



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE – LIBOP-QUEST

### CONDITIONS GENERALES DE VENTE - LIBOP-QUEST VERSION 1.0 en date du 24 avril 2006

#### Dispositions générales

Libop-Quest est une solution logicielle de Gestion d'Enquêtes en Ligne éditée par Di&mark, société à responsabilité limitée, au capital de 9000 €, dont le siège social est situé 9 - avenue des Chasseurs - 75017 Paris.

#### 1. L'objet du contrat

Le présent contrat a pour objet d'organiser et régir les relations entre Di&mark ou l'un de ses partenaires (ci-après dénommé « Le Fournisseur ») et le Client dans le cadre de l'utilisation des services (ci-après dénommés « Services ») accessibles depuis le site <http://www.libop.net> (ci-après dénommé « le Site ») et dont la liste est la suivante :

- la conception et la réalisation de questionnaires via Internet ;
- la personnalisation des questionnaires du Client ;
- la publication des questionnaires sur un espace dédié ;
- la conception de courriers électroniques à l'attention des destinataires ;
- la gestion d'un carnet d'adresses électroniques de destinataires ;
- la diffusion des questionnaires auprès des destinataires ;
- le recueil et le traitement des réponses apportées par les destinataires ;
- l'élaboration et la mise à disposition au Client de rapports automatisés de résultats.

La passation de commande emporte l'acceptation formelle des Conditions Générales de Vente.

Les documents contractuels se composent des conditions générales et des Annexes, étant entendu qu'en cas de divergence entre certaines clauses, seules celles figurant dans les Annexes prévaudront.

#### 2. Droits et obligations des parties

Le Fournisseur met à la disposition du Client, depuis l'espace réservé de celui-ci, la solution logicielle Libop-Quest ainsi qu'une plate-forme ASP (Application Service Provider) accessible via Internet et permettant l'utilisation des Services (conception des questionnaires, présentation, publication, diffusion, recueil des réponses, traitement et analyse des résultats, production de rapports).

Une fois que le Client se sera vu communiquer par email son identifiant et son mot de passe, il pourra procéder à l'utilisation de ces services à partir de l'espace qui lui est réservé sur le Site. Il appartient au Client d'utiliser cet outil conformément à l'aide générale en ligne incluse dans la solution Libop-Quest pour gérer les Services, et créer un questionnaire.

Le questionnaire est réalisé par le Client, depuis le Site, sous sa seule responsabilité. Le Client décide ainsi seul du choix, de la teneur et de la pertinence des questions qu'il souhaite voir poser aux destinataires. Il lui appartient également de constituer un fichier d'adresses électroniques de l'ensemble des destinataires auxquels il souhaite faire parvenir le questionnaire. La constitution des adresses des destinataires est effectuée par le Client sous sa seule responsabilité.



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE – LIBOP-QUEST

---

La réalisation d'un questionnaire suppose au préalable le paiement de la prestation au Fournisseur par le Client.

Une fois le questionnaire saisi par le Client et le fichier des adresses électroniques des destinataires constitué, le Client pourra gérer lui-même l'envoi du questionnaire aux destinataires sélectionnés. Le questionnaire est diffusé aux destinataires tel que rédigé par le Client sans modification ni adjonction par le Fournisseur. Toutefois, le Fournisseur se réserve le droit de consulter les informations saisies ou collectées par le Client sur le système Libop-Quest dans le cadre des opérations courantes de maintenance du système à savoir :

- contrôle de l'intégrité des données ;
- audit des performances de la solution Libop-Quest lors des traitements sur les données exécutés par le Client.

Sous réserve du respect de l'ensemble des obligations figurant dans le présent contrat, le Client bénéficiera des prestations suivantes :

- le traitement des questionnaires retournés par les destinataires ;
- l'élaboration de rapports statistiques provisoires sur la base des réponses au questionnaire au fur et à mesure de leur réception ;
- la rédaction d'un rapport définitif une fois atteint le nombre maximal de réponses au questionnaire tel que spécifié par le Client lors de la création du questionnaire ou une fois la date de clôture du questionnaire atteinte ;
- la mise à disposition des rapports provisoires et définitifs sur l'espace du Site réservé au Client.

Le Client pourra, au vu des rapports provisoires, décider d'augmenter le nombre de destinataires du questionnaire en ajoutant de nouvelles adresses électroniques au fichier des destinataires qu'il aura constitué.

Pour le cas où le Client demanderait au Fournisseur de gérer son fichier de destinataires, le Client s'oblige à communiquer au Fournisseur l'ensemble des données personnelles concernées.

Pour sa part, Di&mark a déclaré auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés le Site dans le cadre de la réglementation relative à la protection des données personnelles (loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite loi Informatique et Libertés) – récépissé n° 116 1575.

Tout manquement de la part de l'une ou l'autre des Parties à exiger l'exécution de l'une quelconque des dispositions, conditions ou obligations des présentes conditions générales n'emportera à aucun moment une renonciation de sa part à la possibilité d'exiger dans l'avenir l'exécution desdites dispositions, conditions ou obligations.

Les présentes conditions générales constituent l'intégralité des droits et obligations de chacune des Parties, elles annulent et remplacent toutes les dispositions antérieures orales ou écrites non expressément visées notamment les éventuelles conditions générales d'achat du Client.

### 3. Capacité des parties

Les Parties sont des entrepreneurs indépendants. Elles sont libres de conclure la présente convention et ont la capacité requise afin d'exécuter intégralement leurs obligations aux termes de la présente convention.

L'exécution du présent contrat est indépendante de tout autre contrat auquel le Client est partie ou lié.



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE – LIBOP-QUEST

Les termes de la présente convention ne sauraient être interprétés comme faisant d'une partie le mandataire, l'agent ou le représentant légal de l'autre partie.

Ainsi chacune des Parties s'engage-t-elle à ne rien faire qui puisse induire un quelconque tiers en erreur à cet égard et à ne prendre aucun engagement ni offrir aucune garantie au nom de l'autre partie.

### 4. Respect de l'ordre public et des bonnes moeurs

Le Client garantit que les questions contenues dans le questionnaire ne sont pas contraires à l'ordre public, aux bonnes moeurs, et ne portent pas atteinte aux droits de tiers.

Le Fournisseur se réserve le droit de refuser, et le Client s'interdit, de diffuser tout questionnaire comportant des questions susceptibles de porter atteinte aux droits des tiers ou dont la diffusion auprès des destinataires serait illicite au regard de la législation en vigueur.

### 5. Conditions financières

Le Client s'engage à payer les sommes dues en contrepartie de l'accès aux Services concédés par le Fournisseur dans le respect des dispositions du présent contrat.

Les tarifs du Fournisseur sont ceux mentionnés sur le Site. Les devis engagent le Fournisseur pour une durée de trente (30) jours à compter de leur date d'expédition.

Les montants stipulés s'entendent hors taxes. Tous droits et taxes applicables aux sommes payables au titre du présent contrat et à l'exécution des prestations indiquées seront facturés en sus et varient conformément aux lois et règlements en vigueur. Ils seront à la charge du Client.

Les factures émises par le Fournisseur seront payables par le Client au plus tard dix (10) jours suivant la réception de la facture : soit par chèque bancaire, soit par virement. Les paiements par chèque seront nécessairement libellés en euros. Un paiement anticipé ne donnera lieu à aucune remise tarifaire de la part du Fournisseur.

A défaut de paiement à leur échéance des sommes dues au Fournisseur au titre du présent contrat, des pénalités pour retard de paiement devront être versées par le Client sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable. Ces pénalités seront calculées sur la base du délai écoulé depuis le premier jour du dépassement du délai contractuel de paiement jusqu'au jour du paiement effectif de la somme due au Fournisseur, à un taux égal à une fois et demi le taux de l'intérêt légal. Le taux de l'intérêt légal retenu est le taux en vigueur au jour de l'émission de la facture par le Fournisseur.

Le Fournisseur pourra suspendre ses prestations, voire procéder à la résiliation des présentes dans les conditions prévues à l'article 13, au cas où toute somme due par le Client au titre du présent contrat n'aurait pas été réglée dans les délais contractuels, ce sans que le Fournisseur puisse encourir une quelconque responsabilité à ce titre.

Les prestations de type abonnement sont soumises à un renouvellement automatique à leur date d'échéance. Le prix du nouvel abonnement sera réévalué à chaque date anniversaire du contrat originel, sur la base de l'indice SYNTEC (Chambre Syndicale des SSII et éditeurs de logiciels), publié notamment sur le site <http://www.syntec-informatique.fr>. Dans tous les autres cas, le Fournisseur notifierait à l'avance au Client les nouvelles conditions tarifaires.



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE – LIBOP-QUEST

Par ailleurs, le Fournisseur se réserve la possibilité de refuser toute commande de Client avec lequel il existerait un litige.

### 6. Garanties

Le Client garantit au Fournisseur qu'il a préalablement effectué une déclaration auprès de la CNIL pour le traitement des adresses de courrier électronique et autres données personnelles collectées auprès des destinataires et s'engage à déclarer le nouveau traitement obtenu par l'importation de ces données sur l'espace du Site qui lui est réservé.

Le Fournisseur s'engage à considérer comme confidentiels les données, les informations et les documents communiqués par le Client lors de l'utilisation de Libop-Quest. Le Fournisseur s'engage à les protéger avec le plus grand soin et à ne pas divulguer à des tiers ces informations.

En particulier, le Fournisseur s'interdit de divulguer à des tiers, sauf autorisation expresse du Client, les questionnaires et fichiers électroniques qui pourraient lui être communiqués dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

En revanche, le Fournisseur ne garantit pas que le Site fonctionnera sans interruption, ni erreur de fonctionnement. En particulier, son exploitation pourra être momentanément interrompue pour cause de maintenance.

Le Client s'engage, pour sa part, à garder confidentielles toutes les informations, procédés et méthodes auxquels il aurait accès dans le cadre de ses relations contractuelles avec le Fournisseur.

Par ailleurs, le Fournisseur ne fournit aucune garantie quant au taux de retour des questionnaires par les destinataires, ni quant à la fiabilité des résultats observés.

Le Client déclare bien connaître le réseau Internet, ses caractéristiques et ses limites. Le Client reconnaît notamment que le fonctionnement et les performances du Site sont liés à l'organisation du réseau Internet et aux moyens de télécommunications, dont le Fournisseur n'est pas responsable et que cette organisation et/ou ces moyens de télécommunications sont susceptibles d'évoluer, de même que leur régime juridique. Pour ces motifs, le Fournisseur ne peut s'engager sur le bon fonctionnement ou sur l'absence d'interruption du Site.

Le Fournisseur ne garantit pas la pertinence ni la véracité des informations contenues dans les rapports provisoires sur le Site au fur et à mesure de la collecte des réponses.

Le Client garantit au Fournisseur que les adresses électroniques des destinataires et autres données personnelles qu'il pourrait mettre à sa disposition ont été collectées loyalement, en vertu des droits des personnes concernées.

### 7. Responsabilité

Le Client est seul responsable de l'ensemble des autorisations légales et administratives requises dans le cadre de la création et de l'utilisation du fichier des destinataires mis en place sur l'espace du Site qui lui est réservé. Le client se charge notamment de toute déclaration nécessaire ou modification de déclaration existante auprès de la Commission nationale informatique et libertés (CNIL), ainsi que, plus généralement, du respect de la réglementation relative à la protection des données personnelles (loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite loi Informatique et Libertés).

En aucun cas, la responsabilité du Fournisseur ne pourra être engagée en cas de manquement du Client aux dispositions de la « Loi Informatique et Libertés ». Le Client s'oblige d'ailleurs à indemniser et protéger le Fournisseur contre toute action qui serait intentée sur ce fondement contre le Fournisseur du fait de l'exploitation du fichier des destinataires au titre des présentes conditions générales.



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE – LIBOP-QUEST

En cas de manquement ou de violation des dispositions de la présente convention ou de revendication d'un destinataire suite à l'envoi d'un questionnaire, le Client s'engage à défendre et à garantir le Fournisseur, contre toutes réclamations, toutes demandes, toutes responsabilités intentées à son encontre et devra l'indemniser de tous dommages et de tous frais et dépenses (y compris les honoraires d'avocat).

Le Fournisseur se réserve le droit de suspendre ou d'interrompre l'accès du Client à son espace réservé en cas de manquement de celui-ci à ses obligations, voire de procéder à la résiliation du contrat

Par ailleurs, le Fournisseur ne pourra, au titre des présentes conditions générales, être tenu pour responsable de dommages indirects subis par le Client, au sens des articles 1149 et suivants du Code Civil.

Les Parties conviennent expressément que tout préjudice financier ou commercial (tel que notamment, perte de chiffre d'affaires, perte de bénéfice, perte de commande, trouble commercial quelconque, manque à gagner, augmentation de frais généraux, diminution d'économies escomptées, perte d'image ou de marque) doit être considéré comme un dommage indirect et, en tout état de cause, n'ouvre pas droit à réparation, même si le Fournisseur a été avisé de la possibilité de la survenance de tels dommages.

Le Fournisseur ne saurait être tenu pour responsable du manquement à des obligations qui ne sont pas les siennes, qui auraient pour cause des éléments qu'il ne saurait maîtriser de faits de tiers qui ne sont pas sous son contrôle, de faits qui relèvent de la responsabilité du Client.

En tout état de cause, pour toute réclamation concernant l'exécution ou la non exécution par l'une des parties de ces obligations contractuelles, la responsabilité du Fournisseur, quelle que soit la cause ou la nature de la responsabilité contestée, ne pourra excéder le montant des sommes versées par le Client pour la prestation concernée.

Les Parties ne seront pas tenues responsables de tout retard ou inexécution lorsque la cause du retard ou de l'inexécution résulte d'un cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence des tribunaux français, à condition que l'autre partie soit informée promptement du retard ou du manquement de même que de la cause et du retard envisagés.

### 8. Cas de force majeure

Les Parties conviennent expressément que les événements suivants seront en toute hypothèse considérés comme des cas de force majeure : les tempêtes, les inondations, les catastrophes naturelles, les grèves internes ou externes, les lock-outs, les mouvements sociaux, les émeutes, les insurrections, les sabotages, les guerres, les pannes, les destructions ou les détériorations de tous équipements ou locaux, les interruptions de réseaux de télécommunications, le blocage de l'envoi des messages électroniques du fait de prestataires techniques tiers.

### 9. Convention sur la preuve

Le Client reconnaît l'admissibilité à titre de preuve des enregistrements informatiques, des états et listages informatiques et autres supports électroniques, dans le cadre notamment de tout différend contractuel.

### 10. Nullité partielle

Au cas où l'une quelconque des dispositions des présentes conditions générales devrait être déclarée illégale, nulle ou non applicable, cette déclaration n'affectera en rien la validité et le caractère exécutoire des autres dispositions.



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE – LIBOP-QUEST

### 11. Propriété et Protection des données

L'ensemble des informations saisies et collectées par le Client sur le système Libop-Quest reste la propriété du Client.

Ces informations sont :

- le carnet d'adresses électroniques ;
- les formulaires d'enquêtes ;
- les courriers électroniques et les informations relatives à la diffusion des questionnaires ;
- les réponses collectées par l'intermédiaire des enquêtes ;
- les rapports d'analyse des réponses.

Le Client se voit concéder un droit d'utilisation, à titre exclusif et en tant que produit intermédiaire pour utiliser le contenu du Site et des Services y afférant. Compte tenu du caractère intuitu personae de la prestation, le Client s'engage à ne pas céder à titre onéreux ou gracieux les droits convenus dans le présent contrat, sans l'accord préalable du Fournisseur.

Di&mark reste l'unique propriétaire du contenu des Services et du Site. En cas de liquidation judiciaire de la société Di&mark et à défaut d'un repreneur, les codes sources de la solution Libop-Quest étant soumis à la licence GNU/GPL version 2.0 juin 1991, (General Public License), les clients bénéficiant de prestations en cours se verraient en droit d'obtenir pour leur propre compte les codes sources de Libop-Quest et d'en disposer selon les termes de la licence GNU/GPL précitée auparavant.

Le Fournisseur n'assure que le seul hébergement sur le Site et s'engage à restituer ou à détruire l'ensemble des fichiers mis en place par le Client sur l'espace qui lui est réservé sur le site dans les trois (3) mois à compter de l'expiration du présent contrat. Le Fournisseur s'interdit également d'utiliser à ses propres fins les résultats des enquêtes mises en œuvre par le Client.

L'accès physique au serveur d'hébergement des données se trouve situé dans une salle blanche dont les infrastructures sont sécurisées : contrôle des accès physiques, protection incendie ...

### 12. Publicité

Le Client autorise expressément le Fournisseur à faire figurer son nom sur une liste de références et à faire usage de la dénomination et/ou du logo du Client comme stricte référence commerciale sur le Site ainsi que dans la documentation commerciale, sauf notification écrite contraire de la part du Client.

L'enquête en ligne sera suivie en bas à gauche de la mention « Powered by Libop-Quest », cette mention apparaît sur le modèle de base. Le Client, s'il le souhaite, a toujours la possibilité de télécharger son propre modèle.

### 13. Résiliation et expiration du contrat

En cas de manquement par l'une des Parties à l'une quelconque de ses obligations, au titre du présent contrat, l'autre partie pourra, après mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet pendant trente (30) jours à compter de la notification et sans préjudice de tous dommages-intérêts et pénalités, à son choix, décider la résiliation de plein droit du contrat par l'envoi d'une lettre simple.



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE – LIBOP-QUEST

En cas de résiliation due à un manquement du Client, le Client devra immédiatement payer au Fournisseur, le prix des prestations réalisées et tous les frais engagés par le Fournisseur avant la date de résiliation, ainsi que le solde du prix contractuel.

Le non renouvellement d'un contrat d'abonnement par le Client doit être connu du Fournisseur au plus tard trente (30) jours avant la date d'échéance. Pour l'en informer, le Client expédie à l'adresse du Fournisseur une lettre recommandée avec avis de réception.

En tout état de cause, quel que soit le motif de l'expiration du contrat, le Fournisseur s'engage à supprimer le fichier des adresses électroniques des destinataires constitué par le Client sur l'espace du Site qui lui est réservé. Cette suppression aura lieu dans le délai de trois (3) mois suivant la date d'expiration du contrat.

Le Client pourra continuer à consulter l'ensemble des rapports d'études disponibles via le Site pendant une durée de trois (3) mois à compter de l'expiration de la convention.

### **14. Droit applicable – Règlement des litiges – Jurisdiction compétente**

Les présentes conditions générales sont régies, interprétées et appliquées conformément au droit français.

Tout litige relatif à la conclusion, l'interprétation, l'exécution ou la cessation du contrat devra faire l'objet, préalablement à toute action en justice, d'une recherche de solution amiable entre les Parties.

En cas d'échec des Parties à trouver une solution amiable, toute action en justice relève de la compétence du Tribunal de Commerce où est situé le siège de l'entreprise du Fournisseur, nonobstant l'appel en garantie ou la pluralité de défendeurs.