

1. DEFINITIONS

Abandon désigne un Participant qui n'a pas été éliminé mais qui ne termine pas l'Enquête.

Accord de partage des données de Toluna désignent les conditions régissant le traitement par le Client (qu'elles soient collectées directement par le Client ou partagées par Toluna avec le Client) des Données personnelles concernant les Répondants du Panel du Fournisseur ou d'un Panel de Tiers, comme envisagé dans la sous-clause 15.4.2 ci-dessous et accessible via le lien suivant [Toluna-Data-Share-Terms_March-2025.pdf](#).

Clauses contractuelles types désigne les clauses mises en place pour le transfert de données à caractère personnel vers des pays tiers en vertu du RGPD, conformément à la décision UE 2021/914 du 4 juin 2021 (telle qu'elle peut être modifiée ou remplacée par la Commission européenne de temps à autre).

Client désigne toute personne morale, société de personnes, association professionnelle ou toute autre entité recevant les services en vertu d'une Proposition applicable et nommée dans celle-ci.

Conditions Générales désigne les présentes conditions générales des Services.

Conditions de la Communauté TS désigne les conditions régissant l'utilisation de toute Communauté TS du client qui se trouve à l'adresse suivante : <https://tolunacorporate.com/legal/community-terms-and-conditions/>

Conditions d'utilisation de TolunaStart désigne les conditions régissant l'utilisation de Toluna Start que vous trouverez sur <https://www.tolunastart.com/terms-and-conditions>

Conditions d'utilisation de SX : les conditions régissant l'utilisation de SampleXpress, accessibles via le lien suivant <https://www.samplexpress.com/TermsAndConditions/>

Contenu Client désigne toutes les données et tous les documents protégés par le droit d'auteur, quel que soit le support ou le format, fournis par le Client dans le cadre de la Proposition (ce qui peut inclure les Données Personnelles fournies par le Client au Fournisseur pour l'exécution des Services).

Contrat désigne toute Proposition commerciale régie par les présentes Conditions Générales.

Contrôle signifie la propriété d'une entité ou la propriété effective de plus de 50 % du capital social émis d'une société ou le pouvoir légal de diriger ou de faire diriger la gestion de la société, et l'expression « changement de contrôle » doit être interprétée en conséquence.

Cookie désigne une technologie de collecte de données en ligne.

Cookie Tracking : désigne un service impliquant la collecte de données en ligne du Client par le déploiement de cookies sur les navigateurs du Participant.

Crédits désignent soit (i) les crédits Toluna Start payés par le Client et déposés par le Fournisseur directement sur le compte Toluna Start du Client, soit (ii) les crédits GutCheck payés par le Client et déposés par le Fournisseur directement sur le compte GutCheck du Client.

Date d'entrée en vigueur désigne la date de début stipulée dans la Proposition ou, si aucune date n'est spécifiée, la date à laquelle le Fournisseur commence effectivement les Services.

Demande de modification désigne une Demande présentée par une partie en vue de modifier du Contrat.

Données conservées par le Fournisseur ont la signification qui leur est donnée dans la clause 13.7.

Données comportementales DT désignent les rapports, produits et résultats produits par le Fournisseur ou ses agents, contractants et employés dans le cadre ou en relation avec les Services tels que spécifiés dans la Proposition qui sont livrés sous une forme non-agrégée (c'est-à-dire à un niveau individuel, avec toutefois suppression des données personnelles directement identifiables)

Données personnelles ont la signification indiquée dans la Législation sur la protection des données à caractère personnel.

Données personnelles du Client ont la signification qui leur est donnée dans la clause 15.1 ci-dessous.

Droits de propriété intellectuelle désigne tout droit, et tout intérêt sur tout brevet, création, dessin et modèle, marque déposée, droit d'auteur, savoir-faire, secret de fabrication, stipulation, formule, procédé, logiciel de dessin, design, système, processus, logo, marque ou style, bases de données, droits en matière de concurrence déloyale, conceptions, logiciels informatiques, les copyrights, les droits d'auteur, les droits relatifs aux topographies, les droits relatifs aux Informations confidentielles (y compris les savoir-faire, outils et secrets commerciaux), et tout autre droit ou forme de propriété intellectuelle (déposés ou non), y compris également toutes demandes, renouvellements ou extensions afférentes à tous les éléments susvisés ou tous autres droits et formes de propriété similaires ou équivalents dans quelque pays que ce soit.

Élimination/ Éliminés désigne les Participants qui sont invités à prendre part à l'Enquête mais qui ne remplissent pas les critères de qualification pour participer à l'Enquête.

Enquête désigne la recherche et l'analyse du marché d'un produit ou d'un service particulier, ce qui implique de recueillir les réactions des répondants et de leur faire remplir des questionnaires d'étude de marché.

Évènement de Force majeure : désigne tout acte, événement, omission ou accident échappant au contrôle raisonnable de l'une ou l'autre des parties, y compris, mais sans s'y limiter, les éléments suivants : inondation, tremblement de terre, tempête ou autre catastrophe naturelle ; maladie/virus généralisé(e) ou pandémie ; guerre ; attaque terroriste, guerre civile, troubles civils ou émeutes ; incendie, explosion ou dommages accidentels ; conditions météorologiques défavorables ; interruption ou défaillance du service public, y compris, mais sans s'y limiter, l'électricité, le gaz ou l'eau ; tout conflit du travail, y compris, mais sans s'y limiter, les grèves, les actions syndicales ou les lock-out ; et toute inexécution (à l'exclusion des obligations de paiement) par le Fournisseur ou ses sous-traitants.

Fournisseur désigne l'entité qui fournira les Services au Client, comme indiqué dans une Proposition applicable.

Full Service désigne que le Fournisseur fournit au Client l'accès aux Sources d'Echantillons, programme l'Enquête auprès du Client, distribue les invitations aux Sources d'Echantillons appropriée, héberge l'Enquête sur son réseau de serveurs informatiques et recueille les données quantitatives de l'étude et fournit les Résultats au Client sous forme non tabulée.

Harris désigne soit Harris Interactive UK Limited, soit Harris Interactive SAS, soit Harris Interactive AG.

HarmonAlze Boost signifie l'outil de données synthétiques du Fournisseur qui est appliqué après le terrain pour amplifier les connaissances sur les groupes cibles difficiles à atteindre ou à faible incidence, et qui exploite les données synthétiques pour la recherche quantitative et qualitative. En amplifiant les schémas des données existantes, l'outil permet de dégager des informations précieuses sans qu'il soit nécessaire de collecter des données supplémentaires.

HarmonAlze Personas signifie que les répondants synthétiques du Fournisseur, alimentés par l'IA, sont plus vrais que nature, avec des histoires de vie réalistes, des réponses émotionnelles et une mémoire cohérente. Ils sont construits à partir de données anonymes provenant des panels du Fournisseur.

Outils HarmonAlze désigne individuellement et/ou collectivement HarmonAlze Boost et HarmonAlze Personas, ainsi que tout autre outil que le Fournisseur pourrait introduire sous sa marque HarmonAlze.

Informations confidentielles désigne toutes les informations et données qui sont divulguées ou fournies (écrite, orale, photographique, électronique, informatique ou autre), par la partie émettrice et/ou ses Représentants à la partie réceptrice et/ou ses Représentants dans le cadre des Services, et qui sont identifiées par la partie émettrice comme étant confidentielles ou qui, de par leur nature, doivent raisonnablement être considérées par la partie réceptrice comme étant confidentielles ; y compris, mais sans s'y limiter, les informations techniques, les dessins, les recettes, les plans, les programmes, les méthodes, les systèmes, les formules, les processus, la technologie, le code objet, le code source, le code exécutable, métadonnées, organigrammes, dispositifs, conceptions, machines, inventions, projets de recherche ou de développement, plans de développement de projets futurs, informations financières, pratiques commerciales, plans d'affaires, plans et stratégies de marketing et de tarification, clients, fournisseurs, données personnelles et toutes autres informations confidentielles de toute nature et de tout caractère, ainsi que

toutes analyses, compilations, études ou autres documents préparés par la partie destinataire et/ou ses représentants qui contiennent ou reflètent autrement ces informations.

In-House Usage Testing (I-Hut) ou Concept Testing désigne une Enquête dans laquelle un Produit Concept est envoyé aux Participants à leur adresse postale personnelle ou dans un autre lieu convenu d'un commun accord pour tester le produit, les réponses ultérieures à l'Enquête sont basées sur ces tests.

IA désigne l'Intelligence Artificielle, une technologie qui permet aux ordinateurs et aux machines de simuler l'intelligence humaine et les capacités de résolution de problèmes. L'IA peut inclure (sans s'y limiter) l'apprentissage automatique, la robotique, les systèmes experts, la logique floue et l'IA générative, ainsi que les caractéristiques dérivées de ces outils, qui peuvent être des outils propriétaires du Fournisseur ou d'une société du groupe du Fournisseur, ou des outils sous licence appartenant à des tiers.

ISO 20252 signifie ISO 20252:2019 Études de marché, d'opinion et sociales, y compris les analyses de connaissances et de données - Vocabulaire et exigences de service, étant la norme internationale établie par l'Organisation internationale de normalisation (ISO), qui établit des termes, des définitions et des exigences de service pour les prestataires de services effectuant des études de marché, d'opinion et sociales, y compris les analyses de connaissances et de données.

Lancement progressif signifie que le Fournisseur commence le travail sur le terrain en envoyant l'Enquête à 10%-20 % du total des Participants, puis procède à une analyse des données afin de vérifier s'il y a une correspondance parfaite avec les attentes du Client.

Législation sur la protection des données personnelles signifie ce qui suit, tel que modifié, étendu ou remis en vigueur : (i) la Directive européenne 2002/58/CE sur la vie privée et les communications électroniques ; (ii) le Règlement sur la vie privée et les communications électroniques de 2003 (SI 2003 No. 2426) ; (iii) le Règlement général sur la protection des données (2016/679) du 27 avril 2016 ("RGPD") ; (iv) le UK RGPD ; (v) le LGDP ; (vi) les lois américaines sur la confidentialité des données (USA Data privacy laws) ; et (vii) toutes les lois ou réglementations locales applicables relatives au traitement des données personnelles tel qu'envisagé dans le présent Accord.

LGDP signifie la loi générale de protection des données personnelles Loi n° 13.709 / 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

Lignes directrices désigne la Politique de Publication des Résultats ainsi que les Codes de bonnes pratiques professionnelles.

LOI désigne la longueur moyenne de l'Enquête devant être complétée par les Participants.

Modification désigne une modification du champ d'application des Services définis dans la Proposition.

Normes et pratiques professionnelles désigne les normes et pratiques industrielles professionnelles généralement acceptées pour la recherche pour les études de marché et sondages, y compris les Lignes directrices ou codes de conduite publiés par la UK Market Research Society et ESOMAR.

Panel Fournisseur désigne tous les panels gérés, détenus (ou désignés sous la marque du fournisseur) par le Fournisseur ou une Société du Groupe.

Panel(s) de tiers désigne les panels d'enquête recrutés, maintenus et administrés par un tiers avec lequel le Fournisseur a conclu un accord distinct.

Participant/Répondant désigne tout individu qui répond ou participe à une Enquête dans le cadre des Services.

Partie Emettrice désigne la partie qui divulgue des Informations confidentielles à la partie Réceptrice et/ou à ses Représentants.

Partie réceptrice désigne la Partie qui reçoit des Informations Confidentielles de la Partie Emettrice et/ou de ses Représentants.

Pertes désigne l'ensemble des pertes, dommages, responsabilités, coûts, dépenses, amendes et pénalités (y compris, et sans limitation, les frais juridiques ou honoraires d'avocat dès lors qu'ils sont raisonnables).

Politique de Publication des Résultats désigne la politique du Fournisseur concernant la diffusion publique des Résultats de l'étude, telle qu'elle est énoncée dans l'Annexe 1 ci-jointe ;

Politique de Transparence de l'Utilisateur de l'Echantillon désigne la politique du Fournisseur en matière de transparence de l'échantillon, applicable aux services, telle qu'elle figure à l'Annexe 2 ci-jointe.

Programmation et Hébergement signifie que le Fournisseur programme l'Enquête auprès du Client, invite des Participants potentiels selon une liste fournie par le Client ou par un tiers à la demande du Client, héberge l'Enquête sur son réseau de serveurs informatiques et recueille les données quantitatives de l'étude de marché qu'il transmet au Client sous forme non tabulée.

Produits Concept désigne les nouveaux concepts, produits, services ou dessins du Client, lorsque ces produits font partie de l'objet de l'Enquête.

Proposition désigne le document (y compris, mais sans s'y limiter, un bon de commande ou devis) fourni par le Fournisseur au Client stipulant les modalités particulières et le Prix des Services et soumis aux présentes Conditions générales de vente.

Propriété intellectuelle existante désigne l'un des éléments suivants, qu'il soit créé avant, pendant ou après l'accord : (i) les Droits de Propriété Intellectuelle du Fournisseur ; et (ii) les méthodes et systèmes que le Fournisseur utilise pour fournir les Services, y compris, sans limitation, l'échantillonnage, la recherche et les méthodes de traitement ou d'interrogation, les produits de recherche, les bases de données d'échantillons ou de panels, les systèmes d'analyse, d'observation, les formulaires de questions ou de questionnaires, et les questionnaires remplis, ainsi que tous les logiciels ou programmes informatiques, modèles ou systèmes et analyses, utilisés dans l'exécution des Services par le Fournisseur, que ces méthodes ou logiciels soient ou non brevetables ou protégés par des droits d'auteur.

Propriété intellectuelle nouvelle/Connaissance nouvelle désigne tout matériel ou information créé exclusivement pour le Client au cours de l'exécution des Services, à l'exclusion de la Propriété Intellectuelle Existante.

Réponses Complètes désigne une enquête complétée (et les réponses à l'enquête associées) par un Répondant à l'Enquête qui a répondu avec succès à l'ensemble du questionnaire, quelles que soient les réponses données, et lorsque le Répondant n'a pas été éliminé par la présélection.

Représentants signifie, pour chaque partie, ses Sociétés Affiliées et ses mandataires, dirigeants, salariés, entrepreneurs indépendants, consultants et conseils (y compris ses conseils juridiques et comptables).

Responsable de traitement a le sens que lui donne la Législation sur la protection des données.

Résultats/Livrables désigne l'ensemble des documents, rapports, produits, résultats d'études et produits livrables élaborés par le Fournisseur, ses Sociétés Affiliées ou ses agents, contractants et employés exclusivement pour le Client dans le cadre des services ou en relation avec ceux-ci, sous quelque forme que ce soit, comme spécifié dans une Proposition. Les produits livrables ne comprennent pas les Données conservées par le Fournisseur.

Revendication de PI à la signification qui lui est donnée à la clause 12.4.

Sample Only Services signifie que le Fournisseur fournit au Client l'accès aux Sources d'Echantillonnage, dirige les Participants potentiels appropriés vers les Enquêtes programmées et hébergées sur les systèmes et les serveurs informatiques du Client, ou sur les systèmes et les serveurs informatiques maintenus par des tiers sous la direction et/ou le contrôle du Client. L'obligation du Fournisseur de diriger l'Echantillon vers les Enquêtes du Client est soumise à la condition que le Fournisseur ait recruté suffisamment de Participants et qu'il puisse respecter les conditions de livraison et autres conditions établies par le Client, ainsi que le respect du présent accord par le Client.

SampleXpress désigne l'outil d'échantillonnage entièrement automatisé qui permet aux chercheurs d'évaluer la faisabilité et de lancer un projet en temps réel. Ces services sont accessibles via <https://www.samplexpress.com/>.

Services désigne les Services à réaliser par le Fournisseur tels que décrits dans la Proposition. Si le client choisit, dans le cadre d'une proposition, de se procurer Toluna Start, il doit se conformer aux Conditions TS, et si le Client choisit, dans le cadre d'une Proposition, de se procurer une Communauté TolunaStart, il doit se conformer aux Conditions de la communauté TS.

Services Intermédiaires signifie les services achetés par le Fournisseur auprès de prestataires tiers à la demande du Client et pour son compte. Ils sont mentionnés comme tels dans la Proposition. Le Fournisseur n'assume aucune responsabilité relative à ces Services Intermédiaires. Le Client doit rembourser tous les coûts des Services Intermédiaires. Le Fournisseur peut exiger le paiement anticipé des coûts de ces services, qui seront détaillés séparément. Dans ce cas, le Client doit effectuer le paiement relatif à ces services dès réception de la facture du Fournisseur.

Simulateur désigne une feuille de calcul ou une plate-forme qui facilite l'exécution de scénarios à l'aide d'un ensemble de données particulier (y compris les formules qui y sont incorporées), incorporée dans un Livrable.

Société(s) Affiliée(s) désigne, relativement à toute partie au présent Accord, toute entreprise ou autre entité qui contrôle, est contrôlée par, ou est sous le contrôle commun d'une partie. Une entreprise ou toute autre entité sera considérée comme étant sous le contrôle d'une autre entreprise ou entité si celle-ci détient ou contrôle directement ou indirectement 50 % ou plus des titres comportant droit de vote ou de toute autre participation détenue dans l'autre entreprise ou entité, ou si celle-ci possède, directement ou indirectement, le pouvoir de diriger ou d'engendrer une direction de la gestion et des politiques de l'autre entreprise ou entité.

Société(s) du Groupe -pour le Fournisseur- signifie toute société ou entité dans laquelle au moins 50 % de la participation finale est détenue par Toluna Holdings Limited (qui peut être renommée), y compris, mais sans s'y limiter, les entités contenant les noms Toluna, Metrixlab et Harris Interactive.

Sources d'Echantillons désignent les panels de Fournisseurs et, le cas échéant, les panels de tiers et/ou les Participants des clients.

Sous-traitant a le sens que lui donne la Législation sur la protection des données.

Tarifs désigne les tarifs relatifs aux Services tels que définis dans la Proposition et dans la devise qui y est spécifiée.

Taux d'Incidence désigne le nombre total de Réponses Complètes, moins la somme de Répondants Éliminés.

Toluna Start désigne la plateforme de renseignements sur les panélistes (consommateurs) du Fournisseur (anciennement connue sous le nom de Toluna Quick Surveys) et accessible grâce une connexion unique (sauf accord contraire dans la Proposition), pour mener des recherches quantitatives et qualitatives - soit par le biais de solutions en libre-service (DYL), soit par le biais de programmes de recherche personnalisés du Fournisseur élaborés avec l'aide d'experts en recherche et en services, que l'on trouve sur <https://www.tolunastart.com/>

Toluna Start Communauté désigne une communauté en ligne de Participants hébergée sur la plateforme automatisée de gestion d'enquêtes et de panels en ligne du Fournisseur.

Traitement à la signification qui lui est donnée dans la Législation sur la protection des données, et le terme "traiter" sera interprété en conséquence

USA Data Privacy Laws désigne toute loi d'un État américain concernant le traitement des données à caractère personnel, telle que mise en œuvre dans l'État américain concerné, y compris, mais sans s'y limiter : la loi californienne de 2018 sur la protection de la vie privée des consommateurs, Cal. Civ. Code §§ 1798.100 et suivants (tel que modifié) la loi sur la protection des données des consommateurs de Virginie (tel que modifié) et la loi sur la protection de la vie privée du Colorado, la loi sur la protection des données du Connecticut, la loi sur la protection de la vie privée des consommateurs de l'Utah, et la loi sur la protection des consommateurs de l'Oregon, la loi sur la protection et la sécurité des données du Texas et la loi sur la protection des données des consommateurs du Montana, la loi sur la protection des données du Nebraska 2024 (LB 1074) ; la loi sur la protection des données du New Hampshire 2024 (SB 255) ; la loi sur la protection des données du New Jersey 2024 (SB 332) ; la loi sur la protection des consommateurs de l'Oregon 2023 (SB 619) ; la loi sur la protection et la sécurité des données du Texas (2023 (HB 4) ; la loi sur la protection des consommateurs de l'Utah 2022 (SB 227) ; Virginia Consumer Data Protection Act 2021 (SB 1392) ; Indiana Consumer Data Protection Act 2023 (SB 5) ; Kentucky Consumer Data Protection Act 2024 (HB 15) ; Maryland Online Data Privacy Act 2024 (SB 541) ; Minnesota Consumer Data Privacy Act 2024 (HF 4757) ; Rhode Island Data Transparency and Privacy Protection Act 2024 (H 7787) ; et Tennessee Information Protection Act 2023 (HB 1181) ; (lorsqu'elles sont en vigueur).

UK RGPD a la signification qui lui est donnée à l'article 3(10) de la loi sur la protection des données de 2018 (telle que complétée par l'article 205(4) de cette loi).

2. FORMATION DU CONTRAT

2.1 Les présentes Conditions générales de vente sont les seules conditions applicables à la fourniture des Services, elles régissent le Contrat à l'exclusion de toutes autres conditions fournies par le Client. Aucune des conditions approuvées, livrées ou contenues dans une Proposition (ou document similaire) ou dans la reconnaissance ou l'acceptation de la commande du Client par le Fournisseur ne fera partie du Contrat et le Client renonce à tout droit qu'il pourrait avoir de se prévaloir de ces conditions.

2.2 Les devis sont valables pour une période maximale de trente (30) jours à compter de la date du devis initial. Nonobstant ce qui précède, le Fournisseur se réserve le droit de révoquer ou de modifier tout devis si, dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date du devis initial, une fluctuation monétaire survient ou si le Prix doit être augmenté comme indiqué dans la clause 12.11 ci-dessous.

3. ÉTENDUE DES SERVICES

3.1 Le Fournisseur doit fournir les Services conformément aux spécifications prévues dans la Proposition. Toluna USA Inc. a pour objectif d'être certifiée ISO 20252 d'ici le 1er août 2025. À partir de la date de certification, toutes les autres sociétés du groupe Toluna mèneront toutes les enquêtes conformément aux exigences des normes de qualité Toluna, qui sont en tous points conformes à la norme ISO 20252.

3.2 En cas de manquement à la clause 3.1, le Fournisseur doit, en tant que seul et unique recours du Client, réexécuter les Services concernés (ou une partie de ceux-ci) pour se conformer à la clause 3.1.

3.3 Une procédure de qualité et d'assurance (« Q&A ») est mise en œuvre pour toutes les Enquêtes et ne peut être contournée que sur accord écrit préalable entre le Client et le Fournisseur. Dans ce cas, le Client est responsable de tout problème de qualité résultant du contournement de la procédure de Q&A.

3.4 Un Lancement Progressif peut être mis en œuvre pour les Services.

3.5 Le Fournisseur a le droit d'examiner et d'approuver chaque Enquête pour laquelle il fournit des Participants. Toutefois le Fournisseur n'est pas responsable de la légalité, la qualité et/ou le contenu de l'Enquête. Le Fournisseur se réserve le droit de rejeter toute Enquête au motif qu'elle est trop longue ou trop complexe, qu'elle contient des éléments vulgaires, obscènes, haineux, discriminatoires, illégaux ou autrement répréhensibles, qu'elle viole la politique de confidentialité du Fournisseur, toute loi applicable ou les Lignes directrices.

4. DATES DE LIVRAISON

4.1 Au début du projet, le Fournisseur convient d'une date de livraison avec le Client. Le Fournisseur s'engage à faire de son mieux pour fournir les Résultats dans les délais convenus, mais le Client reconnaît et accepte que ledit délai n'est pas une condition essentielle du contrat. Les dates de livraison peuvent être soumises à des circonstances imprévues et à des retards causés par l'action ou l'inaction du Client.

4.2 Lorsque les Enquêtes sont programmées par le Client et en cas de retard causé par un dysfonctionnement de l'Enquête (qu'il apparaisse pendant la procédure de Q&A, le lancement progressif ou ultérieurement), les dates de livraison peuvent être retardées et un calendrier révisé doit être convenu entre les parties.

4.3 La programmation de questionnaires non rédigés en langue anglaise nécessite la signature par le Client du questionnaire principal rédigé en langue anglaise, préalablement à la traduction. Un retard dans cette procédure peut entraîner un retard de livraison.

5. PROGRAMME D'INCENTIVES (si applicable)

Le Fournisseur paye des incentives à sa discrétion afin de promouvoir la participation aux Enquêtes. Le Fournisseur doit évaluer et approuver tout programme d'incentive et se réserve le droit de rejeter toute Enquête s'il estime que les incentives offerts aux Participants potentiels sont insuffisants pour attirer des Participants qualifiés. Tous les programmes d'incentive destinés à être utilisés en relation avec les Participants du Fournisseur et/ou les Participants tiers doivent être administrés par le Fournisseur. Les modalités de paiement des incentives seront précisées dans la Proposition et le coût de ces incentives sera dû et payable immédiatement après l'exécution de la Proposition. Les modalités de paiement des incentives sont

distinctes de celles correspondant aux Services énoncées à la clause 11 des présentes.

6. SAMPLE ONLY SURVEYS (si applicable)

- 6.1 Au début du projet, tel que précisé dans la Proposition, le Client et le Fournisseur détermineront le profil exact des Participants éligibles pour participer à l'Enquête. Lorsque le Fournisseur dirigera les Participants potentiels vers les Enquêtes du Client, il devra masquer leur adresse électronique et fournir à la place un numéro d'identification unique à chaque Participant. Les Enquêtes de présélection menées par le Client permettront d'évaluer chaque Participant potentiel au cours des 10 (dix) premières questions. Si la présélection s'opère au-delà des 10 (dix) premières questions, le Fournisseur considère qu'il s'agit d'une "Présélection Tardive" et il appliquera un supplément de 10 % en sus du Coût Par Entretien (CPE) pour chaque Participant enregistré dans le cadre d'une Enquête avec Présélection Tardive. Si le profil d'un Participant n'est pas approprié et qu'il est éliminé, il sera immédiatement redirigé vers une URL désignée par le Fournisseur. Tous les Participants qui ont complété une Enquête du Client doivent, au terme de l'Enquête, être redirigés vers une URL désignée par le Fournisseur.
- 6.2 Lorsque les Enquêtes sont hébergées sur les systèmes et les serveurs informatiques du Client, ce dernier doit communiquer au Fournisseur tous les identifiants des Participants potentiels et leur état de progression dans le questionnaire (complété, éliminé ou abandonné) dans les 5 jours ouvrables suivant la clôture du projet. Si le Client ne communique pas ce statut dans ce délai, le Fournisseur devra payer des incitatives à tous les Participants et/ou Participants potentiels qui, selon l'avis raisonnable du Fournisseur, ont complété le questionnaire correspondant et facturer le Client en conséquence.
- 6.3 Le Client doit communiquer au Fournisseur les spécifications techniques et les critères de performance des logiciels et des systèmes informatiques (y compris les logiciels et les systèmes informatiques de tiers) utilisés pour mener les Enquêtes afin que le Fournisseur puisse déterminer leurs capacités et leurs performances. Le Client sera responsable du maintien de la disponibilité de ces logiciels et systèmes informatiques à 99,5% à tout moment lorsque le Fournisseur dirige les Participants potentiels vers les Enquêtes. Le Fournisseur se réserve le droit de limiter le nombre de Participants potentiels envoyés au Client en fonction de l'évaluation de la capacité desdits logiciels et systèmes informatiques. Si les logiciels et systèmes informatiques subissent des pannes ou des difficultés techniques entraînant l'incapacité du Client à accepter les Participants potentiels, à recueillir les données, à permettre à des Participants potentiels de répondre aux Enquêtes (les « Difficultés technique »), le Client doit immédiatement en informer le Fournisseur afin qu'il cesse de diriger des Participants vers le Client. Si le Client n'informe pas le Fournisseur d'une Difficulté technique dans les 15 minutes suivant sa survenance, le Client supportera le coût des Participants pour toute la durée de la Difficulté technique comme si quatre-vingt pour cent (80%) des Participants potentiels avaient complété le questionnaire. Si, toutefois, l'incidence supposée de Participants potentiels pour toute Enquête affectée par une Difficulté technique est supérieure à quatre-vingts pour cent (80 %), le Fournisseur facturera au Client les Participants livrés à hauteur du pourcentage supérieur.
- 6.4 Le Client assurera la gestion d'un système de « reporting en temps réel » qui permettra au Fournisseur de déterminer : (i) le nombre de Participants potentiels qui ont été dirigés vers chaque Enquête ; (ii) le nombre de Participants non éliminés ; et (iii) le nombre d'Enquêtes terminées. Si le Client connaît des pannes ou des Difficultés techniques dans le cadre du reporting en temps réel, le Fournisseur dispose des options suivantes : (a) interrompre la livraison de Participants potentiels à tout ou partie des Enquêtes auprès du Client jusqu'à ce que les difficultés soient résolues ; (b) poursuivre la livraison des Participants potentiels aux Enquêtes du Client et facturer au Client l'équivalent de quatre-vingts pour cent (80 %) des Participants potentiels ayant été sélectionnés pour l'Enquête et l'ayant terminée. Si le Taux d'incidence supposé pour une Enquête est supérieur à quatre-vingts pour cent (80 %) le Fournisseur facturera au Client l'Echantillon livré à hauteur du pourcentage supérieur.
- 6.5 Toutes les demandes d'aide initiées par des Participants potentiels doivent être dirigées vers une adresse e-mail d'assistance chez le Fournisseur et correspondant à l'Enquête ; l'adresse e-mail devra être communiquée au début du projet. Le Fournisseur informera le Client dans les meilleurs délais des demandes d'aide ainsi que de la nature des problèmes liés au service. Le Client désignera un contact pour assister et aider le Fournisseur afin de résoudre les problèmes de service qui ont été soulevés. Le Client s'engage à répondre rapidement à toutes les demandes d'aide et le Fournisseur se réserve le droit d'interrompre la livraison des Participants potentiels pour tout ou partie des Enquêtes du Client jusqu'à ce que les problèmes soulevés soient résolus.
- 6.6 Pendant la durée du présent Accord, le Client devra élaborer et maintenir une politique de confidentialité et s'y conformer ainsi qu'à toutes lois, règles et réglementations applicables en matière de confidentialité, y compris les Lignes directrices. Le Client ne divulguera au Fournisseur les données relatives à ses clients, membres et consommateurs qu'en conformité matérielle avec : (i) toute déclaration ou politique fournie par le Client aux personnes concernées par la divulgation ; et (ii) les lois applicables.
- 6.7 Le Fournisseur fournira au Client les informations relatives à sa politique de transparence des utilisateurs d'échantillons lorsqu'elles seront disponibles et sur demande écrite.

7. LIVRAISON DE DONNEES (si applicable)

Dans le cas d'Enquêtes hébergées sur les systèmes et les serveurs informatiques du Fournisseur, ce dernier livrera les résultats de l'Enquête au Client dans le format convenu au préalable dans la proposition. Si le Client demande ultérieurement la livraison des résultats dans un format différent, cela constituera une commande nouvelle et fera l'objet d'une facturation distincte.

8. COOKIES ET UTILISATION DES SERVICES APRÈS LA RESILIATION

- 8.1 Sauf accord contraire mentionné dans la Proposition ou par tout autre écrit : (i) le Client n'est pas autorisé à placer ou à stocker des Cookies sur les navigateurs Internet des Participants ; (ii) au terme du présent Accord, le Client doit immédiatement cesser d'utiliser les Données Personnelles des Participants (y compris toute information dérivée des Données Personnelles des Participants et tout Cookie placé et/ou stocké sur le navigateur Internet des Participants).
- 8.2 S'il a été convenu, dans une Proposition ou par tout autre écrit, du déploiement de Cookies sur le navigateur d'un Participant, le Client soit s'assurer que : (i) tout Cookie placé ou stocké sur le navigateur Internet d'un Participant expire au terme de la période spécifiée ou, si aucune période n'est précisée, dans une période maximale d'un (1) an à compter du placement et du stockage dudit Cookie ; (ii) le Client communiquera au Fournisseur autant de détails que raisonnablement nécessaire pour se conformer aux politiques de confidentialité du Fournisseur et à la loi applicable ; (iii) le Client devra s'assurer que le Cookie peut être désinstallé par Participant en suivant les instructions fournies par le Client, y compris par la fourniture par le Client au Participant d'un Cookie permettant cette désinstallation.
- 8.3 Le Client garantit, reconnaît et s'engage à ce que les Cookies : (a) n'enfreignent aucun droit d'auteur, brevet, secret commercial ou autre droit exclusif de tiers ; (b) n'interfèrent avec aucun anti-virus ou autre logiciel similaire présent sur l'ordinateur d'un Participant ; (c) ne restaurent aucun Cookie HTML supprimé, n'affectent pas la performance de navigation de l'ordinateur de façon perceptible ; (d) ne collectent ou n'enregistrent pas les adresses URL ou toute information affichée sur les pages Internet sécurisées ; (e) ne collectent aucune frappe au clavier, aucune adresse IP et n'associent pas les données à un identifiant persistant unique ; (f) ne collectent ou ne tentent de collecter les Données Personnelles des Participants.

9. IA (y compris les outils HarmonAlze)

- 9.1 Le Fournisseur peut utiliser l'IA dans l'exécution des Services à des fins multiples, y compris, mais sans s'y limiter, la présélection d'échantillon afin de détecter des fraudes et des violations de la réglementation des Répondants, à des fins de contrôle qualité, y compris pour le codage et l'analyse des comportements de mauvaise qualité lors de la collecte de données, afin d'obtenir des informations plus pertinentes.
- 9.2 Si cela est convenu dans une Proposition, le Fournisseur peut fournir ses propres programmes d'IA pour envoyer des enquêtes aux répondants et ainsi obtenir des réponses plus approfondies (verbatim) des répondants dans les enquêtes quantitatives et qualitatives et/ou pour dériver d'autres

informations de ces réponses (par exemple, les sentiments et les thèmes clés). Les verbatims et les réponses enrichies seront inclus dans les Livrables.

- 9.3 Nonobstant ce qui précède, lorsque le Fournisseur utilise les programmes d'IA de tiers et que cette utilisation implique le partage d'informations confidentielles du Client dans l'outil d'IA, le Fournisseur veillera à n'utiliser qu'un outil qui fournit des mesures techniques et organisationnelles de sécurité suffisantes, conçues pour protéger les informations confidentielles du Client, y compris, mais sans s'y limiter, la séparation logique, de sorte que le Fournisseur se conforme à ses obligations de confidentialité.
- 9.4 Le Fournisseur n'utilise pas les informations confidentielles du Client pour former des modèles d'IA de tiers et le Fournisseur convient avec le fournisseur de l'outil d'IA de conditions contractuelles interdisant l'utilisation des informations confidentielles du Client pour former ou améliorer les modèles du fournisseur.
- 9.5 Lorsque le Client choisit de se procurer un ou des outils HarmonAize en tant que services auprès du Fournisseur et qu'il les utilise sur une base DIY via Toluna Start, le Fournisseur accorde par la présente au Client une licence non-exclusive d'utilisation du ou des outils HarmonAize respectifs pour la durée de la période de la Proposition applicable.
- 9.6 Le Fournisseur détient tous les droits, titres et intérêts de tous les droits de propriété intellectuelle existant dans les outils HarmonAize et le Client n'a pas le droit (et ne doit pas permettre à un tiers) de copier, adapter, faire de l'ingénierie inverse, décompiler, désassembler, modifier ou adapter les outils HarmonAize en tout ou en partie et le Client ne peut pas utiliser les outils HarmonAize pour créer un outil dont l'expression est substantiellement similaire à celle des outils HarmonAize.
- 9.7 Les outils HarmonAize sont fournis « TELS QUELS » sans garantie d'aucune sorte. Le Client reconnaît et accepte que l'utilisation et l'exécution des outils HarmonAize se font à ses risques et périls et que le Fournisseur ne peut en aucun cas être tenu responsable de quelque dommage que ce soit résultant de l'utilisation ou de l'incapacité d'utiliser les outils HarmonAize, même si le Fournisseur a été informé par le Client de la possibilité de tels dommages.

10. UTILISATION DES SERVICES PAR LE CLIENT

- 10.1 Le Client n'utilisera les Services (y compris les éléments livrables) qu'à des fins d'étude de marché et non à d'autres fins, y compris, sans s'y limiter, la commercialisation, la promotion, la vente ou l'influence sur les opinions ou les décisions de tout répondant. Pour éviter toute ambiguïté, rien dans cette clause n'empêche le Client d'utiliser les services (y compris les produits livrables) pour informer ses stratégies de marketing.
- 10.2 Lorsque le Fournisseur fournit des services d'échantillonnage uniquement ou des services de programme et d'hébergement, le Client doit s'assurer que le contenu de l'enquête n'enfreint pas les lois du pays dans lequel l'enquête est menée. En particulier, les enquêtes ne doivent pas contenir les éléments suivants : (i) tout contenu diffamatoire ou menaçant, ou faisant l'apologie de la violence, ou tout contenu obscène, discriminatoire ou pornographique ; (ii) des logiciels, des images ou d'autres matériels qui enfreignent les droits d'une marque ou d'un tiers détenteur de droits d'auteur ; (iii) des chaînes de lettres, de la publicité ou tout matériel visant à promouvoir les ventes ; ou (iv) des questions concernant des produits, des substances ou des actes illégaux, ou des violations des règles du commerce équitable.

11. LE TERME

- 11.1 Le présent Contrat prend effet à la Date d'entrée en vigueur et, sous réserve d'une résiliation anticipée en vertu de la clause 17, se poursuit jusqu'à la date la plus tardive entre :
 - (a) La date indiquée dans la Proposition ; et
 - (b) La date à laquelle la totalité du Prix a été payé par le Client et reçu par le Fournisseur.
- 11.2 Tous les Services réguliers ou récurrents qui peuvent être indiqués dans une Proposition, sauf s'ils sont résiliés suivant le respect d'un préavis d'au moins 6 mois avant la fin de la période initiale, seront automatiquement renouvelés sur une base de 12 mois (**Période de Renouvellement**) et continueront jusqu'à ce qu'ils soient résiliés par le Client avec un préavis écrit de 6 mois avant la fin d'une période de renouvellement.

12. LE REGLEMENT DU PRIX

- 12.1 En contrepartie des Services, le Client doit régler le Prix au Fournisseur. Le Prix est indiqué hors taxes, qui le cas échéant seront facturées conformément aux lois fiscales du pays dans lequel se situe l'entité qui émet les factures, que le Client devra payer en totalité. Toute retenue à la source ou taxe sur les Services déduite du paiement des factures du Fournisseur sera automatiquement facturée au Client. Si le Fournisseur reçoit par la suite un remboursement au titre de cette taxe, il remboursera le Client un montant égal au montant perçu.
- 12.2 Le Prix correspondant aux Services sont basés sur les spécifications, la LOI et les Taux d'incidence fournis par le Client, indiqués dans la Proposition, ou peuvent être autrement convenus entre les parties. Si le taux d'incidence net réel et/ou la LOI diffère(nt) du taux d'incidence net et/ou de la LOI initialement estimé(s), le Fournisseur pourra à son gré augmenter le Prix de l'Enquête en fonction du Taux d'incidence net réel et de la LOI. Le Fournisseur doit faire des efforts raisonnables pour signaler les Taux d'incidence réels après une nuit d'interview. Dans le cas peu probable où le Fournisseur ne serait pas en mesure de fournir un nombre suffisant d'Enquêtes, le Client ne sera facturé que pour le nombre d'Enquêtes réalisées.
- 12.3 **Modification du Prix** : Si le Client souhaite apporter des modifications à l'Enquête après que celle-ci ait été testée par le Fournisseur, ou après que les Participants ont été recrutés conformément aux spécifications initiales, ces modifications seront facturées au taux horaire de frais de modification de 110€. Le Fournisseur confirmera les heures requises pour les modifications à la réception des exigences du Client.
- 12.4 **Frais de mise en attente** : Des frais de mise en attente de 550€ seront appliqués si le déploiement de l'Echantillon est mis en attente par le Client pendant plus de trois (3) jours ouvrables une fois que la sélection des Participants a été effectuée et/ou qu'un questionnaire a été vérifié. Si les Participants ont déjà été déployés, tous les Résultats obtenus seront facturés au Client en plus de cela.
- 12.5 **Prix minimum** : Sauf accord contraire dans la Proposition, chaque projet est soumis à une redevance minimale de 1 100€ (hors frais ou incitations) qui sera facturée par le Fournisseur au cas où les redevances finales dues, sur la base du volume du projet, seraient inférieures à 1 100 £.
- 12.6 **Sur-recrutement** : Le Client doit payer pour le nombre total de réponses jusqu'au moment où l'Enquête est définitivement close.
- 12.7 **Abandons** : Lorsque l'Enquête est hébergée sur les systèmes et les serveurs informatiques du Client, si plus de 10 % des Participants éligibles ont abandonné, le Fournisseur supposera que cela est dû à un problème technique du côté du Client ou que le questionnaire est trop complexe ou incompréhensible. Dans ce cas, le Client devra payer 50% du prix d'un questionnaire complet pour tous les abandons après les premiers 10%.
- 12.8 Sauf indication contraire expresse dans la Proposition, le Prix payable au titre des Services peut être facturé à raison de 50 % avant le début des Services, 30% au stade intermédiaire et 20 % à l'achèvement des Services. Sous réserve de la clause 12.9, le Client doit payer toutes les factures dans les trente (30) jours suivant la date de la facture. Le délai de paiement est une condition essentielle du Contrat.
- 12.9 Le Client, agissant raisonnablement et de bonne foi, est en droit de contester toute facture fournie par le Fournisseur en notifiant au Fournisseur le litige (y compris tous les détails) dans les quatorze (14) jours suivant la date de la facture, à condition que la partie non contestée soit payée à la date d'échéance. Les parties s'efforceront de résoudre tout litige dès que possible et le Client paiera le montant convenu dans les sept (7) jours suivant l'accord des parties.
- 12.10 Sauf en ce qui concerne un montant contesté de bonne foi conformément à la clause 11.9, en cas de retard de paiement, le Fournisseur se réserve le droit de suspendre ou de mettre fin à la fourniture des Services.

- 12.11 **Modifications des Services et augmentation du Prix** : Chaque partie peut soumettre une Demande de modification et les parties doivent coopérer de bonne foi lors des discussions relatives à l'étendue et à la nature des modifications. Le Fournisseur notifiera au Client toute augmentation du Prix, coûts ou dépenses (ainsi que l'impact sur le calendrier du projet) à appliquer en relation avec la mise en œuvre de la Demande de modification et, avec l'accord préalable du Client, le Fournisseur mettra en œuvre la modification et augmentera le Prix, dépenses et/ou coûts en conséquence.
- 12.12 Le Client n'aura pas le droit de compenser tout montant à payer, en vertu du présent Contrat, avec tout montant dû par le Fournisseur au Client en vertu du présent Contrat ou de tout autre accord.
- 12.13 Aucun remboursement ne sera appliqué aux frais déjà payés.
- 13. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET DROIT D'AUTEUR**
- 13.1 **Les Résultats:**
- (a) Les droits d'auteur sur les Résultats seront transférés au Client lorsque le Fournisseur aura reçu la totalité des sommes qui lui sont dues au titre des Services et que le Fournisseur cèdera au Client par les présentes, par voie de cession actuelle et future du droit d'auteur, tous les droits et intérêts sur les Résultats.
- (b) **Utilisation des Résultats** - Le Client ne doit pas (et doit s'assurer que ses Représentants ne le fassent pas) utiliser les Résultats ou toute donnée dérivée des Résultats ou des Services d'une manière qui enfreigne la loi applicable ou la Politique de publication des Résultats telle qu'elle est énoncée à l'Annexe 1 ci-jointe. Le Client est responsable du respect par ses Représentants des termes du présent Contrat.
- 13.2 **Propriété intellectuelle antérieure** - Le Fournisseur concède au Client une licence non-exclusive, incessible et ne pouvant faire l'objet d'une sous-licence (sauf aux Sociétés affiliées du Client) sur la Propriété intellectuelle existante dans la mesure nécessaire à l'utilisation des Résultats en vertu du présent Contrat. Le Client ne peut pas pratiquer l'ingénierie inverse de la Propriété intellectuelle existante de quelque manière que ce soit, ni modifier ou réutiliser la Propriété intellectuelle existante d'une manière autre que telle que spécifiquement décrite dans le présent Contrat.
- 13.3 **Données du Client** - Les Données du Client sont et resteront la propriété exclusive du Client (ou, le cas échéant, du tiers auquel appartiennent ces données) et le Client accorde par les présentes au Fournisseur une licence non exclusive, non transférable et non susceptible de sous-licence (autre qu'aux Affiliés du Fournisseur) d'utiliser les Données du Client dans la mesure nécessaire pour l'exécution des Services conformément au présent Accord.
- 13.4 **Indemnisation en cas de revendication de droits de propriété intellectuelle par un tiers** - Sous réserve de la clause 19, le Fournisseur indemnifiera le Client de toutes les Pertes subies ou encourues par le Client découlant de ou en rapport avec toute réclamation introduite contre le Client pour violation réelle ou présumée des droits de propriété intellectuelle d'un tiers découlant de ou en rapport avec la réception ou l'utilisation des Résultats (« Revendication de PI »).
- 13.5 L'indemnité prévue à l'article 12.4 ne s'appliquera pas lorsque la réclamation découle ou résulte : a) de tout acte ou omission du Client ou de ses Représentants qui constitue un manquement au Contrat ou une négligence ; b) de l'utilisation par le Fournisseur de tout élément fourni par le Client ou ses Représentants lors de la fourniture d'Informations, y compris, mais sans s'y limiter, les Droits de propriété intellectuelle, les Informations confidentielles ou d'autres matériels ou informations ; c) de toute modification des Résultats non réalisée par le Fournisseur ; ou d) de toute combinaison des Résultats avec d'autres informations non fournies par le Fournisseur.
- 13.6 Le Client doit:
- (a) notifier rapidement au Fournisseur toute Revendication de PI ;
- (b) permettre au Fournisseur, à ses propres frais, de mener toutes les négociations et procédures ;
- (c) permettre au Fournisseur de procéder à tout règlement amiable (à condition qu'un tel règlement libère entièrement et inconditionnellement le Client de sa responsabilité au titre de la réclamation) ;
- (d) fournir au Fournisseur l'assistance raisonnable concernant la Revendication de PI, telle que requise par le Fournisseur, sous réserve du remboursement par le Fournisseur des frais raisonnables déboursés par le Client ; et
- (e) ne reconnaître aucune responsabilité, sans consultation préalable du Fournisseur, à l'égard de cette réclamation ni tenter de procéder à un règlement amiable sans avoir au préalable consulté le Fournisseur, à condition que ce dernier défende la réclamation avec diligence en ayant recours à un conseil compétent et de manière à ne pas jeter le discrédit sur la réputation du Client.
- 13.7 Le Fournisseur se réserve le droit de traiter, de rassembler, d'agréger, d'analyser et d'utiliser (à quelque fin que ce soit, y compris pour effectuer des analyses sur les tendances et les développements du secteur) : (i) toute donnée de localisation ; (ii) toute donnée de trafic ; (iii) toute information sur les dispositifs techniques ; et (iv) toute autre donnée ou information relative aux Services ou dérivée de ceux-ci, lorsque ces données ont été rendues anonymes avant d'être rassemblées par le Fournisseur ("**Données conservées par le Fournisseur**"). Le Fournisseur peut partager ces données avec un tiers ou publier les données statistiques anonymes qui résultent de l'analyse des informations.
- 14. CONFIDENTIALITE ET NON-PUBLICATION**
- 14.1 La Partie Réceptrice s'interdit, pendant toute la durée du Contrat et pour une durée de deux (2) ans après la cessation du Contrat pour quelque cause que ce soit, de divulguer les Informations confidentielles de l'autre partie et de ses Représentants. La Partie Réceptrice s'engage en outre à n'utiliser les Informations confidentielles de l'autre partie qu'afin d'exécuter le Contrat.
- 14.2 La Partie Réceptrice accepte que tout système ou processus utilisé par elle ou ses Représentants pour (mais pas exclusivement) la collecte, le stockage, le traitement ou la transmission d'Informations confidentielles doit faire l'objet d'une évaluation de sécurité régulière. Si des failles ou des menaces, qui constituent un risque pour les Informations confidentielles de la partie émettrice ou de ses Représentants, sont découvertes au cours de l'évaluation, la Partie Réceptrice doit les rectifier dès que cela est raisonnablement possible.
- 14.3 La Partie Réceptrice peut divulguer les Informations confidentielles de la Partie Emettrice à ses Représentants qui ont besoin de connaître ces informations pour s'acquitter des obligations de la Partie Réceptrice en vertu du présent Contrat. La Partie Réceptrice doit s'assurer que ses Représentants, auxquels elle divulgue lesdites Informations confidentielles, se conforment à la présente clause 13. Les dispositions de la présente clause 13 ne s'appliquent pas aux informations qui :
- (a) qui sont déjà ou tombent dans le domaine public et sont généralement disponibles pour la Partie Réceptrice ou ses Représentants avant le moment de sa divulgation par la Partie Emettrice ou ses Représentants ;
- (b) sont ou ont été légitimement reçues par la Partie Réceptrice ou ses Représentants de la part d'un tiers (autre que la Partie Emettrice) sans violation d'une quelconque obligation de confidentialité, à condition que ce tiers ne soit pas connu de la Partie Réceptrice ou de ses Représentants comme étant assujéti à une quelconque obligation de confidentialité ou à une autre obligation de secret envers la Partie Emettrice, ses Représentants ou une autre partie en ce qui concerne ces informations, ou
- (c) est développées de manière indépendante par la Partie Réceptrice ou ses Représentants sans utilisation de l'Information confidentielle, comme démontré par la Partie Réceptrice ou de ses Représentants.
- 14.4 Les Résultats sont délivrés par le Fournisseur de manière strictement confidentielle pour les besoins strictement internes du Client et le Client s'engage à respecter la Politique du Fournisseur concernant la publication des Résultats.
- 14.5 Sauf autorisation écrite expresse du Fournisseur, le Client n'utilisera pas (et doit s'assurer que ses Représentants n'utiliseront pas) les Résultats ni aucune donnée tirée des Résultats ou des Services, même en identifiant le Fournisseur comme étant la source de ces Résultats : (i) dans le cadre de poursuites judiciaires ; (ii) dans aucun support publicitaire ou promotionnel ; (iii) pour appuyer des allégations publicitaires comparatives ; (iv) à des fins de vente ou de vente de droits de diffusion ; ou (v) pour la distribution à des organes de presse pour appuyer des initiatives externes de relations publiques, notamment des articles de presse, des interviews, des communiqués de presse et des événements médiatiques.

- 14.6 Le Client doit se conformer à toutes les lois applicables ainsi qu'aux Normes et pratiques professionnelles en ce qui concerne l'utilisation des Résultats.
- 14.7 Le Client s'engage à informer ses Représentants ayant accès aux Résultats des restrictions et obligations prévues aux présentes. Nonobstant ce qui précède, le Client peut divulguer les Résultats à ses clients, partenaires et sous-traitants à condition qu'il obtienne que ceux-ci s'engagent à utiliser les Résultats dans le respect de la présente clause 13.7.
- 14.8 Le Client indemnisera et défendra le Fournisseur et ses employés, dirigeants, administrateurs et agents, ainsi que les Sociétés du Groupe, contre toutes responsabilités, coûts, dépenses, dommages et pertes subis ou encourus par le Fournisseur du fait ou en relation avec tout manquement par le Client de la présente clause 14.
- 14.9 Chaque partie doit conserver des copies des Résultats confidentiels pendant deux (2) ans à compter de la date d'achèvement des Services.

15. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

15.1 Dans le cas où le Client utilise les données personnelles de ses propres Répondants pour la réalisation des Enquêtes et que le Fournisseur traite ces données personnelles pour le compte du Client, il est reconnu que le Client à la qualité de "Responsable de traitement" et le Fournisseur celle de "Sous-traitant" en ce qui concerne le traitement des Données personnelles transmises au Fournisseur par le Client.

15.1.1 En qualité de Sous-traitant, le Fournisseur doit :

- (a) traiter toute Donnée personnelle conformément aux instructions du Client, à la Législation sur la protection des données et/ou aux dispositions du présent Contrat, et pour aucune autre finalité ;
- (b) prendre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour empêcher le traitement non-autorisé ou illégal des Données à caractère personnel, ainsi que tout dommage, perte ou destruction accidentelle de celles-ci ;
- (c) prendre toutes les mesures raisonnables pour s'assurer que tous les Représentants du Fournisseur (et de ses Affiliés) qui traitent ou accèdent aux Données personnelles maintiennent la confidentialité ;
- (d) Sauf dans les cas prévus à la section 14.1.2 des présentes Conditions générales, le Fournisseur ne transférera aucune Donnée personnelles en dehors de l'Espace économique européen sans avoir obtenu le consentement écrit préalable du Client, ni sans que les conditions suivantes soient remplies:
 - (i) Le Fournisseur a pris les précautions appropriées concernant ce transfert;
 - (ii) la personne concernée dispose de droits et de recours juridiques efficaces;
 - (iii) le Fournisseur se conforme à ses obligations en vertu de la Législation sur la protection des données en assurant un niveau de protection approprié pour toutes les Données personnelles transférées;
 - (iv) se conformer à toutes les instructions raisonnables concernant le traitement des Données personnelles, que le Client lui a notifiées au préalable;
- (e) aider le Client, aux frais de ce dernier, à répondre à toute demande d'une personne concernée et à respecter les obligations qui lui incombent en vertu de la Législation sur la protection des données, dans le domaine de la sécurité, de la notification de toute violation, de l'évaluation de l'impact et des consultations avec les autorités de contrôle ou de réglementation ;
- (f) notifier au Client dès que possible toute violation des Données personnelles dont il a connaissance ;
- (g) à la fin du contrat et sur demande écrite du Client, le Fournisseur supprimera ou renverra les Données personnelles, ainsi que leurs copies, à moins qu'une loi en vigueur ne l'oblige à conserver les Données personnelles ;
- (h) tenir des registres complets et précis pour démontrer la conformité avec la clause 15.

15.1.2 Transfert de données personnelles à une société du Groupe Fournisseur et autres Sous-traitants ultérieurs

- (a) **Sociétés du Groupe Fournisseur** : le Client reconnaît et accepte que l'ensemble du Contenu Client sera transféré à une Société du Groupe Fournisseur tel que mentionné dans le tableau ci-dessous pour les objectifs qui y sont mentionnés. Chaque société du Groupe Fournisseur reconnaît que l'EEE, le Royaume-Uni et la Suisse ont mis en place des protections strictes concernant le traitement des données personnelles, y compris des exigences visant à assurer une protection adéquate du traitement de ces Données personnelles lorsqu'elles sont transférées en dehors de ces pays. Afin d'assurer une protection adéquate du traitement de ces Données Personnelles, Toluna SAS a conclu les Clauses Contractuelles Types avec chacune des Sociétés du Groupe Fournisseur située dans un pays qui n'est pas jugé adéquat en ce qui concerne le traitement de ces Données Personnelles.
- (b) **Autres Sous-traitants ultérieurs** : Le Fournisseur s'engage à informer le Client par écrit avant le remplacement de tout Sous-traitant ultérieur répertorié dans le tableau ci-dessous, l'engagement de tout nouveau Sous-traitant ultérieur ou le changement de lieu du traitement par ces Sous-traitants ultérieurs (« Remplacement »). Si le Client s'oppose à un tel Remplacement, le Client doit, au plus tard dans les sept (7) jours suivant la réception de l'avis, fournir au Fournisseur une explication écrite des motifs de son objection. Le Client ne doit pas s'opposer aux modifications qui peuvent être requises en vertu de la législation sur la protection des données personnelles. Les Parties s'engagent à discuter de bonne foi des ajustements possibles dans le but de permettre au Client d'approuver un tel Remplacement. Si les Parties ne parviennent pas à un accord mutuel dans un délai raisonnable, le Client peut résilier sans pénalité, sur notification écrite, la Proposition concernée par une telle objection. Si le Client ne s'oppose pas au Remplacement, le Fournisseur est libre d'engager ce Remplacement comme bon lui semble. En cas de résiliation en vertu de la présente clause 15.1.2 (b), le Fournisseur remboursera, en tant que seul et unique recours du Client, la part proportionnelle de la partie inutilisée des frais que le Client a payés au Fournisseur en vertu de la Proposition applicable et sans obligation continue pour les frais dus par la suite en vertu de cette Proposition.

Localisation de Toluna et sous-traitants tiers	Pays de traitement	Services	Finalités	Mécanisme de transfert dans le cadre du RGPD
DPO@toluna.com Toluna États-Unis, Inc.	Etats-Unis	TOUT	Hébergement et sauvegarde	Clauses contractuelles types de l'UE
DPO@toluna.com Toluna Canada Ltée	Canada	Toluna Start (tous)	Gestion de communauté	Pays adéquat

Localisation de Toluna et sous-traitants tiers	Pays de traitement	Services	Finalités	Mécanisme de transfert dans le cadre du RGPD
DPO@toluna.com Toluna Technology Limited	Israël	TOUT	Fourniture de services d'analyse (y compris TolunaAnalytics™)	Pays adéquat
DPO@toluna.com Toluna Romania Srl	Roumanie	TOUT	Support et maintenance	Membre de l'UE
DPO@toluna.com Toluna India Pvt Limited	Inde	TOUT	Support et maintenance	Clauses contractuelles types de l'UE
https://aws.amazon.com/contact-us/compliance-support/ AWS et ses sociétés affiliées https://aws.amazon.com/compliance/gdpr-center/	États-Unis et/ou Irlande	Toluna Start diy (États-Unis) Toluna Start Managed communities (Irlande)	Services d'hébergement cloud et de sauvegarde du Fournisseur	Clauses contractuelles types de l'UE, pays adéquat et/ou membre de l'EEE
Forsta (anciennement Confirmit) et ses sociétés affiliées https://www.confirmit.com/compliance/	Royaume-Uni, Allemagne, Norvège, Suède, Bosnie-Herzégovine, Australie, Canada et États-Unis	Service complet, échantillon, programme et hôte	SaaS pour les études de marché. Fournir des services d'assistance et tous les services associés et auxiliaires du Fournisseur	Clauses contractuelles types de l'UE, pays adéquat et/ou membre de l'EEE
FORSTA ENGAGE LES SOUS-TRAITANTS SUIVANTS				
Rackspace et ses sociétés affiliées https://www.rackspace.com/gdpr	Royaume-Uni, États-Unis, Australie et Suisse	Service complet, échantillon, programme et hôte	Services d'hébergement et de sauvegarde dans le cloud pour Forsta (Confirmit)	Clauses contractuelles types de l'UE et/ou pays adéquat,
https://aka.ms/privacyresponse Microsoft et ses filiales https://azure.microsoft.com/en-gb/explore/trusted-cloud/privacy/	États-Unis	Service complet, échantillon, programme et hôte	Services d'hébergement et de sauvegarde dans le cloud pour Forsta (Confirmit)	Clauses contractuelles types de l'UE.
Zendesk et ses affiliés https://www.zendesk.co.uk/trust-center/	ÉTATS-UNIS	Service complet, échantillon, programme et hôte	Support technique pour Forsta (Confirmit)	Clauses contractuelles types de l'UE.
Twilio et ses sociétés affiliées https://www.twilio.com/en-us/gdpr	ÉTATS-UNIS	Service complet, échantillon, programme et hôte	E-mail du service client pour Forsta (Confirmit)	Clauses contractuelles types de l'UE.

15.2 Chaque partie doit : se conformer aux dispositions de la législation sur la protection des données personnelles.

15.3 Le Client n'utilisera pas les Services :

- (a) pour envoyer des courriers électroniques commerciaux ou des invitations non-désirées;
- (b) pour demander des catégories particulières de Données personnelles aux personnes concernées et/ou les divulguer à des tiers;
- (c) pour demander, collecter, stocker et/ou divulguer les numéros de carte de crédit ou de sécurité sociale des Participants ou violer une ou plusieurs lois sur la protection des données ;
- (d) pour communiquer tout message ou document jugé offensant, abusif, harcelant, menaçant, indécent, obscène, racial, ethnique ou autre, haineux, déviant, diffamatoire, calomnieux ou autrement illégal ;
- (e) d'une manière à violer des droits de propriété intellectuelle d'un tiers ;
- (f) d'une manière à violer de toute loi, règle ou réglementation applicable, y compris, mais sans s'y limiter, toute Législation sur la protection des données;
- (g) d'une manière qui constitue ou encourage un comportement considéré comme un crime ou un délit civil par les lois et les règlements en vigueur.

15.4 **Données personnelles des Participants :**

- 15.4.1 Le Client reconnaît et accepte que le Fournisseur n'est pas tenu de divulguer au Client l'identité des Participants ou toute Donnée personnelle des Participants, hormis pour certains cas d'études spécifiquement décrites, telles que la validation ou la modélisation, qui peuvent être autorisées par et conformément aux lois applicables, aux Normes et pratiques professionnelles et en vertu de ce qui expressément convenu dans la Proposition. En outre, si le Client assiste à un entretien de recherche (y compris, mais sans s'y limiter, un entretien en direct ou un autre événement enregistré), il n'observera cet entretien que s'il a reçu le consentement supplémentaire et éclairé du répondant. Le Client n'utilisera pas ou ne permettra pas qu'une partie des services (y compris les produits livrables) corresponde ou soit liée à d'autres données que le Client ou un tiers pourrait avoir ou acquérir, lorsque cette correspondance ou cette liaison permettra d'identifier ou de ré-identifier un répondant, en particulier, le Client doit s'assurer que l'identité des répondants ne peut pas être déduite par une divulgation déductive (par exemple, par une analyse croisée, de petits échantillons ou en combinaison avec d'autres données telles que les dossiers du client ou des données secondaires dans le domaine public).
- 15.4.2 Données personnelles sur les répondants provenant de Sources d'Echantillonnage : Nonobstant les dispositions de la clause 15.4.1, s'il est convenu dans une Proposition applicable que le Fournisseur divulguera au Client des Données Personnelles provenant des Sources d'Echantillons ou autorisera la collecte de ces Données Personnelles par le Client (que ce soit accessoirement ou intentionnellement), l'Accord de Partage des Données Toluna s'appliqueront en ce qui concerne le traitement de ces Données Personnelles par le Client, ou ses sous-traitants. Nonobstant ce qui précède, (i) le Client n'autorisera pas un autre contrôleur de données à traiter ces données personnelles pour quelque raison que ce soit, sauf accord écrit avec le Fournisseur ; et (ii) le Client ne peut traiter que les catégories de données personnelles énumérées dans l'Accord de partage des données Toluna pour les finalités qui y sont spécifiées. Pour éviter toute ambiguïté, le Client ne doit pas collecter de données personnelles non répertoriées dans l'Accord de partage des données de Toluna ou utiliser ces données personnelles à d'autres fins non spécifiées dans cet Accord (« Nouvelle utilisation proposée »). Toute nouvelle utilisation proposée, si elle est convenue dans une proposition entre les parties, sera soumise à des conditions distinctes dans le cadre d'un Accord de partage de données Toluna.
- 15.4.3 Le Client indemnisera le Fournisseur de toutes réclamations, pertes, dommages, coûts (y compris tous les frais juridiques) et dépenses ("Pertes") encourus par ou contre le Fournisseur, résultant de ou en rapport avec toute violation par le Client de la présente clause 15, sauf dans la mesure où ces Pertes résultent d'une négligence ou d'une défaillance délibérée du Fournisseur.

16. LIMITATION DE RESPONSABILITE

- 16.1 Aucune disposition du présent Contrat n'exclut ou ne limite la responsabilité du Fournisseur en cas de :
- (i) décès ou dommages corporels causés par sa négligence (y compris la négligence de ses employés, agents ou entrepreneurs) ;
 - (ii) fraude, fausses déclarations ou déclarations frauduleuses ; ou
 - (iii) responsabilité qui ne peut être autrement limitée ou exclue en vertu du droit applicable.
- 16.2 Sous réserve des clauses 16.1, la responsabilité totale du Fournisseur, au titre du présent Contrat, qu'elle résulte d'un manquement au contrat, d'un délit (y compris -mais s'y limiter- de la négligence), d'une violation de la loi, d'une fausse déclaration ou autre, ne doit pas dépasser la valeur du Prix indiqué dans la Proposition et effectivement payé par le Client au Fournisseur au cours des 12 mois précédant immédiatement l'incident à l'origine de la réclamation.
- 16.3 (a) Le Fournisseur exclut de sa responsabilité à l'égard du Client au titre de ce Contrat tout dommage indirect ou consécutif résultant d'un manquement au contrat, d'un délit (y compris -sans s'y limiter- de la négligence), une violation de la loi, une fausse déclaration ou autre : (a) perte spéciale, indirecte ou consécutive ; (b) perte économique pure ; (c) perte de profits ou de revenus ; (d) perte de contrats ; (e) perte de chiffre d'affaires ; (f) perte de données ; ou (g) perte de clientèle.
- 16.4 Sauf stipulation contraire prévue dans le présent Contrat (et dans les limites autorisées par la loi), le Fournisseur n'offre aucune garantie d'aucune sorte, expresse ou implicite, y compris, mais sans s'y limiter, les garanties de qualité satisfaisante ou d'adéquation à un usage particulier ; et sans restreindre la portée générale de ce qui précède, le Client reconnaît et convient expressément que le Fournisseur ne fournit aucune garantie concernant les taux de réponse aux Enquêtes. Tous les chiffres contenus dans les rapports du Fournisseur qui sont des estimations tirées d'Enquêtes par sondage doivent être considérés comme soumis aux limites normales d'erreur d'Enquête. Le Fournisseur ne prêche ni n'assume aucun Résultat concret particulier de sa recherche à l'avance et ne peut être tenu responsable (i) de l'interprétation par le Client des Résultats ou de toute autre donnée fournie par le Fournisseur, ou (ii) de toute erreur provoquée par des erreurs contenues dans les données fournies par le Client.
- 16.5 Le Fournisseur ne peut en aucun cas être tenu responsable d'une quelconque violation des droits d'auteur ou d'une violation de la confidentialité par un Participant.

17. RESILIATION ET CONSEQUENCES

- 17.1 Chaque partie est autorisée à résilier le Contrat après notification écrite à l'autre partie si l'autre partie : (i) est en violation matérielle du présent Accord et que cette violation irrémédiable ou que l'autre partie n'y remédie pas dans les trente (30) jours calendaires suivant la réception d'une notification écrite exposant la violation et indiquant que le fait de ne pas remédier à cette violation pourra entraîner la résiliation du présent Accord ; (ii) fait l'objet d'un arrangement volontaire en vertu de l'article 1 de la loi sur l'insolvabilité de 1986, ou est incapable de payer ses dettes au sens de l'article 123 de la loi sur l'insolvabilité de 1986, ou a reçu une notification de la nomination d'un administrateur judiciaire, d'un gestionnaire, d'un administrateur ou d'un séquestre administratif sur tout ou partie de son entreprise, des biens ou des revenus, à l'intention d'adopter ou a adopté une résolution en vue de sa liquidation, ou a présenté une requête à un tribunal en vue de sa liquidation ou d'une ordonnance d'administration, ou a cessé ou menacé de cesser ses activités, ou lors de la survenance de tout événement analogue à ce qui précède dans une autre juridiction.
- 17.2 En cas de résiliation du Contrat pour quelque raison que ce soit, le Client règlera la totalité du Prix indiquée dans les factures émises ou dans la Proposition applicable devient immédiatement exigible.
- 17.3 La résiliation du Contrat n'affectera pas les droits et/ou obligations ayant trouvé leur origine avant la résiliation. Les dispositions des clauses 1, 11, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 et 20 survivront à la résiliation du Contrat.
- 17.4 Sauf accord contraire dans la Proposition, le Fournisseur conservera toutes les copies des Livrables pendant une période allant jusqu'à trois (3) ans après l'achèvement du Service concerné et toutes les données personnelles fournies par le Client, collectées ou détenues par le Fournisseur dans le cadre d'un Service pendant une période allant jusqu'à un (1) an après l'achèvement du Service concerné.

18. NON-SOLICITATION

Le Client s'interdit, pendant une période de douze (12) mois à compter de la date d'entrée en vigueur du présent Contrat, de solliciter ou d'embaucher (ou de tenter de solliciter ou d'embaucher), directement ou indirectement, tout salarié, collaborateur ou entrepreneur indépendant du Fournisseur participant à l'exécution du Contrat. Par exception à ce qui précède, le Client ne sera pas en violation de cette clause 18 si cette sollicitation ou embauche résulte de la publication d'une annonce de poste disponible ou d'un appel à candidature adressé au public. Tout manquement à cette clause 17 sera sanctionné par le versement par le Client d'une indemnité égale à douze (12) mois du salaire brut mensuel de la personne concernée, en plus des frais de recrutement encourus par le Fournisseur pour remplacer cette personne.

19. NON RECRUTEMENT

Le Client reconnaît que le Fournisseur et ses Sociétés Groupe ont consacré beaucoup de temps et de ressources au recrutement de Panélistes et que les Données personnelles de ces Panélistes sont des Informations confidentielles du Fournisseur. Sauf accord spécifique dans une Proposition, le Client s'interdit de recruter, ou tenter de recruter tout Participant (ou potentiel Participant) ou tout Panéliste en vue d'un autre panel, groupe ou communauté en ligne ou hors ligne ou de prendre toute action qui lui permettrait de contacter un Panéliste directement ou indirectement, ou de le recruter pour quelque raison que ce soit à tout moment à l'avenir. En cas de manquement du Client à cette clause 19, le Fournisseur lui facturera des frais équivalents à cinq (5) fois le Prix de la Proposition par Participant (ou potentiel Participant) ou Panéliste concerné. Les parties reconnaissent et conviennent chacune que ces frais sont raisonnables et proportionnés, qu'ils ne constituent pas une pénalité mais sont nécessaires pour protéger l'intérêt légitime du Fournisseur.

20. I-HUT/ CONCEPT TESTING

20.1 Si le Fournisseur doit divulguer aux Participants des Informations confidentielles appartenant au Client et nécessaires à la réalisation des Services (ci-après "Divulgateion"), le Client accepte que le Fournisseur n'assumera aucune responsabilité vis-à-vis de la Divulgateion. Le Client exonère et renonce expressément à tout droit, recours ou demande qu'il pourrait avoir contre le Fournisseur au titre de toute Perte résultant de ladite Divulgateion.

20.2 Si le Client confie au Fournisseur des biens ou produits destinés à être examinés, testés ou utilisés par des Participants, le Client indemniserà et défendra le Fournisseur contre toute plainte, recours, perte, préjudice, frais ou demande de dommages et intérêts résultant de l'utilisation, de la présentation, de l'examen ou de l'essai de ces biens ou produits, y compris en cas de décès, dommage aux personnes ou aux biens, ou de violation de la loi, que le Client soit le fabricant, le distributeur ou l'agent. Si le Fournisseur doit transporter ou livrer (ou faire transporter ou livrer) ces biens ou produits, le Client prend à sa charge les risques de perte, vol ou de dommage pendant leur transport ou livraison.

21. DIVERS

Autorité : Chaque partie déclare et garantit qu'elle a le pouvoir et l'autorité nécessaire pour conclure le Contrat et respecter ses obligations en vertu de celui-ci sans le consentement de tiers ou sans violer d'accord conclu avec un tiers. **Cession** : Le Client ne peut pas céder ses droits ou déléguer ses devoirs en vertu du présent Accord, que ce soit en tout ou en partie, et toute tentative de cession ou de délégation sera nulle.

Force Majeure : La responsabilité de l'une ou l'autre des parties ne pourra être mise en cause en cas de survenance d'un cas de Force majeure l'ayant empêché d'exécuter ses obligations résultant du Contrat (à l'exclusion de toute obligation de paiement). Les parties conviennent que constitue un cas de Force majeure toute catastrophe naturelle, incendie, acte du gouvernement, grève, conflits sociaux, maladie/virus généralisé(e) ou pandémie, pénurie de matières premières, énergie ou de matériel ou tout autre événement échappant à leur contrôle.

Renonciation : Le fait pour l'une des parties de ne pas faire appliquer l'un de ses droits ou de ne pas exiger l'exécution d'une quelconque des obligations ou responsabilités incombant à l'autre partie, en vertu du Contrat, ne pourra être considéré en soi comme renonciation par ladite partie à ses droits, obligations et responsabilités découlant du Contrat. **Autonomie** : Si l'une quelconque des stipulations est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations. **Droits contractuels des tiers** : Toute personne qui n'est pas une partie du présent Contrat n'aura aucun droit en tant que tiers d'appliquer les dispositions du présent Accord. **Construction neutre** :

Les parties acceptent que le présent Contrat soit rédigé de manière conjointe et égale entre elles et que les dispositions du présent Contrat ne puissent par conséquent être interprétées comme allant à l'encontre d'une partie ou des parties ayant rédigé ou ayant été en charge de la rédaction d'une ou de plusieurs dispositions. **Intégralité du Contrat** : Le présent Contrat traduit l'ensemble des engagements pris par les parties dans le cadre de son objet. Il annule et remplace tous accords, propositions ou déclarations, écrits ou verbaux, antérieurs ou contemporains, relatifs à l'objet du Contrat. Toute modification du Contrat devra se faire par écrit et être signée par les deux parties. **Légendes et titres** : Les titres et les sous-titres ne figurent qu'à titre indicatif et ne sauraient affecter le contenu ou l'interprétation du Contrat. **Droit applicable et juridiction** : Le présent Contrat, et tout litige ou réclamation découlant de ou en rapport avec lui ou son objet ou sa formation (y compris les litiges ou réclamations non contractuels), sont régis par, et interprétés conformément à la loi française. Les parties au présent Contrat conviennent irrévocablement que les tribunaux de Créteil ont la compétence exclusive pour régler tout litige ou toute réclamation découlant du présent accord ou en rapport avec celui-ci ou son objet ou sa formation (y compris les litiges ou réclamations non contractuels).

ANNEXE 1

POLITIQUE CONCERNANT LA PUBLICATION DES RÉSULTATS DES ÉTUDES

Le Fournisseur possède une politique de longue date concernant les études destinées à être publiées. Le Fournisseur conserve cette politique pour s'assurer que le public, les décideurs politiques, les médias et autres électeurs ont confiance dans notre capacité à fournir des informations honnêtes, fiables, équilibrées et complètes.

Le Fournisseur a la responsabilité de guider ses clients sur l'approche la mieux adaptée à leurs besoins. C'est pourquoi nous conseillons les clients sur les questions qu'ils souhaitent inclure dans leurs questionnaires, nous leur proposons des recommandations méthodologiques et des directives concernant la publication des résultats des études.

Les directives ci-dessous ont été conçues pour éviter toutes critiques et difficultés légitimes, que ce soit dans le cadre de poursuites judiciaires ou autrement, concernant les résultats qui sont publiés. En adhérant à ces directives, le Fournisseur et ses clients limitent le risque d'embarras et/ou de poursuites judiciaires coûteuses provoquées par ces critiques et difficultés légitimes. En conséquence, non seulement ces directives font progresser les meilleurs intérêts du public en apportant crédibilité et intégrité aux études, mais elles bénéficient également au Fournisseur et à ses clients.

- Les clients doivent informer le Fournisseur avant le début d'une étude que les résultats de l'étude pourront être dévoilés publiquement, en totalité ou en partie, afin que le Fournisseur puisse s'assurer que la conception et la méthodologie utilisées évitent toute partialité, sont équitables, objectives et suffisamment complètes, et qu'elles sont appropriées à une étude destinée à être publiée.
- Les clients ne peuvent pas attribuer les résultats d'une étude au Fournisseur ni utiliser ou faire référence à son nom, marque commerciale ou logo dans le cadre de toute publication des résultats d'une étude sans le consentement préalable du Fournisseur, afin que le Fournisseur puisse vérifier la précision, l'interprétation et la représentation corrects des données, s'assurer que l'attribution qui en est donnée est correcte et enfin vérifier que la divulgation répond aux normes du secteur.
- Sauf autorisation écrite expresse du Fournisseur, le Client n'utilisera pas (et doit s'assurer que ses Représentants n'utiliseront pas) les Résultats ni aucune donnée tirée des Résultats ou des Services, même en identifiant le Fournisseur comme étant la source de ces Résultats : (i) dans le cadre de poursuites judiciaires; (ii) dans aucun support publicitaire ou promotionnel ; (iii) pour appuyer des allégations publicitaires comparatives ; (iv) à des fins de revente ou de vente de droits de diffusion ; ou (v) pour la distribution à des organes de presse pour appuyer des initiatives externes de relations publiques, notamment des articles de presse, des interviews, des communiqués de presse et des événements médiatiques.
- Les clients ne sont pas autorisés à effectuer quelque assertion publicitaire, commerciale ou promotionnelle basée sur les résultats de l'étude sans le consentement préalable du Fournisseur, que son nom y soit mentionné ou associé ou non. De manière générale, ce consentement ne sera accordé que si, entre autres, (a) la méthodologie utilisée pour mener l'étude est complète, équitable et défendable (b) l'assertion n'est pas trompeuse ou partielle, et qu'elle est conforme aux normes du secteur ; et (c) l'assertion n'identifie pas spécifiquement les concurrents ou leurs produits, services ou marques (p. ex. comparer un client par rapport à un ou plusieurs concurrents identifiés).
- Lorsqu'il s'agit d'une étude de politique publique / d'intérêt public, si seule une partie de l'étude est publiée, alors toutes les données pertinentes de l'étude doivent être mises à disposition sur demande, à l'exception des données issues de questions qui avaient vocation à rester propriétaires (toutefois, l'incorporation de ces questions dans la conception de l'étude devra être réalisée de sorte à éviter toute partialité).
- Le Client s'engage à informer ses Représentants ayant accès aux Résultats des restrictions et obligations prévues aux présentes. Nonobstant ce qui précède, le Client peut divulguer les Résultats à ses clients, partenaires et sous-traitants à condition qu'il obtienne que ceux-ci s'engagent à utiliser les Résultats dans le respect de la présente clause.
- Le Client indemniser et défendra le Fournisseur contre toutes Pertes résultant d'un manquement du Client à ses obligations au titre de la présente annexe.
- Sauf s'ils y sont légalement contraints, les clients ne peuvent pas divulguer les résultats d'une étude lors de procédures judiciaires, administratives ou gouvernementales sans le consentement préalable du Fournisseur.

ANNEXE 2

POLITIQUE DE TRANSPARENCE SUR L'ÉCHANTILLON

LE FOURNISSEUR INFORME LE CLIENT QUE LES INFORMATIONS SUIVANTES SONT DISPONIBLES ET QU'IL LES COMMUNIQUE SUR DEMANDE :

- A. BASES DE SONDAGE OU EQUIVALENTS, SOURCES ET METHODES D'ECHANTILLONNAGE UTILISEES ;
- B. DATES DU TRAVAIL SUR LE TERRAIN ;
- C. LONGUEUR MOYENNE OU MEDIANE DU QUESTIONNAIRE OU DE L'ENTRETIEN ;
- D. NOMBRE TOTAL D'ENTRETIENS REALISES ;
- E. QUOTAS OU AUTRES SPECIFICATIONS UTILISES DANS LA SELECTION DE L'ECHANTILLON ;
- F. QUESTIONNAIRES, GUIDES DE DISCUSSION ET AUTRES INSTRUMENTS ET DOCUMENTS DE COLLECTE DE DONNEES PERTINENTS ;
- G. DECOMPTE DU NOMBRE DE PARTICIPANTS DONT L'IDENTITE A ETE VALIDEE AVEC SUCCES, LORSQUE LA VALIDATION DE L'IDENTITE EST UTILISEE ;
- H. DESCRIPTIONS DES METHODES DE DEDUPLICATION UTILISEES, DU NOMBRE DE REPONSES SUPPRIMEES EN CONSEQUENCE, AINSI QUE DES MESURES PRISES POUR REMPLACER LES REPONSES SUPPRIMEES DES DESCRIPTIONS DE TOUTES LES METHODES DE DEDUPLICATION UTILISEES, LE NOMBRE DE REPONSES SUPPRIMEES EN CONSEQUENCE, AINSI QUE LES MESURES PRISES POUR REMPLACER LES REPONSES SUPPRIMEES ;
- I. LES MESURES DE L'ENGAGEMENT DES PARTICIPANTS UTILISEES ET UN COMPTE RENDU ANONYME DE TOUS LES PARTICIPANTS RETIRES OU REMPLACES EN RAISON D'UN MAUVAIS COMPORTEMENT DANS LA RECHERCHE ;
- J. DES INFORMATIONS SUR LES EXCLUSIONS ;
- K. LES TAUX DE PARTICIPATION (SI POSSIBLE) ET LES METHODES UTILISEES POUR LES CALCULER ;
- L. LES TAUX D'ACHEVEMENT ; ET
- M. SUR DEMANDE, SI UNE PARTIE DU PROJET A ETE SOUS-TRAITEE ET, DANS L'affirmative, A QUELLES ORGANISATIONS.