

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ARTICLE 1 : OBJET DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Toutes les commandes d'études sur-mesure relatives à l'offre "Etudes 100% personnalisées" sur le site Createests.com sont soumises aux conditions générales de vente (CGV) éditées par la société MIS GROUP, propriétaire du site. Les CGV visent à préciser les droits et obligations des clients du site à l'égard des services d'études sur-mesure vendus sur celui-ci.

ARTICLE 2 : OBJET DU DEVIS

2.1 Les devis que nous soumettons portent sur la réalisation d'études quantitatives en ligne (sur Internet). Il s'agit d'études visant à analyser de manière chiffrée des comportements, habitudes, attentes, réticences et/ou opinions d'une population cible. La collecte des données / réponses se fait à travers un questionnaire, qui est diffusé auprès d'une partie de la population cible (l'échantillon). Ces études reposent donc sur le principe du sondage.

2.2 Nos services d'études sur-mesure incluent la rédaction ou la révision du questionnaire de l'étude, la programmation / mise en ligne du questionnaire final par nos soins et à partir de notre propre logiciel, la diffusion du questionnaire sur Internet auprès du panel de consommateurs de MIS GROUP (respectant la norme et les codes éthiques ESOMAR), la collecte automatique des données / réponses et la restitution des données / réponses avec ou sans rapport d'étude (selon la formule choisie, cf. Article 6.1).

2.3 Chacun de nos devis ne nous engage que pour suite donnée dans les douze mois suivant sa remise.

ARTICLE 3 : PRIX DE L'ETUDE

Nous nous réservons le droit de modifier nos prix à tout moment mais nous nous engageons à appliquer les tarifs en vigueur qui vous auront été indiqués au moment de votre commande (à l'acceptation du devis).

ARTICLE 4 : PAIEMENT DE L'ETUDE

4.1 Le prix de la prestation est exigible de la manière suivante :

- 30% d'acompte à régler dès l'acceptation du devis ;
- 70% à la réalisation de la prestation, dès réception de la facture, et avant remise des résultats de l'étude.

4.2 Vous pouvez effectuer le règlement de l'acompte de 30% et du solde de 70% de manière électronique par carte bancaire ou paiement Paypal depuis votre espace personnel sur le site Createests.com : espace « Devis ».

4.3 Il vous est également possible de régler l'acompte et le solde par virement bancaire (notre RIB est disponible sur demande) ou par chèque bancaire établi à l'ordre de « MIS GROUP – Service Createests » et envoyé par courrier postal à l'adresse ci-dessous :

MIS GROUP - Service Createests
85 rue Nationale
59 800 Lille - France

Le paiement par chèque bancaire n'est possible que pour des chèques en euros tirés sur une banque française.

4.4 Le règlement du solde peut être étalé sur deux mois selon le montant et uniquement dans les conditions suivantes :

- L'étalement du règlement sur deux mois a préalablement été validé par nos services **par écrit** (par e-mail) ;
- Le règlement du solde doit obligatoirement être effectué par chèques bancaires, avec l'envoi simultané des deux chèques (d'un montant égal ou dont l'écart est inférieur à un euro) à l'adresse postale ci-dessus ;
- Le premier chèque sera encaissé par nos services dès réception, et le second sera encaissé un mois (30 jours) après encaissement du premier ;
- Les résultats de l'étude seront remis après encaissement du premier chèque.

4.5 En cas de retard dans le paiement du solde, nous serions en droit de réclamer des intérêts de retard au taux effectif moyen pratiqué au cours du trimestre précédent par les établissements de crédit pour les prêts à la consommation.

ARTICLE 5 : CARACTERISTIQUES DE L'ETUDE

5.1 Les caractéristiques de l'étude, à savoir les caractéristiques du questionnaire diffusé sur Internet auprès du Panel de consommateurs de la société MIS GROUP ainsi que les caractéristiques des participants de l'étude (échantillon de répondants), sont spécifiées sur le devis.

5.2 Ces caractéristiques peuvent être modifiées directement sur Internet depuis le site Createests.com (espace « Devis ») dès la remise du devis et jusqu'à l'acceptation de celui-ci, dans un délai maximum de douze mois. Au-delà de ce délai, ou dès l'acceptation du devis, les caractéristiques de l'étude ne sont modifiables qu'à la condition qu'un accord soit convenu **par écrit** (par e-mail) entre le prospect / client et nos services.

5.3 Nous nous engageons à interviewer au minimum le nombre de participants spécifié dans le devis accepté. Il s'agit du nombre de répondants ayant finalisé le questionnaire, et dont les réponses ont été contrôlées et validées par nos soins. Si le nombre de participants réellement interviewés est inférieur au nombre spécifié dans le devis accepté, vous pourrez demander l'annulation de la commande et le remboursement de l'acompte versé sauf si un accord est convenu **par écrit** (par e-mail) entre vous et nos services.

ARTICLE 6 : RESULTATS DE L'ETUDE

6.1 Au moment de l'acceptation du devis, vous avez le choix entre quatre formules d'analyse et de présentation des résultats de l'étude :

- **Formule A (Basic)**
Uniquement les réponses individuelles libellées et/ou codées, regroupées dans un fichier Excel
Avec : 1 cellule = 1 donnée (1 ligne par participant, et 1 à plusieurs colonnes par question)
- **Formule B (Essentielle)**
Formule A + un rapport d'étude Word avec les tris à plat : 1 tableau + 1 graphique par question ou item selon les cas, hors questions ouvertes qui ne sont pas traitées dans le rapport
Cf. détails des tris à plat dans l'Article 6.2
- **Formule C (Confort)**
Formule B + les tris croisés et Tests du Chi² dans le rapport d'étude Word
Cf. détails des tris croisés dans l'Article 6.2 et dans le devis
- **Formule D (Intégrale)**
Formule C + la synthèse globale des résultats dans le rapport d'étude Word
Cf. détails de la synthèse dans l'Article 6.2

6.2 L'analyse statistique des résultats de l'étude se présente comme suit, selon la formule choisie : voir ci-contre.

Les tris à plat :

Il s'agit, pour toutes les questions fermées qui le permettent, de dénombrer dans un tableau les réponses collectées sur chaque modalité de réponses. Ces modalités sont présentées en ligne avec, à l'intérieur des cellules, le nombre de fois où elles ont été cochées (colonne « Effectifs ») et le poids qu'elles représentent (colonne « % »). Pour un rendu plus visuel, chaque tableau de tris à plat s'accompagne d'un graphique.

Les tris croisés :

Il s'agit, pour toutes les questions fermées qui le permettent, de présenter dans des tableaux complémentaires les réponses en fonction des variables étudiées (1 tableau par question et par variable). Les variables étudiées peuvent être des variables socio-démographiques ou des réponses à d'autres questions (deux questions peuvent ainsi être croisées entre elles). A l'intérieur des cellules est reportée la part (en %) que représente chaque croisement entre la modalité de réponse (en ligne) et la sous-population étudiée (en colonne). Ex : lorsque la variable étudiée est le « Sexe », les deux sous populations étudiées sont celle des « Hommes » et celle des « Femmes ».

Par défaut, quand l'échantillon s'y prête, nous réalisons les tris croisés sur le Sexe (H/F), la tranche d'âge, le groupe CSP (Catégorie Socio-Professionnelle) et l'UDA5 (segmentation géographique de la France en cinq grandes régions : Ile-de-France, Nord-Ouest, Nord-Est, Sud-Ouest, Sud-Est). Des tris croisés supplémentaires peuvent être ajoutés dans le rapport, sans surcoût, dans la limite d'une heure d'analyse complémentaire estimée. Au-delà, un surcoût pourra être appliqué après accord **par écrit** (par e-mail) entre vous et nos services.

En plus des tris à plat et tris croisés, la formule D (Intégrale) présente une synthèse globale des résultats de l'étude. Son objectif est de mettre en évidence les informations les plus importantes qui ont été tirées de l'étude. Le nombre minimum de mots ou de pages dans la synthèse ne peut pas être garanti dans le devis, car il dépend indubitablement des résultats finalement observés et de la quantité d'informations pertinentes à mettre en avant.

6.3 Sauf exception, les données / réponses collectées dans le cadre de l'étude, et donc le fichier Excel des réponses individuelles, sont systématiquement anonymisées. Aucune information nominative sur les participants type nom, adresse e-mail, numéro de téléphone ou adresse postale par exemple ne peut être communiqué avec les résultats de l'étude.

ARTICLE 7 : PROPRIETE DE L'ETUDE

7.1 Les services livrés demeureront notre propriété jusqu'à ce que vous ayez rempli toutes vos obligations à notre encontre et notamment jusqu'au paiement intégral de la prestation, le cas échéant augmenté des intérêts (cf. Article 4.5).

7.2 Avant acceptation de votre devis, et si les caractéristiques de votre étude le permettent, vous avez la possibilité de bénéficier d'une réduction de 25% sur le prix global de la prestation si vous abandonnez les droits de propriété de l'étude et des résultats de celle-ci à notre société MIS GROUP et donc à notre service Createests.

Dans le cas contraire, vous serez l'unique propriétaire des droits de propriété et les résultats ne pourront ni être publiés sur le site Createests.com ni être commercialisés par la société MIS GROUP.

7.3 Que vous soyez l'unique propriétaire des droits de propriété ou non, en réalisant une étude avec notre service Createests vous acceptez que le questionnaire de l'étude, soumis via Internet au panel de consommateurs de MIS GROUP, soit publié sur le site Createests.com durant toute la période de réalisation de l'étude et après celle-ci sans limitation de durée. Toutefois, un accord peut être établi **par écrit** (par e-mail) entre vous et nos services pour que le questionnaire ne soit pas rendu visible sur le site Createests.com. Dans ce cas, il vous revient d'effectuer la démarche auprès de nos services pour formuler la demande (ex : à l'adresse contact@createests.com).

ARTICLE 8 : RESPONSABILITE DE MIS GROUP - CREATEESTS

Nous nous engageons à apporter tous les soins en usage dans la profession pour la mise en oeuvre du service offert au client. Néanmoins, notre responsabilité ne pourra pas être retenue en cas de manquement à nos obligations contractuelles du fait d'un cas fortuit ou d'un cas de force majeure tel que, et sans limitation, les catastrophes, grèves, incendies, inondations, défaillance ou panne de matériel, des moyens de transport, de communication ou du fait de vos agissements.

ARTICLE 9 : PROTECTION DES INFORMATIONS PERSONNELLES

9.1 La société MIS GROUP, spécialisée dans les études marketing et la création de panels de consommateurs, est l'éditeur du site Createests.com. La société MIS GROUP s'engage dans une totale transparence pour le traitement des informations personnelles de l'ensemble de ses utilisateurs - les membres de son panel de consommateurs, ses partenaires ainsi que ses prospects et clients y compris ceux du site Createests.com - et dans une totale protection de leur vie privée.

9.2 Les informations nominatives collectées auprès de tous les clients du service Createests, via le site Createests.com et les échanges e-mails par exemple, sont réduites à leur strict minimum : la civilité, les nom et prénom, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone pour l'envoi des informations et notifications SMS liées aux devis puis pour les échanges dans le cadre de l'étude en cas d'acceptation du devis, et l'adresse postale en cas d'envoi du devis par courrier postal.

9.3 Les informations nominatives collectées auprès de tous les clients du service Createests ne sont rendues disponibles qu'auprès des collaborateurs de la société MIS GROUP intervenant pour le compte du service Createests, depuis un intranet dédié et sécurisé accessible par identifiant et mot de passe.

9.4 Conformément à la réglementation en vigueur, et pour garantir un suivi de qualité à chacun de nos prospects et clients, les devis remis par notre service Createests sont systématiquement reliés à une « fiche client » hébergée sur notre Intranet et regroupant les informations nécessaires au suivi : informations nominatives du prospect / client, caractéristiques de l'étude, prix de l'étude et zone de commentaires libres dans laquelle les échanges par e-mail peuvent par exemple être copiés et les échanges par téléphone résumés.

9.5 Ces « fiches clients » sont stockées uniquement sur notre intranet et conservées le temps de la validité des devis et au-delà sauf en cas de demande **par écrit** (par e-mail à l'adresse contact@createests.com) de suppression des informations personnelles vous concernant et dont nous disposons.

9.6 Conformément à la réglementation en vigueur, en plus du droit de suppression, vous disposez également d'un droit d'accès et de modification des informations personnelles vous concernant et dont nous disposons, que vous pouvez appliquer à tout moment en nous formulant votre demande **par écrit** (par e-mail à l'adresse contact@createests.com).

ARTICLE 10 : CONFIDENTIALITE DES INFORMATIONS LIEES AUX PROJETS

La société MIS GROUP et son service Createests s'engagent à respecter l'entière confidentialité des projets qui sont portés à sa connaissance dès lors que le porteur du projet (le prospect / client) n'abandonne pas les droits de propriété de l'étude (cf. Article 7.2). Dans le cas où le client cède les droits de propriété à notre société MIS GROUP, alors seuls le questionnaire et les résultats de l'étude pourront être utilisés par le service Createests et publiés sur le site Createests.com. En aucun cas, d'autres informations liées au projet ne seront divulguées (ex : informations personnelles liées au porteur de projet, lieu précis d'implantation du projet, etc.).

ARTICLE 11 : DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

En cas de contestation, le Tribunal de Commerce de Lille sera seul compétent pour trancher.