

Conditions commerciales générales (CCG) Institute Member SWISS INSIGHTS, Swiss Data Insights Association

Modèle (cf. indications d'utilisation à la fin du document)

Annexe IV au Règlement sur l'utilisation du label Market and Social Research by SWISS INSIGHTS

Préambule

L'objectif des «Conditions commerciales générales (CCG)» est de créer un juste équilibre d'intérêts entre et entités mandantes et instituts actifs dans le domaine d'études sociales et de marché.

1 Introduction

¹L'institut exerce son activité à titre de consultant, en conformité avec les règles reconnues de la profession.

²Les règles reconnues de la profession sont celles des codes et directives de l'ESOMAR (www.esomar.org) et les règles du Règlement et de ses annexes pour l'utilisation du label Market and Social Research by SWISS INSIGHTS publié par SWISS INSIGHTS, Swiss Data Insights Association, dont le siège est à Alpnach. Elles sont contraignantes pour l'institut.

2 Offres

¹L'institut remet à l'entité mandante intéressée ("Intéressée") une offre, en principe sous forme d'une proposition d'étude rédigée sur la base d'un briefing détaillé de l'Intéressée. La proposition d'étude est une proposition cadre comprenant le but de l'étude, le plan de l'étude (méthodologie, échantillon représentatif, longueur d'interview) et les méthodes d'évaluation, ainsi que les honoraires demandés, le temps nécessaire pour l'étude et le type de rapport remis.

²Les frais inhérents à l'élaboration d'une offre ne sont facturés à l'Intéressée que si cette dernière en a été avisée.

³L'offre est valable durant 60 jours à compter de la date de son élaboration.

⁴Si l'institut élabore le briefing conjointement avec l'Intéressée, on doit alors partir du principe qu'il s'agit d'un mandat de consultation qui, sauf accord exprès contraire, fait l'objet d'une facturation séparée, s'ajoutant aux honoraires mentionnés dans l'offre et due indépendamment de l'attribution du mandat principal. L'Intéressée doit être avisée des coûts du mandat de consultation avant le début de cette étape du travail.

3 Prestations et honoraires

¹L'institut informe l'entité mandante au préalable si

- a) les travaux effectués pour son compte sont multi-clients ou s'ils sont combinés avec des travaux réalisés pour d'autres entités mandantes. L'identité des autres clients ne doit pas être dévoilée;

b)

une partie substantielle des prestations est fournie par un sous-traitant ou par un consultant externe. Sauf accord contraire, l'institut est autorisé à céder le mandat. Sur demande, l'identité du sous-traitant et du consultant est communiquée à l'entité mandante.

²Les honoraires mentionnés dans la proposition d'étude comprennent en principe toutes les prestations définies que l'institut s'engage à fournir en exécution du mandat, y compris les prestations fournies par les sous-traitants et consultants.

³Les prestations supplémentaires commandées par l'entité mandante, telles que les présentations, la remise d'exemplaires supplémentaires de rapports, la traduction etc., seront facturées séparément. L'entité mandante doit être rendue attentive aux coûts de ces prestations.

⁴Si après la conclusion du contrat, l'entité mandante souhaite des modifications ou des prestations supplémentaires, l'institut peut facturer des coûts supplémentaires s'il fait à l'entité mandante une offre correspondante pour les prestations dépassant le cadre des honoraires convenus dans les 5 jours ouvrables suivants, mais dans tous les cas avant la fourniture des prestations et pour autant que l'entité mandante ne rejette pas l'offre en temps utile. L'entité mandante est autorisée à couvrir ces coûts supplémentaires en réduisant d'autres prestations non encore fournies par l'institut, dans la mesure où l'institut ne prouve subir aucun préjudice en raison de cette opération.

⁵Dans un contrat forfaitaire, c'est l'institut qui assume le risque lié à une élaboration correcte de l'offre. Mais si certains éléments de prestation ont été quantifiés dans le cadre d'un accord forfaitaire, c'est-à-dire si les pré-supposés constituant la base de la rédaction de l'offre ont été exposés, l'institut ne peut facturer des coûts supplémentaires pour lesdites prestations que s'il prouve que ces coûts n'étaient pas prévisibles lors de la passation de la commande bien que toute la diligence requise ait été déployée et que l'entité mandante ait été dûment informée.

⁶Si l'entité mandante révoque le mandat, elle est tenue de payer à l'institut les honoraires correspondants aux prestations fournies conformément au contrat jusqu'à la révocation du mandat et de lui rembourser tous les frais annexes avérés occasionnés jusque-là. Si la révocation intervient en temps inopportun et si aucune faute n'est imputable à l'institut, ce dernier est autorisé à facturer un supplément de 10 % des honoraires pour la partie de la commande lui ayant été retirée, en plus des honoraires correspondants aux prestations fournies conformément au contrat. Sont réservés des dommages-intérêts pour un préjudice plus élevé.

⁷L'ajournement d'un mandat équivaut à sa révocation, si aucune date n'a été fixée pour l'exécution du contrat. Lorsqu'un mandat est ajourné, l'institut est autorisé à facturer séparément ses prestations et frais inhérents à l'ajournement (p. ex. prestations pour la modification du projet, coûts pour le temps réservé aux interviews).

4 Droits de propriété et droits d'auteur

Les droits de propriété et les droits d'auteur sur la conception de l'étude et sur le matériel utilisé lors de l'exécution du mandat – les supports de données de toute sorte, les questionnaires, d'autres documents écrits, etc. restent à l'institut de recherche. Les droits de propriété et les droits d'auteur sur les données saisies passent à l'entité mandante sous forme anonyme. Sont réservés les droits d'auteur de l'entité mandante sur les documents qu'elle a élaborés. Sous réserve de dispositions contraires énoncées au chiffre 5.

5 Maîtrise des données et obligation de garder le secret

a) Principe

Les données issues d'études de marché, d'opinion et d'environnement social ne sont transmises à l'entité mandante que sous forme anonyme, à moins que l'entité mandante ne soit elle-même

- un institut autorisé à utiliser le label Market and Social Research by SWISS INSIGHTS, ou
- pour les entités mandantes étrangères qui garantissent une protection appropriée des données et de la personnalité, et qui sont membres d'une organisation similaire, ou
- affilié à l'ESOMAR ou à un organisme officiel qui s'est engagé par écrit à respecter le Règlement sur l'utilisation du label Market and Social Research by SWISS INSIGHTS et les dispositions légales applicables en matière de protection des données et de la personnalité applicables.

Les données peuvent également être transmises si le répondant le souhaite expressément ou s'il accepte expressément la transmission de ses données personnelles conformément aux dispositions légales applicables en matière de protection des données et de la personnalité.

b) Etudes de type multi-clients («Syndicated Studies»)

¹Les droits d'auteur sur toutes les informations transmises à l'entité mandante et la maîtrise des données appartiennent intégralement à l'institut. L'entité mandante reçoit l'étude pour un usage exclusivement personnel. Sauf accord écrit contraire, elle s'engage à ne pas transmettre à des tiers les résultats d'enquête, rapports, etc. ainsi que le matériel sur lesquels ils se basent, et ce ni dans leur intégralité, ni en extraits, ni sous n'importe quelle autre forme d'information pouvant être utilisée. Ne sont pas considérés comme tiers les personnes ou sociétés avec lesquelles l'entité mandante est liée par des participations importantes, avec lesquelles elle entretient des rapports d'agence ou qui ont besoin d'informations de ce type pour remplir une obligation contractuelle vis-à-vis de l'entité mandante. Cependant, en cas de transfert d'informations à de telles personnes et sociétés, l'entité mandante s'engage à leur imposer l'obligation contractuelle de ne pas communiquer ces informations.

²Si des circonstances particulières requièrent que l'entité mandante porte à la connaissance de tiers des données fournies par l'institut, ce dernier décide, sur requête de l'entité mandante et au besoin après consultation des bénéficiaires des mêmes informations, d'accorder son consentement à une telle divulgation à des tiers.

³L'entité mandante est responsable du respect de la présente disposition ainsi que de son respect par les personnes et sociétés auxquelles l'entité mandante a transmis les informations. En cas de violation de cette disposition, l'entité mandante est redevable envers l'institut d'une peine conventionnelle dont le montant est déterminé par les parties, séparément pour chaque mandat. Cela n'exclut pas la prétention à non utilisation ultérieure des données et une demande de dommages-intérêts.

c) Études sur mandat

¹Lors d'études sur mandat, l'entité mandante peut demander à l'institut une copie anonymisée d'un jeu de données, contre paiement. L'entité mandante peut utiliser les données anonymisées et les conclusions de l'étude pour d'autres projets de recherche, pour l'archivage et la publication d'une quelconque manière. Elle peut accorder à des tiers des droits d'utiliser les données et les conclusions. L'entité mandante détient exclusivement la maîtrise des données. L'institut garantit à l'entité mandante que sans son autorisation expresse, il ne transmettra pas à des tiers des données spécifiques et/ou des connaissances concernant le mandat, acquises à l'occasion de la réalisation de l'étude.

²Cependant, l'institut peut continuer à utiliser des connaissances générales émanant de l'étude, par exemple pour standardiser la formulation de questions ou pour établir des valeurs moyennes anonymes à partir de plusieurs études pour différents entités mandantes. Il veille à ce que des tiers ne puissent pas déduire de ce savoir-faire les résultats de l'étude ainsi que l'identité de l'entité mandante.

³Pour les études destinées à être publiées dans les médias, l'institut et l'entité mandante veillent à ce que les informations supplémentaires suivantes soient diffusées lors de la première publication:

- le nom de l'institut
- le nom de l'entité mandante
- la méthode d'enquête
- la période d'enquête
- la formulation exacte des questions
- la définition de l'univers
- la description de la méthode d'échantillonnage, ainsi que
- le nombre d'interviews

⁴Demeurent réservées les dispositions particulières de la « Directive pour la réalisation de sondages portant sur des élections et votations, et destinés à être publiés avant les scrutins » relatives à la publication obligatoire de la fiche signalétique de méthode sur le site de SWISS INSIGHTS par l'institut même.

6 Droit de consultation / Anonymat

L'entité mandante a le droit de consulter les documents originaux relatifs à l'enquête dans les locaux commerciaux de l'institut. Cependant, l'anonymat des personnes interrogées ne doit pas être violé. Si certaines mesures s'avérant nécessaires pour protéger l'anonymat occasionnent des coûts, ceux-ci doivent être supportés par l'entité mandante, pour autant qu'elle en soit informé.

7 Confidentialité

¹L'institut ne communique pas l'identité de l'entité mandante en liaison avec un mandat précis, à moins d'y être contraint par la loi.. Il est tenu de traiter avec la plus grande confidentialité la totalité des informations transmises par l'entité mandante et de les utiliser exclusivement pour l'exécution du mandat. Les accords contraires sont réservés.

²Les résultats obtenus sont uniquement à la disposition de l'entité mandante concernée, sauf s'il s'agit de d'études multi-entités (Syndicated Studies) ou de prestations de services devant être clairement fournies pour différents entités mandantes.

³L'institut est autorisé à évoquer le nom de l'entité mandante comme référence, sans mentionner un mandat précis.

8 Responsabilité de l'institut

¹L'institut réalise les études (enquête, saisie, exploitation et établissement de données) avec la diligence commandée par les circonstances et conformément aux règles reconnues des recherches marketing et sociales. Si le mandat laisse une marge d'appréciation, l'institut en fait usage en toute conscience. Il n'y a défaut dans l'exécution de l'étude que si l'institut viole son devoir de diligence de façon fautive.

²L'institut s'engage à définir les documents d'enquête et les informations ainsi recueillies en toute conscience (« Best Practice ») de façon telle qu'ils correspondent à l'utilisation déclarée dans le briefing de l'entité mandante. De même, les études doivent être réalisées conformément aux règles de « Best Practice » applicables à l'étude du marché. Est dans tous les cas exclue toute responsabilité pour dommages subséquents et indirects, notamment la perte éprouvée, la perte de données ou le gain manqué.

³L'obligation de l'institut de réparer le dommage est limitée au montant total des honoraires convenus pour le mandat en question.

⁴Les réclamations doivent être adressées par écrit à l'institut dans les 60 jours après réception de l'information.

⁵Si des programmes d'évaluation sont mis à disposition par l'entité mandante, l'institut n'assume aucune responsabilité pour les défauts consécutifs à l'utilisation de ces programmes.

⁶L'institut n'est pas responsable des conséquences d'une livraison tardive, de la perte ou de la détérioration de matériel de test, si le retard, la perte ou la détérioration interviennent dans des circonstances étrangères à l'exercice des activités de l'institut, ou qui n'ont pas été provoqués par l'institut, ainsi par exemple en cas de catastrophes naturelles ou d'autres cas de force majeure, décisions de l'autorité ou conflits sociaux.

9 Responsabilité de l'entité mandante

L'entité mandante est responsable de tous les dommages directs et indirects, même non fautifs, causés à l'institut ou à des tiers par l'utilisation de matériel de test mis à disposition par l'entité mandante.

10 Facturation

Les honoraires convenus servent à financer le projet de recherche concerné. C'est pourquoi, sauf accord contraire, les honoraires sont exigibles en trois acomptes: 1/3 lors de l'octroi du mandat, 1/3 au début du travail d'enquête et 1/3 à la remise des résultats. Pour les études dont les honoraires sont inférieurs à 20'000 francs et/ou dont les résultats doivent être présentés dans moins de huit semaines, la moitié des honoraires est exigible lors de l'octroi du mandat et l'autre moitié lors de la remise des résultats. En cas de non paiement des acomptes, l'institut est en droit de surseoir à la livraison des données.

11 Clause d'exclusivité

¹L'institut ne peut garantir l'exclusivité pour des gammes de produits, objets d'enquête et méthodes d'enquête, à moins que le contraire n'ait été expressément convenu. Lorsqu'une exclusivité a été convenue, sa durée et d'éventuels honoraires supplémentaires doivent être déterminés.

²Cependant, si l'institut est requis d'effectuer une étude que l'entité mandante souhaite publier dans un cercle large ou auprès d'un public cible (p. ex. pour acquisition de clientèle) et qui est déjà utilisée pour un autre entité mandante ou pour son propre compte, l'institut doit si possible en présentant l'offre ou au plus tard lors de l'octroi du mandat:

a)
décliner ce mandat, ou

b)
informer la première l'entité mandante pour obtenir son consentement et informer également l'Intéressée sur le premier projet en cours.

12 Fin des rapports contractuels

¹Pour les contrats conclus pour une durée indéterminée et qui portent sur des prestations à fournir périodiquement, sauf accord contraire des parties, l'entité mandante et l'institut ont le droit de résilier le contrat en tout temps, par écrit et par lettre signature, moyennant le respect d'un délai de résiliation de trois mois.

²Le contrat peut en outre être résilié en tout temps avec effet immédiat si une partie est en retard de quatre semaines pour le respect de ses obligations contractuelles (retard prouvable).

13 Loi applicable / For

Ce contrat est régi par la loi suisse. Pour tous litiges, les parties conviennent que le for est au siège de l'institut.

L'institut est cependant en droit de porter le litige devant les tribunaux du for ordinaire de l'entité mandante.

14 Entrée en vigueur

Ce modèle de conditions commerciales générales a été promulgué le 12.09.2023 par le Comité de SWISS INSIGHTS.

Indications d'utilisation des CCG

SWISS INSIGHTS, Swiss Data Insights Association, met les présentes conditions générales à disposition de ses membres, entités mandantes et entités mandatés, en tant que modèle. Les parties sont libres d'en faire usage. Les CCG doivent cependant être appliquées en entier et non partiellement. SWISS INSIGHTS décline toute responsabilité en relation avec l'utilisation du présent modèle de CCG.

Les CCG ne font partie intégrante du contrat que si elles sont expressément déclarées telles par les cocontractants.

SWISS INSIGHTS recommande de reprendre le passage suivant au-dessus de la signature dans le contrat individuel avec l'entité mandante:

«Les parties déclarent formellement que les 'Conditions commerciales générales' émises par l'institut ... le ... font partie intégrante du présent contrat. En cas de divergence, les accords individuels priment les 'Conditions commerciales générales'. L'entité mandante déclare avoir notamment pris connaissance de la clause portant sur le for judiciaire (ch. 15) et sur la peine conventionnelle exigible en cas de transmission non autorisée d'informations issues de 'Syndicated Studies' (ch. 5 let. b), peine qui est fixée dans le cas présent à ... francs (inscrire un montant!).»