de retard ou omission du fait du Client ou de tiers et/ou de cas de force majeure tel que défini à l'article 14.

Article 6 – Réunion d'avancement de la prestation et responsabilité de Efficienc Marketing

- 6-1. Des réunions d'avancement de la Prestation pourront se tenir à la demande de l'une ou l'autre des Parties et selon des modalités définies d'un commun accord dans la Commande, afin d'examiner l'état d'avancement de la Prestation et de valider les prestations exécutées. Au cours de ces réunions, le Client pourra faire connaître ses décisions, choix techniques et d'une manière générale, ses observations de toute nature.
- 6-2. Ces réunions donneront lieu à l'établissement d'un compte-rendu d'avancement par le responsable dûment désigné par Efficienc Marketing, qui le communiquera au Client. Faute de remarque du Client dans les quinze (15) jours de sa remise, ce compte-rendu sera réputé approuvé et vaudra validation des Prestations exécutées.

Article 7 – Propriété intellectuelle

- 7-1. Efficienc Marketing bénéficie pour tous les travaux d'études de la protection donnée par le code de la propriété intellectuelle.

Efficiencie Marketing 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 en pleine propriété, et qu'elle mettrait en œuvre, à titre onéreux ou gratuit, à l'occasion des études et des enquêtes.

- 7-2. La propriété de l'ensemble des résultats de l'étude est transférée au Client à compter du paiement intégral de l'étude ou de l'enquête.
- 7-3. Toute diffusion ou reproduction directe ou indirecte, intégrale ou partielle, à titre gratuit ou à titre onéreux, à l'initiative du Client, de tout document ou toute technique nécessaire à la réalisation de l'étude et à l'obtention des résultats et fourni par Efficiencie Marketing, ne pourra être faite sans l'accord exprès et préalable de Efficiencie Marketing. Les parties conviendront alors notamment des modalités financières.
- 7-4. Si le Client est amené à confier tout ou partie de ces résultats pour les besoins de son activité à des tiers, il se porte garant de leur faire prendre l'engagement de citer le nom de Efficiencie Marketing dans toute diffusion ou reproduction.
- 7-5. Efficiencie Marketing s'oblige, dans les mêmes conditions, à ne pas divulguer les résultats dès lors que ceux-ci sont devenus la propriété du Client. Elle s'interdit de faire mention de la réalisation de cette étude, sauf autorisation du Client, dans sa publicité ou dans toute autre documentation. Toutefois, Efficiencie Marketing peut mentionner le nom du Client dans ses références commerciales.
- 7-6. Dans le cas d'études ad hoc faites pour un seul Client, Efficiencie Marketing s'interdit toute revente des résultats, sans l'accord de ce dernier. Dans le cas d'enquêtes multi-clients, dite encore en souscription, Efficiencie Marketing se réserve le droit de vendre les résultats à d'autres Clients que les Clients initiaux, sauf exclusivité ou accord particulier négocié avec ces derniers.
- 7-7. Dans le cas d'enquête omnibus, les articles 7-5. ou 7-6. s'appliquent selon que les groupes de questions ont été posées pour le compte d'un ou plusieurs Clients.

Article 8 – Non sollicitation

Sauf accord exprès contraire convenu entre les Parties, le Client s'interdit d'engager, ou de faire travailler d'aucune manière, directement ou indirectement par l'intermédiaire d'un tiers ou par une société filiale, tout collaborateur présent ou futur d'Efficiencie Marketing ayant participé à l'exécution de la Commande et même au cas où la sollicitation serait à l'initiative dudit collaborateur. Cette renonciation est valable pour la durée de la Prestation prolongée d'une période de douze (12) mois. En cas de non-respect de cette clause de non sollicitation, le Client s'engage à verser à Efficiencie Marketing une indemnité compensatoire égale à un (1) an de salaire brut du collaborateur, charges sociales y afférentes incluses et à indemniser Efficiencie Marketing de tout autre préjudice subi à ce titre.

Article 9 – Confidentialité

- 9-1. Efficiencie Marketing est tenue au secret professionnel.
- 9-2. Efficiencie Marketing et le Client s'engagent à conserver confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie, de quelque nature qu'ils soient, auxquels ils

auraient pu avoir accès au cours de l'exécution du contrat.

L'engagement ci-dessus énoncé ne s'applique pas aux informations et documents :

- (i) tombés dans le domaine public pour toute autre raison que la violation du présent article,
- (ii) se trouvant déjà en la possession de la Partie concernée au moment de la communication par une autre Partie,
- (iii) lorsque, postérieurement à la communication par une autre Partie, ces documents et informations sont reçus d'un tiers autorisé à les divulguer,
- (iv) devant être produit en cas de nécessité, uniquement devant les tribunaux et devant les représentants des administrations fiscales et sociales, habilités à en obtenir la communication.

9-3. Les deux parties prendront vis-à-vis de leur personnel toutes les mesures nécessaires pour assurer, sous leur responsabilité, le secret et la confidentialité de toutes les informations et documents visés.

9-4. Efficienc Marketing s'interdit de révéler à son Client et à des tiers le nom des personnes interrogées, ou de fournir des fichiers de données qui permettraient directement, ou indirectement, d'identifier le nom des personnes interrogées, notamment par rapprochement ou fusion avec des fichiers nominatifs du Client. Efficienc Marketing s'interdit, sauf accord du Client, de révéler le nom de ce dernier aux personnes interrogées.

9-5. Le Client s'engage à appliquer et à faire appliquer le secret absolu sur les informations, documents, méthodes, programmes informatiques et autres éléments appartenant à Efficienc Marketing et dont il pourrait avoir connaissance du fait de la réalisation de l'étude.

Article 10 – Incessibilité du contrat

Le présent contrat est personnel à chacune des parties. Il ne peut être cédé totalement ou partiellement, à titre onéreux ou gracieux, à un tiers par l'une des parties, sans l'accord exprès de l'autre partie. Sont assimilés à une cession du contrat, un apport en société, une fusion, une absorption, une cessation de fonds de commerce, un changement de majorité dans la répartition du capital social de l'une des parties et, d'une manière générale, toute opération tendant à faire changer le contrat de patrimoine.

En cas de cession de l'activité à un tiers, Efficienc Marketing se réserve le droit de résilier la Commande de plein droit, sans délai et sans versement d'une quelconque indemnité par Efficienc Marketing.

Article 11 – Résiliation anticipée

11-1. En cas d'inexécution totale ou partielle, de mauvaise exécution ou de violation par l'une ou l'autre des Parties des dispositions des présentes CGV ou de la Commande auquel il ne serait pas mis un terme dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, l'autre Partie pourra résilier de plein droit la Commande sans accomplissement d'aucune

formalité judiciaire et sans préjudice des dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

- 11-2. Chaque Partie aura également le droit de résilier la Commande par anticipation, après une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à laquelle la Partie destinataire n'aura pas donné la suite qui convient dans les trente (30) jours suivant la réception de la mise en demeure, dans le cas où :
- (i) l'autre Partie cesserait d'exercer ses activités,
 - (ii) l'autre Partie ne serait plus solvable ou serait en liquidation ou redressement judiciaire.
- 11-3. En cas de résiliation de la Commande par le Client en dehors des cas prévus aux articles 11-1. et 11-2., le Client s'oblige à respecter un délai de préavis de trente (30) jours et à dédommager Efficience Marketing de tous les montants dus par le Client au titre de la Commande jusqu'à la date effective de fin des Prestations ainsi que des coûts supportés par Efficience Marketing pour l'achèvement desdites Prestations. La décision de résiliation devra être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, fera courir le délai de préavis de trente (30) jours et selon les modalités définies à l'article 11-2..

Article 12 – Garantie et assurance

- 12-1. Efficience Marketing garantit au Client la bonne exécution de ses Prestations, telles que définies dans l'Offre et conformément aux règles de l'art et aux bonnes pratiques de la profession. Les garanties accordées aux termes des présentes constituent les seules garanties à la charge d'Efficience Marketing au titre des Prestations et prévalent sur toute autre garantie.
- 12-2. Efficience Marketing s'engage à souscrire toutes les garanties nécessaires pour couvrir les responsabilités qu'elle encoure du fait de l'exécution de la Commande pour des niveaux suffisants auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable.

Article 13 – Limitation de responsabilité

- 13-1. Efficience Marketing n'est soumis qu'à une obligation de moyens envers le Client.
- 13-2. La responsabilité d'Efficience Marketing ne saurait être recherchée pour des dommages résultants d'erreurs provenant de documents ou informations fournis par le Client, en particulier si Efficience Marketing a préalablement émis les réserves utiles.
- 13-3. Dans le cas où la responsabilité d'Efficience Marketing serait engagée à l'occasion de la réalisation de la Prestation, le Client ne pourra réclamer des dommages et intérêts à Efficience Marketing que dans la limite du prix de vente HT de la Prestation et ce quelle que soit la nature de son préjudice.
- 13-4. La responsabilité globale d'Efficience Marketing au titre des présentes est limitée aux seuls dommages matériels directs causés au Client résultant de fautes dûment prouvées qui seraient imputables à Efficience Marketing. En aucune circonstance, Efficience Marketing ne sera tenu d'indemniser les dommages immatériels consécutifs ou

non à un dommage matériel tels que notamment, les pertes d'exploitation, les pertes de production, le manque à gagner, la perte de profits, la perte de contrat, la perte d'image, la perte d'une chance, le préjudice commercial, les surcoûts de production, l'immobilisation du personnel ou d'équipements ainsi que tout dommage indirect.

13-5. Le Client et ses assureurs dont il se porte fort, déclarent renoncer à tout recours contre Efficienc Marketing et ses assureurs au-delà des limites et exclusions ci-dessus exposées.

Article 14 – Force majeure

L'exécution des obligations incombant à chacune des Parties aux termes des présentes Conditions Générales sera suspendue par la survenance d'un événement constitutif de force majeure dans l'acceptation usuelle de ce terme et incluant notamment, sans que cette liste soit limitative, les catastrophes naturelles, les actes de l'autorité publique, les embargos, les grèves, les conditions climatiques exceptionnelles empêchant la livraison, les insurrections, les émeutes. La Partie désirant invoquer un tel événement devra en notifier immédiatement à l'autre le commencement et par la suite, le cas échéant, la fin, sans quoi elle ne pourra être déchargée de sa responsabilité. Les deux Parties mettront en œuvre tous leurs efforts pour prévenir ou réduire les effets d'une inexécution de la convention causée par cet événement. L'autre Partie se réservera le droit de vérifier et de contrôler la réalité des faits. L'exécution des obligations reprendra son cours normal dès que l'événement constitutif de force majeure aura cessé. Dans le cas où l'événement qui donne lieu au cas de force majeure se prolonge pendant plus d'un (1) mois, la Partie à laquelle le cas de force majeure est opposé peut résilier, immédiatement et de plein droit, la Commande, sans indemnité.

Article 15 – Disposition générale d'interprétation

Les Parties conviennent qu'en cas de litige sur l'interprétation d'une clause des CGV, l'interprétation qui en serait éventuellement donnée par le Tribunal devra être retenue. Il y aura lieu de modifier, en conséquence, lesdites CGV. Par ailleurs, l'illégalité d'une clause ne vaut que pour ladite clause et n'entraîne pas l'illégalité de l'ensemble des CGV.

Article 16 – Protection des données à caractère personnel

Efficienc Marketing s'engage à ce que la collecte et le traitement des données obtenues par :

- le site Internet www.efficienc-marketing.com ;
- les clients et prospects ;
- la réalisation d'interviews qualitatifs et/ou quantitatifs quel que soit le moyen de collecte ;

soient conformes au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés.

Données personnelles collectées

Efficiencie Marketing, en qualité de responsable de traitement au sens du RGPD, limite la collecte des données à caractère personnel aux données adéquates, pertinentes et strictement nécessaires à la commercialisation des services, à la gestion de la relation commerciale et à la réalisation de ses prestations d'études et de conseil marketing.

Trois types de données sont recueillies par Efficiencie Marketing :

- les données à caractère personnel qui sont indiquées lors de la commande des prestations. Elles sont obligatoires pour l'administration et la gestion des prestations commandées ; la non-fourniture de ces données peut avoir pour conséquence l'impossibilité de proposer les prestations demandées ;
- les données à caractère personnel qui sont renseignées sur le site Internet www.efficiencemarketing.com par les personnes désirant
 - s'inscrire en tant qu'enquêteur ou enquêtrice par téléphone ;
 - s'inscrire en tant que participant ou participante à une table ronde ;
 - être contactées pour avoir plus d'informations sur les prestations du cabinet Efficiencie Marketing ;
- les données à caractère personnel qui sont collectées lors de la réalisation d'interviews qualitatifs et/ou quantitatifs quel que soit le moyen de collecte.

Traitements des données

Les données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés par Efficiencie Marketing sont hébergées et traitées en France selon des protocoles sécurisés.

Les traitements de ces données ont pour finalité :

- l'exécution des prestations commandées ;
- l'amélioration de la qualité de service (personnalisation de l'offre, lutte contre la fraude, identification de dysfonctionnement, amélioration de la connaissance client au travers d'analyses statistiques éventuellement anonymisées) ;
- la communication par emailings, pour informer notamment de l'évolution des services de Efficiencie Marketing.

La base juridique de ces traitements repose sur la relation contractuelle avec Efficiencie Marketing et/ou sur les obligations légales ou réglementaires de Efficiencie Marketing ou encore sur le consentement, s'agissant des traitements de prospection commerciale ou de réalisation d'interviews que chaque personne concernée peut retirer à tout moment en nous adressant un email via le formulaire de contact de notre site Internet www.efficiencemarketing.com.

Transmission des données

Les données à caractère personnel ne sont transmises aux partenaires concernées que dans le but d'assurer la bonne exécution de la prestation et le suivi de la relation commerciale.

Conservation

Les données à caractère personnel seront conservées pendant une durée adaptée à la finalité de chacun de ces traitements. Par exception, ces données pourront être conservées pendant des durées plus longues pour gérer les réclamations et contentieux le cas échéant ainsi que pour répondre à des obligations légales et/ou réglementaires.

Droits des Clients et des personnes

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 06/01/1978, modifiée par la loi du 6 août 2004, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux informations le concernant.

Par ailleurs et conformément à la loi sus-mentionnée, les personnes et/ou responsables interviewés dans le cadre des Prestations peuvent opposer leur refus :

- à tout enregistrement audio et/ou video des informations portées à la connaissance de Efficiencie Marketing lors d'entretiens en face-à-face et/ou par téléphone et/ou audio/vidéoconférence avec ceux-ci,
- à toute divulgation de façon nominative à des tiers des informations et résultats statistiques les concernant, récoltés lors de la réalisation des Prestations.

Contact

Efficiencie Marketing
Monsieur Fabien VIENOT
Délégué à la protection des données (DPO)

Les Clients ou toutes personnes ayant fourni des données à caractère personnel peuvent exercer leurs droits soit :

- en envoyant un e-mail à Fabien VIENOT ;
- en envoyant un courrier signé et accompagné de la copie d'une pièce d'identité à l'adresse :
Efficiencie Marketing
À l'attention de Monsieur Fabien VIENOT
Délégué à la protection des données (DPO)
51, avenue Victor Hugo
92170 VANVES

Article 17 – Traduction – Langue du contrat

Dans le cas où les présentes CGV et la Commande seraient établies en plusieurs langues, il est expressément entendu que la version française est la seule à faire foi en cas notamment de difficultés d'interprétation et/ou d'application des dispositions desdites Conditions et de la Commande. La langue applicable aux CGV et à la Commande est la langue française.

Article 18 – Règlement des litiges

Les présentes CGV et la Commande sont soumises, tant pour leur interprétation que pour leur mise en œuvre, au droit français. Tous les litiges auxquels les CGV et la Commande pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites relèveront, à défaut de règlement amiable, de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de NANTERRE (92), même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.