

Conditions générales de vente "Questionnaire en ligne"

ENTRE I2M SERVICES

La gérante de la SARL I2M SERVICES est Mme VAYSSIÈRE-POINTU MARY-ANN. Le siège social d'I2M SERVICES est situé au 15 rue thubaneau 13001 Marseille
SIRET: 481 523 660 00027
SIREN: 481 523 660
Ci-après dénommé « le prestataire ».

ET

Le client qui vient de passer un bon de commande sur le site www.I2MSERVICES.fr, sur le site www.monquestionnaire.fr ou directement avec un interlocuteur I2M SERVICES, pour la mise en place d'un questionnaire en ligne et qui prend connaissance des conditions générales de vente explicitées dans ce document.

Ci-après dénommé « le client ».

IL A PRÉALABLEMENT ÉTÉ EXPOSÉ CE QUI SUIT :

Le client souhaite procéder pour son compte ou pour le compte de ses clients à un questionnaire par internet et confie ce travail au prestataire.

Le prestataire accepte cette mission, aux conditions prévues par la présente convention et ses annexes qui en font partie intégrante (bon de commande / cahier des charges / devis signé par les deux parties).

CONTENU DE LA PRESTATION QUESTIONNAIRE EN LIGNE

Après signature du contrat et réception des éléments et sauf accords différents, le prestataire se charge de :

1. **Vérification de la faisabilité du projet auprès du contact en charge de l'informatique fourni par le Client (si le projet est déclaré infaisable, le contrat est annulé et un forfait de 30 € pourra être facturé).**
2. **Accompagnement, si besoin, sur la forme du questionnaire (équivalent à 1 heure de travail)**
3. **Création du questionnaire sur le site monquestionnaire.fr**
4. **Création du contenu des emails en fonction des textes fournis.**
5. **Envoi d'emails de test auprès de la personne responsable**
6. **Attente de la validation de la personne responsable. Validation portant sur le contenu, questions et réponses, l'orthographe, la syntaxe, la ponctuation, l'enchaînement des questions et des réponses, etc, ...**
7. **Création de la base de données "invitations" (1 000 emails maximum sur le forfait de base)**
8. **Création des codes d'accès correspondant**
9. **Ouverture du questionnaire protégé par le mot de passe sur une adresse de type : <http://monquestionnaire.fr/enquetes/index.php/survey/index/sid/5388423>**
10. **Envoi des emails aux destinataires**
11. **Point sur la participation**
12. **Relances (4 relances maximum sur le forfait de base)**
13. **Dépouillement des questionnaires**
14. **Communication des résultats**
 - a. **Tri à plat**
 - b. **Tri croisés (ensemble des questions profils avec les autres questions)**
 - c. **Verbatim en cas questions ouvertes**
 - d. **Excel contenant l'ensemble des réponses**
 - e. **Codification du questionnaire (numéro de questions, questions, modalités de réponses, code des modalités de réponses)**

IL A ENSUITE ÉTÉ CONVENU CE QUI SUIT:

1. Objet de la convention

1. La présente convention a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le prestataire s'engage à créer le site Internet du client, ainsi que les responsabilités et obligations respectives des parties.
2. Toutefois, d'autres prestations, services ou options peuvent être fournis par le prestataire dans le cadre de conditions particulières attachées aux présentes conditions générales.
3. Le client devra signer un bon de commande / cahier des charges / devis, sur lequel il sera amené à consulter cette présente convention.

4. Le client confie en exclusivité au prestataire la mission de concevoir et de un questionnaire par internet
5. Sauf disposition contraire prévue dans les annexes, la maintenance, la promotion, le référencement, l'hébergement, la sécurisation, la connectivité, etc. ne font en aucun cas partie de cette convention.

2. Champ d'application des CGV « prestations questionnaire en ligne »

1. Toutes les fournitures de prestation de services de questionnaire en ligne (tels que, sans caractère limitatif : audit gratuit, ébauche, etc.) par le prestataire au profit des souscripteurs (« le client »), sont soumises aux conditions générales de vente ci-après exposées et entrent en vigueur à compter de la prise de commande, par le client, qui reconnaît ainsi les accepter pleinement et sans réserve.
2. Le prestataire ne reconnaît en aucun cas les éventuelles conditions générales de vente des clients, qu'elles soient totalement ou partiellement différentes des présentes, sauf accord écrit dérogatoire du prestataire. Les conditions générales resteront applicables aux transactions futures entre les parties, sauf accord écrit dérogatoire du prestataire. Toute clause contraire est réputée non écrite.
3. Le prestataire est autorisé à modifier le contenu des présentes conditions générales de vente, sous réserve de notifier au client l'existence de cette modification lors de leur prise d'effet. La mise en ligne sur le site www.I2M SERVICES.fr de nouvelles conditions générales de vente de conception / création vaut notification à l'ensemble des clients qui sont invités à en prendre connaissance. L'accord du client sera réputé acquis à défaut d'opposition écrite dans les soixante jours suivant cette notification, ce qui entraînera l'entrée en vigueur immédiate et automatique des conditions générales de vente de conception modifiées, à l'expiration de ce délai.

3. Collaboration - remise des éléments informationnels

1. Le client veillera à fournir tous les éléments et informations nécessaires à la réalisation du questionnaire en ligne dans les meilleurs délais à compter de la date de signature / validation de la présente convention. Toutes les informations, textes, tableaux, etc. seront livrés en format numérique « .doc », « .rtf » ou « .txt » et toutes les images en format numérique « .jpg », « .gif », « .png », « .tif » ou « .bmp ». Tous les fichiers à « downloader » seront fournis par le client en format « .pdf », « .zip » ou « .rar ». Le client s'engage à fournir les éléments et les informations en conformité avec l'ensemble des lois, règles ou règlements sur le droit d'auteur et la propriété intellectuelle.
2. Le prestataire pourra juger de la facilité quant à l'exploitation des données et donc demander des modifications afin de rendre les données plus facilement intégrables. Toute manipulation supplémentaire pourra faire l'objet d'un devis.
3. Le client est seul responsable du contenu informationnel qu'il met en ligne ou demande de mettre en ligne. Il s'engage à se conformer à toutes les règles ou règlements qui pourraient empêcher, limiter ou réglementer la diffusion d'une information.
4. Le client collaborera avec le prestataire en vue d'assurer la bonne exécution de la convention, notamment en y allouant les moyens et le personnel nécessaire, en désignant un chef de projet et en répondant promptement aux interrogations du prestataire.

4. Obligation du client

1. Le client garantit que les données qu'il fournira lors de l'inscription au prestataire sont justes et complètes. Il s'engage à informer le prestataire immédiatement de tout changement les concernant et de confirmer sous 10 jours ouvrables au prestataire l'exactitude des données si ce dernier en fait la demande. Sont notamment visées, sans caractère exhaustif, les informations suivantes : nom, adresse postale, adresse email, numéro de téléphone et de fax du client.
3. les emails fournis comme destinataire sont considérés comme valide, vérifiés et accessibles par le Client.
2. Le client s'engage à collaborer activement avec le prestataire aux fins de permettre à ce dernier de réaliser dans les meilleures conditions l'ensemble des prestations au titre des présentes CGV « questionnaire en ligne ».
3. Le client en tant qu'entité indépendante assume seul les risques et périls de son activité, il est donc responsable des services et du questionnaire, du contenu des informations transmises, différées ou collectées, de leur exploitation et de leurs mises à jour, du choix du nom de domaine.
4. Le client s'engage à prendre toutes les assurances nécessaires auprès d'un organisme notoirement solvable afin de couvrir tous les dommages qui lui seraient imputables dans le cadre du contrat ou de son exécution.
5. Le client s'engage à respecter les conditions générales de vente « questionnaire en ligne » sans limitation.
6. En cas de transmission de données au prestataire, le client s'engage à vérifier que son programme ne contient aucun virus et cela avant toute transmission au prestataire.
7. Le cas échéant, le client est seul responsable du choix du nom de domaine. Il s'engage à se conformer à toutes les règles ou règlements qui pourraient empêcher, limiter ou réglementer le choix ou l'utilisation du nom de domaine.

5. Responsabilité du prestataire

1. Le client s'engage à ne rechercher la responsabilité contractuelle du prestataire qu'en cas de manquement grave et prouvé à l'une de ses obligations substantielles, en vue de la réparation d'un préjudice direct.
2. En tout état de cause, le prestataire ne sera en aucun cas responsable de tout préjudice indirect ou immatériel, quel qu'il soit, subi éventuellement par le client, et notamment de tout préjudice financier ou commercial, perte de bénéfices, perte de données, même si le prestataire a été informé de l'éventualité d'une telle perte ou d'un tel dommage.

3. En tout état de cause, la responsabilité du prestataire est limitée à la somme de quatre vingt Euro TTC maximum par sinistre, tous préjudices confondus.
4. Le prestataire n'est pas un fournisseur d'accès Internet. Les coûts et les moyens d'accès à Internet restent à la charge du client.
5. Le prestataire se réserve le droit de suspendre temporairement l'accès à ses services pour des raisons techniques ou de maintenance sans que ces opérations ouvrent droit à une indemnité. Le prestataire s'engage à limiter au maximum de ses moyens, ce type d'interruption.
6. Le prestataire ne reconnaît aucune garantie pour les services ou prestations accordées à titre gracieux et se dégage de toute obligation, responsabilité ou possibilité de dédommagement à quel titre que ce soit.
7. le prestataire n'est en aucun cas responsable de l'hébergement du site internet. Cet hébergement est conclu en votre nom et avec votre accord avec une société spécialisée et reconnue. L'ensemble des informations de connexion vous est communiqué par email.
8. Le cas échéant, le prestataire s'occupe des démarches administratives pour l'achat du nom de domaine choisi par le client et sur sa demande. Il n'en est en aucun cas propriétaire et ne saurait être tenu responsable des litiges qui pourraient résulter des règles ou règlements qui pourraient empêcher, limiter ou réglementer le choix ou l'utilisation du nom de domaine.
9. sauf mention contraire, le prestataire ne prend pas en charge le référencement et ne reconnaît aucune garantie quant au positionnement ou au référencement du site internet sur les outils de recherche ni au nombre de visite.

6. Calendrier

1. Le calendrier de réalisation des travaux est fixé en annexe de la présente (bon de commande / cahier des charges).
2. Le prestataire veillera à respecter autant que possible ce calendrier, qui reste cependant indicatif. En cas de retard, le client ne pourrait décider de mettre fin à la mission du prestataire qu'à défaut pour celui-ci d'avoir pris, dans les 20 jours à dater de la réception d'un envoi recommandé du client l'invitant à ce faire, les mesures nécessaires à rattraper, autant que possible, le retard pris.
3. Sauf disposition contraire prévue dans les annexes:
A dater de la réception définitive et pendant une durée de 3 mois, le prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour remédier, sans aucun frais pour le client, aux anomalies, incidents, erreurs ou défauts relatifs au fonctionnement du site web. Cet engagement cesse dès que le client a apporté des modifications en personne ou par l'intermédiaire de toute autre personne ne dépendant pas directement du prestataire.
Néanmoins, si la demande d'intervention est motivée par un incident non imputable au système d'information tel que délivré par le prestataire, la demande d'intervention pourra faire l'objet d'un devis qui ne sera exécuté qu'après accord des deux parties.
Pour être valable, toute réclamation sur la version finale doit être adressée par écrit au prestataire.

7. Droits intellectuels

1. Les créations réalisées par le prestataire spécifiquement pour le client en exécution de la présente convention, notamment la structure du site, la création éventuelle de bases de données, la création du design et des éléments graphiques du site deviendront la propriété du client dès le paiement de l'intégralité des montants dus au prestataire.
2. Le prestataire reste propriétaire du savoir-faire développé ou utilisé à l'occasion de l'exécution de la présente convention et libre de l'utiliser pour toute autre fin, notamment pour la réalisation d'autres sites Internet. Il pourra notamment, à ces fins, réutiliser librement les éléments et le code développés spécifiquement pour le client.

8. Confidentialité

1. Le prestataire s'engage à ne pas divulguer le contenu qui sera ultérieurement rendu accessible sur le site aussi longtemps que ce dernier ne sera pas accessible sur Internet.
2. Chacune des parties s'engage à ne pas divulguer ni communiquer, ni laisser divulguer ou laisser communiquer, ni utiliser directement ou indirectement, à moins qu'elle n'y ait été autorisée par écrit au préalable par l'autre partie, les données, renseignements, informations, applications, méthodes et savoir-faire confidentiels ainsi que tout document de quelque nature que ce soit dont elle a eu la connaissance à l'occasion de l'exécution de sa mission.
4. Le prestataire s'engage à effacer de l'ensemble de ces supports (numérique, papiers, etc, ...) les adresses emails communiqués, les informations statistiques, les bases de données ou tout autre élément significativement important dès lors que leurs envois au client a été effectué et confirmé par retour d'email.
5. Le prestataire s'engage à ne jamais divulguer les éléments échangés (email, nom de client, résultats des questionnaires, ...)
6. Les obligations de confidentialité prévues par la présente convention persistent aussi longtemps que les informations en question gardent leur caractère confidentiel, y compris au-delà de la date de fin de la présente convention.

9. Garanties de la conception / création

1. Le prestataire ne sera en aucun cas tenu responsable des dégâts, quels qu'ils soient, encourus par le client ou un utilisateur causés par l'utilisation et/ou le fonctionnement du site ou de toute modification apportée au site

Internet.

10. Informations

1. Le prestataire informe le client que des données personnelles sont collectées et traitées dans le cadre de l'exécution des conditions générales de vente « site internet ». Par ailleurs, le prestataire informe le client que les données peuvent, dans le cadre de l'accomplissement des présentes, être transmises à des tiers.
2. Le prestataire est autorisé à utiliser les données des clients pour conseiller ses clients ou pour ses besoins internes. Le prestataire s'engage à donner accès aux clients, gratuitement et à tout moment, à toutes les données enregistrées les concernant, conformément à la législation applicable en France.
3. Le client autorise le prestataire à prendre connaissance à tout moment des données enregistrées sur le serveur web.
4. Le prestataire informe le client que la protection des données personnelles ne peut être totale dans un réseau ouvert tel que l'Internet. D'autres internautes peuvent en particulier, le cas échéant, être en mesure de perturber la sécurité du réseau et de contrôler certains échanges d'informations.
5. La faisabilité du travail n'est considérée comme définitive qu'après confirmation technique de la personne en charge de l'informatique dont les coordonnées fournies par le Client. Si la faisabilité est validée, le prestataire ne pourra être tenu responsable en cas de problèmes techniques.

11. Dispositions diverses

1. Si une ou plusieurs des stipulations des présentes conditions générales de vente «questionnaire en ligne », d'éventuelles conditions particulières et/ou de bons de commandes, étaient nulles, la validité des autres stipulations n'en serait pas affectée. Il sera fait application d'une stipulation de substitution la plus semblable possible à celle qui avait été rédigée par les parties. On raisonnera de même pour les stipulations incomplètes, en se référant, si besoin est, aux principes généraux d'interprétation des contrats et de bonne foi contractuelle.
2. Toute communication entre les parties, qui n'entraîne pas de modification par rapport aux obligations prévues par la présente convention, pourra se faire par voie électronique, les parties acceptant de considérer entre elles que les courriers et fichiers électroniques, s'ils sont stockés sur un support solide et inaltérable, font foi jusqu'à preuve du contraire.
3. Aucune des parties à la présente convention ne pourra engager la responsabilité de l'autre si l'exécution de la présente convention est retardée ou empêchée en raison d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou d'une cause extérieure tels que, notamment : catastrophes naturelles, grèves, conflits sociaux, état de guerre, etc. En cas de suspension de la présente convention pendant un délai de plus d'un mois pour cause de force majeure, la présente convention sera résiliée de plein droit et sans dommages et intérêts. En cas de fusion, scission ou absorption d'une des parties, l'autorisation préalable et expresse de l'autre partie dont question ci-avant ne sera pas nécessaire.
4. Le Prestataire se réserve la possibilité de céder les contrats passés avec les clients et/ou de sous-traiter certains services, sans qu'un accord écrit et préalable soit requis de leur part, ce qu'ils acceptent dès à présent sans réserve. De même, en cas de faillite, de liquidation ou de cessation d'activité du prestataire, ce dernier n'est redevable de rien auprès du client, quel qu'en soit le moment et ce sans réserve.
5. Le prestataire pourra demander qu'à un endroit approprié du site figure à l'écran la mention de sa qualité de concepteur / créateur du site (ou du(des) module(s), page(s), etc.), avec un lien hypertexte vers une de ses pages. Le client veillera à ce que cette mention et ce lien subsistent à l'endroit approprié, sur chacune des pages du site, et ne soient pas occultés par d'autres textes ou éléments.
6. Le prestataire pourra également, dans un objectif publicitaire ou d'information des tiers, citer le nom du client dans la liste des clients lui ayant confié la mission de conception / création de leur site web et illustrer par la copie de quelques impressions d'écran du site créé pour le client ou la visualisation directe du site sur Internet.
7. Les personnes contactées sont informées du caractère anonymes ou non du questionnaire grâce à une mention ajoutée dans l'email et dans le texte de présentation de type : "Ce questionnaire est anonyme, les réponses ne seront exploitées qu'au niveau global, personne ne peut relier votre adresse email à vos réponses." Ou " ce questionnaire n'est pas anonyme mais nominatif, vos réponses peuvent être rattachées aux informations en notre possession".

12. Durée de la Convention

1. La convention prend effet à la date de sa signature / validation par les deux parties et se termine au moment où chacune des parties a exécuté l'ensemble de ses obligations, c'est à dire après livraison de la version définitive du site par le prestataire et paiement intégral du prix par le client.
2. Le client pourra mettre fin prématurément à la convention, moyennant préavis de 30 jours, adressé au prestataire par voie recommandée. En pareil cas, l'ensemble des prestations réalisées et non encore facturées seront dues au prestataire. En outre, une indemnité équivalente à 30 % du montant du budget total non encore facturé sera due à titre de dédommagement et de compensation pour l'arrêt inattendu des prestations.

13. Résiliation de la Convention

1. Chaque partie pourra résilier le contrat de plein droit et sans indemnité en cas de force majeure.
2. En outre, le prestataire pourra résilier le contrat, automatiquement, sans préavis et sur simple notification écrite (courriel), du fait d'un manquement grave du client, qui n'aura pas été réparé à l'expiration d'un délai de cinq jours suivant notification. Cette résiliation ne donnera droit au versement d'aucun dédommagement, ni au remboursement des sommes versées pour ce contrat.

3. En outre, le client pourra résilier le contrat automatiquement, sans préavis et sur simple notification écrite (courriel), du fait d'un manquement grave du prestataire, qui n'aura pas été réparé à l'expiration d'un délai de vingt jours suivant notification écrite (courriel), du client, d'une mise en demeure portant sur ledit manquement.

14. Déclaration informatique et liberté

Sauf disposition contraire prévue dans les annexes:

En application de la loi 78-17 du 06.01.1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, il appartient au client de souscrire une déclaration du site Internet auprès de la "Commission nationale de l'informatique et des libertés", si nécessaire.

15. Prix et modalités de paiement

50% d'acompte, sur la somme totale, lors de la signature / validation du bon de commande / cahier des charges / devis. Solde à la livraison.

1. Le prix des prestations est fixé en annexe de la présente convention (bon de commande / cahier des charges / devis signé par les deux parties).

2. Le paiement des services du prestataire peut être réalisé par chèque, virement. Escompte.

3. Tout impayé notamment annulation du paiement par carte, défaut de provision et/ou rejet par la banque du prestataire suite à un chèque impayé sera considéré comme un retard de paiement.

4. En cas de rejet de paiement les frais de rejet seront dus par le client au prestataire.

5. En cas de retard de paiement, I2M SERVICES pourra suspendre toutes les commandes en cours, sans préjudice de toute autre voie d'action.

A défaut de paiement dans les délais requis, les sommes dues porteront intérêt, de plein droit, et sans mise en demeure, à titre de pénalité de retard, calculés sur la base de 8 fois le taux d'intérêt légal en vigueur et sont applicables par jour de retard.

Le défaut de paiement entraîne la non-transmission des droits d'utilisation et de diffusion des créations réalisées, même si les fichiers de création ont déjà été livrés au client.

En cas de non paiement, l'ensemble des frais de recouvrement (bancaires notamment) seront à la charge du client.

Si nécessaire, l'auteur pourra faire appel aux services d'une société d'affacturage pour le recouvrement de ses créances client.

6. Si pour quelques raisons que ce soit, le client ne peut fournir les informations de contenu (texte, photos, images, ...) du questionnaire 10 jours après la fin de la réalisation stipulé par le prestataire par courrier recommandé, le contrat est déclaré terminé" et le solde dû.

16. Litiges

1. En cas de différend relatif à la validité ou à l'application du contrat, les parties devront se soumettre à une conciliation, préalable à toute saisie juridictionnelle ou action contentieuse, devant permettre de trouver un accord amiable. Le client devra prendre contact avec le représentant légal du prestataire.

2. Aucune des parties ne pourra saisir une autorité judiciaire, sans s'être soumise à cette conciliation. L'action engagée par l'une ou l'autre des parties en inobservation de cette clause sera irrecevable, sauf en cas de référé légitime ou action en paiement des prestations.

3. Le présent contrat est soumis à la loi française et tout litige ou différend qui pourrait naître entre les parties à l'occasion de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation du présent contrat relèvera de la compétence du tribunal de Marseille.