

**§1 Général – Champ d'application**

- a. Nos Conditions Générales de Vente (ci-après : « CGV ») sont les seules applicables dans le cadre des relations juridiques et contractuelles établies entre la société index Internet und Mediaforschung GmbH (ci-après : « index ») et le donneur d'ordre, auteur de la commande et client (ci après : « le Client »). Sauf mention contraire écrite et expressément communiquée par index, la validité des Conditions Générales de Vente du Client est exclue dès lors qu'elles ne coïncident pas avec les présentes CGV.
- b. Nos CGV s'appliquent si le Client est une entreprise au sens du § 14 alinéa 1 du BGB (Code civil allemand), une personne morale de droit public ou constitue un patrimoine de droit public (§310 du BGB).
- c. Les CGV d'index sont également valables pour toutes les transactions futures avec le Client au cours de son activité s'insérant dans un ensemble de relations commerciales continues.
- d. Tous accords passés entre index et le Client requièrent la forme écrite. L'envoi de fax et de courriers électroniques permet le respect de la forme écrite.

**§2 Conclusion du contrat**

- a. Toutes relations contractuelles avec index prennent effet seulement une fois l'offre confirmée par écrit ou la prestation acceptée par le Client. Les modifications et compléments nécessitent toujours l'approbation écrite du Client ainsi qu'une confirmation écrite communiquée par index.
- b. L'exécution de la prestation par index peut également tenir lieu d'acceptation d'une commande passée par le Client. Dans un tel cas, ce sont également les CGV d'index qui s'appliquent au contrat.

**§3 Utilisation et remise des données**

- a. index n'est pas dans l'obligation de livrer au Client des fichiers et des mises en page générés sur ordinateur. Si le Client souhaite la remise de données informatiques, celle-ci est à conclure et à rémunérer séparément.
- b. Si des données informatiques ou des informations similaires ont été mises à disposition par index, leur éventuelle modification requiert impérativement l'approbation d'index.
- c. Les données mises à disposition dans le cadre de présentations et d'exposés restent la propriété d'index et, à défaut d'un consentement, ne peuvent être ni modifiées, ni exploitées.
- d. Le Client est autorisé à utiliser les données et informations mises à disposition dans l'espace privé des plateformes internet d'index exclusivement à des fins personnelles. Il lui est interdit de les porter à la connaissance ou de les mettre à disposition d'autrui si ce n'est des personnes travaillant au sein de son entreprise ou de leur équipe de direction. Une transmission à un tiers lui est en particulier interdite. Ceci s'applique tant à l'ensemble des données et à des extraits de données qu'aux identifiants donnant droit d'accès aux services index (nom d'utilisateur et mot de passe).
- e. Dans l'éventualité d'une transmission non autorisée à un tiers, index est en droit d'imposer au Client le paiement d'une indemnisation forfaitaire à hauteur de la somme contractuelle devant être réglée en temps normal par le tiers pour l'utilisation mensuelle de l'espace privé de la plateforme internet. Il en est de même pour les données qui ont été portées à la connaissance du Client ou qui lui ont été mises à disposition par d'autres voies.
- f. Les données volontairement entrées par le Client dans les banques de données d'index ou confiées à index par le Client pour une entrée dans les banques de données restent la propriété du Client. À défaut du consentement de ce dernier, elles ne sont ni utilisées, ni transmises par index.

- g. index s'engage à sauvegarder et à effectuer des enregistrements de sécurité réguliers des données entrées par le Client ainsi qu'à conserver les données et documents relevant de l'exécution de la commande pendant trois mois après leur dernière diffusion ou leur dernière mise à disposition.
- h. Les réglementations énoncées dans §3 conservent leur validité après la cessation du contrat.
- i. index décline toute responsabilité pour l'utilisation faite par le Client des données d'index. Seul le client est tenu responsable de l'usage légal des données.

**§4 Droits d'auteur et droits d'exploitation**

- a. Dès lors que les prestations d'index sont protégées par le droit d'auteur, la portée substantielle et géographique des droits d'exploitation accordés (droits de reproduction, de diffusion, d'expédition et droits similaires) est définie en détail dans le contrat, à moins qu'elle ne découle de la nature et des caractéristiques des supports employés. Ces exploitations sont acquittées par la rétribution convenue. Toute exploitation dépassant ce cadre nécessite toujours le paiement d'une rétribution spécifique.
- b. Le contrat conclu entre les deux parties n'est aucunement assimilable à une cession des droits d'auteur.
- c. Les droits d'exploitation portant sur des travaux qui, au moment de la cessation du contrat, n'ont pas encore été réglés ou qui, dans le cas d'un paiement à la commission, n'ont pas encore été publiés, restent la propriété d'index, sous réserve d'autres dispositions convenues.
- d. L'ensemble des droits d'auteur et des droits d'exploitation relatifs aux comptes créés par index sur ordre du client dans des réseaux sociaux, tels Facebook, Twitter ou Google+, restent la propriété du Client également après cessation du contrat.

**§5 Rémunération, dépenses, paiements et retard**

- a. Le Client règle à index les honoraires énoncés dans l'offre, majorés des frais supplémentaires justifiés impliqués par l'exécution de la prestation (« rémunération »).
- b. La taxe légale sur le chiffre d'affaires (taxe à la valeur ajoutée) n'est pas comprise dans la rémunération et est indiquée séparément sur la facture au moment de la facturation.
- c. Sous réserve d'une autre disposition expresse formulée par écrit, la rémunération est exigible dès réception de la facture. Si aucun encaissement de paiement n'a lieu sous les 30 jours suivant la réception de la facture, le client accuse un retard de paiement. Il y a encaissement de paiement lorsque le montant facturé a été crédité sur le compte d'index et qu'il se trouve à l'entière disposition d'index.
- d. Si le client accuse un retard de paiement, index est habilité à
  - (i) facturer des intérêts moratoires calculés sur un taux égal au taux de base de la Banque centrale européenne majoré de 5 points et
  - (ii) à suspendre librement l'exécution de la prestation tant que le montant exigible majoré des intérêts courus n'a pas été entièrement réglé. Index est en droit d'exiger des paiements anticipés pour les prestations prévues.
- e. index se réserve le droit de modifier la rémunération en conséquence si une baisse ou une hausse des frais survient après la conclusion du contrat
  - (i) en particulier du fait de changements de la législation,
  - (ii) du fait de modifications tarifaires de prestations tierces nécessaires à la fourniture de la prestation,
  - (iii) du fait d'une violation contractuelle par le Client liée à une transmission d'informations erronées, insuffisantes ou avec du retard par le Client (ou par un tiers agissant pour le compte du Client) ou du fait de circonstances non imputables à index.

**§6 Garantie, responsabilité et contestations**

- a. index mettra tout en œuvre pour exécuter avec soin les prestations proposées. Le contenu, l'exactitude, le calendrier, la durée et l'étendue des prestations peuvent cependant être compromis par des facteurs ne relevant pas de la responsabilité d'index. Par conséquent, toutes les indications relatives au calendrier et à la durée ont uniquement valeur de prévision, à moins que les parties aient expressément convenu par écrit du caractère déterminant des délais énoncés.
- b. Les analyses, études ou évaluations réalisées par index contiennent des appréciations subjectives reflétant l'expérience d'index ainsi que des données brutes recueillies par sondage et considérées comme appropriées par index – données qui ont été collectées et exploitées par le biais de méthodes statistiques. Ces données collectées par index sont soumises à un taux d'erreur statistique ainsi qu'à d'autres facteurs d'ordre statistique et/ou économétrique. Index décline toute responsabilité pour les éventuelles imprécisions inhérentes – c'est-à-dire notoirement connues et inévitables dans la pratique – à la nature de la méthode ou du procédé statistique employé ou à celle de l'exécution pratique du procédé ou de son exploitation.
- c. Les données et informations proposées par index reposent sur des sondages d'entreprises et contiennent en conséquence des évaluations objectives et subjectives émises par les entreprises questionnées et leur employés. Pour cette raison, la garantie endossée par index porte uniquement sur la juste représentation des informations réunies par ses soins à partir des sondages d'entreprises et sur leur exploitation raisonnable. index décline toute responsabilité pour l'exactitude des informations obtenues à partir des sondages d'entreprises et sur lesquelles se basent son travail de représentation car ses obligations se limitent exclusivement à la représentation et à l'exploitation des informations lui étant communiquées par le biais des sondages d'entreprises.
- d. L'exclusion de garantie porte notamment sur :
  - (i) l'exactitude, l'actualité et l'exhaustivité des renseignements communiqués et des déclarations effectuées dans le cadre des sondages d'entreprises ;
  - (ii) les erreurs de données, les détériorations ou les suppressions de données résultant de l'utilisation par le client ;
  - (iii) toutes les informations tierces pouvant être appelées à partir de liens ainsi que le contenu des pages mises en lien ;
  - (iv) l'endommagement du matériel / du logiciel du Client provoqué par l'appel d'informations présentes sur la plateforme internet d'index ;
  - (v) les préjudices causés au client par le téléchargement de programmes ou de données diverses.
- e. Un contrat n'impose ni interdiction, ni restriction à index ou à une entreprise lui étant liée quant à l'exploitation de travaux réalisés ou d'expériences gagnées au profit d'autres clients, quant à la fourniture de prestations similaires ou identiques à d'autres clients, ni quant à la rédaction de rapports similaires pour le compte d'autres clients, et ce que ces derniers exercent ou non dans la même branche que le Client.
- f. Par ailleurs aucune interdiction ni aucune restriction n'est imposée à index quant à la diffusion ou à la livraison de données issues d'études de marché ou de produits ou prestations autres. En l'absence de toute stipulation contraire, index est en droit de proposer à d'autres clients les adaptations ou améliorations des fonctions de la banque de données effectuées par ses soins sur ordre du Client.

- g. Le Client décharge index de toutes revendications, poursuites, obligations, pertes, préjudices ou dépenses (y compris des coûts juridiques et de consultation) auxquelles index doit faire face suite à une publication ou à une utilisation des données par le Client en violation du présent contrat ou suite à une publication des données par une entreprise liée au Client.
- h. Une demande de dommages et intérêts peut être dirigée contre index pour infraction positive aux droits issus du contrat, pour faute lors de la conclusion du contrat ou pour délit civil uniquement dans la mesure où il y a eu intention ou négligence grossière de la part de l'exécutant de la commande, de son représentant ou de ses auxiliaires d'exécution. Ceci ne s'applique pas à la responsabilité portant sur des qualités promises, ni à la violation d'obligations contractuelles importantes ; dans ce dernier cas, la responsabilité se limite au dommage prévisible. En cas de négligence légère, les demandes de dommages et intérêts relevant d'une impossibilité de fournir la prestation et d'un retard sont limitées à l'indemnisation du dommage prévisible.
- i. En cas de négligence grossière de la part du simple auxiliaire d'exécution, la responsabilité est limitée, en fonction de l'ampleur, au dommage prévisible. Ceci ne s'applique pas en cas de violation d'obligations contractuelles importantes.

**§7 Retard dans la fourniture et défaillance**

- a. Les délais d'exécution de la prestation et de livraison sont valables uniquement après avoir été expressément confirmés par index.
- b. Si index accuse un retard dans la fourniture de la prestation, une prolongation raisonnable du délai doit dans un premier temps lui être accordée. Si la prestation n'a pas été livrée à l'expiration du délai, le donneur d'ordre est en droit de se départir du contrat. Une demande de réparation pour le dommage lié au retard est exclue. Les données remises par le Client lui sont restituées sous forme exploitable.
- c. Si un cas de force majeure, tels des troubles, des catastrophes naturelles ou des circonstances du même ordre, impose un retard dans l'exécution d'une commande ou si l'accès à la plateforme internet, et en particulier à son espace privé, est interrompu pour les mêmes raisons, l'obligation de fourniture incombant à index est suspendue pendant cette période. Il en est de même en cas de défaillances de prestataires tiers, tels les fournisseurs d'accès, de défaillances d'autres moyens de communication ou de défaillances de l'équipement matériel ou logiciel d'index, dans la mesure où celles-ci ne sauraient être imputées à index. De telles défaillances n'autorisent nullement le Client à réclamer des dommages et intérêts.

**§8 Lieu d'exécution / Juridiction compétente**

- a. En cas de plaintes survenant dans le cadre de relations commerciales avec des commerçants, des personnes morales de droit public ou une entité constituant un patrimoine de droit public, la juridiction compétente est celle du siège d'index. Pour les non-commerçants, la juridiction compétente est déterminée en fonction de leur domicile, à condition que des revendications d'index n'aboutissent pas à une procédure d'injonction de payer.
- b. Le lieu d'exécution est le siège d'index Internet und Mediaforschung GmbH, Berlin.
- c. La loi allemande est seule applicable.

Berlin, octobre 2010  
index Internet und Mediaforschung GmbH  
Zinnowitzer Str. 1  
10115 Berlin