

CONTRAT - Formulaire d'adhésion

COMMERCIAL(E) : **Mégane Jorigné**

1 ENTREPRISE

Nom commercial **AUTO-ECOLE GO**
Raison sociale **SARL BEMI**
Activité **AUTO-ECOLE**
Adresse Postale **8 PL DU COUARAIL 54200 TOUL**

Tél. **03 83 43 07 35** Email **autoecolego@orange.fr**
Site web **https://www.auto-ecole-go.fr/**
N° Siret 14 chiffres **83199166600015** Nombre de contrats moyen par an **NC**

2 GÉRANT(E)

Nom **BEGARD**
Prénom **ANNE**
Email **annego54@yahoo.fr**
Mobile **06 71 22 11 48**

3 DPO Délégué à la protection des données

Nom **BEGARD**
Prénom **ANNE**
Email **annego54@yahoo.fr**
Tél **03 83 43 07 35**

4 ADHÉSION

Frais de mise en service **152** € HT Abonnement mensuel **33** € HT
Spécificités de facturation **Application de - 20 % sur les frais de mise en service en tant que membre du CNPA; paiement des fms en 2 fois : soit 76€HT x 2**
Détails de l'abonnement **Abonnement spécifique pour 3 enseignants**

Nombre de bases **1** Nombre de succursales **voir annexe** **0**
Secteur bases à ouvrir **FORMATION ET SECURITE ROUTIERE**
Nom groupe OS plus

CONTRAT - Annexe

NOM DE L'AGENCE PRINCIPALE :

COMMERCIAL(E) :



SUCCURSALE

Nb de base

Secteur

Nom commercial

Raison sociale

Email

Site web

Responsable

Frais de mise en service HT :

Facturation : Principale Succ

Prélèvement : Principale Succ

Siret

Adresse

Tel.

DPO

Abonnement HT :



SUCCURSALE

Nb de base

Secteur

Nom commercial

Raison sociale

Email

Site web

Responsable

Frais de mise en service HT :

Facturation : Principale Succ

Prélèvement : Principale Succ

Siret

Adresse

Tel.

DPO

Abonnement HT :



SUCCURSALE

Nb de base

Secteur

Nom commercial

Raison sociale

Email

Site web

Responsable

Frais de mise en service HT :

Facturation : Principale Succ

Prélèvement : Principale Succ

Siret

Adresse

Tel.

DPO

Abonnement HT :

CONDITIONS GÉNÉRALES

de l'offre OPINION SYSTEM

1. PREAMBULE

Le présent contrat entre la société citée au recto de ce contrat est conclu avec la société SUCCESS MARKET ou toute autre entreprise venant se substituer. SUCCESS MARKET est une SAS au capital de 70 000 €, dont le siège social est situé, 9 route du Temple - Blagon - 33138 LANTON, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris RCS 530 344 811.

SUCCESS MARKET est propriétaire du logiciel, du concept et de la marque OPINION SYSTEM déposée à l'INPI. Les « Clients » sont entendus au sens des présentes comme toute personne physique ou morale naviguant sur le Site, et répondant à des questionnaires d'évaluation et des commentaires concernant les entreprises référencées sur le Site.

Les « Adhérents » sont entendus au sens des présentes comme toute personne morale ayant souscrit un contrat avec Opinion System, se connectant et naviguant sur le Site, à l'aide de code d'accès. L'accès et l'utilisation du Site impliquent l'acceptation tacite et sans réserve des présentes conditions par l'adhérent, sous leur dernière version en ligne.

2. DESCRIPTION DU SITE ET DES SERVICES OPINION SYSTEM

Opinion System propose sur le Site des services d'évaluation quantitatifs (envoi de questionnaire et statistiques) certifié ISO 20252, des références clients imprimables (compilation et impression des résultats pour constitution d'outils d'aide à la vente), constitution d'une base de données clients par typologie (satisfaits, neutres ou insatisfaits) pour communiquer régulièrement avec ceux-ci et de suivi (statistiques) de la satisfaction des clients pour les adhérents. Le Site et les Services Opinion System s'adressent aux entreprises souhaitant connaître le niveau de satisfaction et de recommandation de leurs clients mais également de pouvoir se différencier de la concurrence par des références clients. Les clients sont invités, au moyen d'envoi d'un questionnaire électronique par l'adhérent à évaluer sur le Site Opinion System, la qualité des prestations de ce dernier, en remplissant une grille d'évaluation basée sur certains critères (processus de mise en situation de bouche à oreille) et devront rédiger des commentaires à leur sujet.

La souscription aux Services Opinion System, par les entreprises souhaitant être référencées sur le Site, en tant qu'adhérent, est payante selon le dernier tarif en vigueur, et soumise à la validation des présentes Conditions Générales.

3. FONCTIONNEMENT DES SERVICES

Le Site et les Services Opinion System permettent, aux clients de remplir des questionnaires d'évaluation et de saisir des commentaires, concernant la qualité des produits/services des adhérents référencés sur le Site, sur la base des questionnaires électroniques Opinion System qui lui auront été envoyés à son adresse électronique par l'adhérent concerné. Il appartient dans ces conditions à l'adhérent de communiquer le questionnaire électronique à ses clients et de renseigner ces derniers sur la procédure à suivre pour remplir un questionnaire d'évaluation.

Les clients souhaitant remplir des questionnaires de satisfaction doivent répondre aux conditions suivantes : fournir leur nom, prénom, code postal, ville, pays, mail, téléphone, détail de la prestation, date de consommation du service, ainsi qu'il leur sera demandé lorsqu'ils souhaiteront laisser une évaluation. Les clients doivent avoir conclu un acte d'achat de produits et/ou de services avec les adhérents concernés, et être en mesure d'en justifier par tout moyen (facture, documents contractuels ou légaux) sur simple demande de la part d'Opinion System. Le client est informé que son identité, telle que ressortant sur les questionnaires de satisfaction, sera accessible uniquement aux adhérents qu'il évaluera, et concernant lesquels il saisira éventuellement des commentaires, ainsi qu'aux administrateurs du site et affiliés dans un objectif de réponse à enquête, d'assistance, de modération, de contrôle et/ou de conflit. Un seul questionnaire peut être répondu par utilisateur pour une même prestation. Aucune contrepartie n'est fournie par Opinion System en échange du dépôt des avis. Opinion System n'exerce aucun contrôle sur les avantages (réductions, cadeaux ...) que pourraient proposer ses adhérents, et ne saurait en tous les cas être tenu pour responsable de l'illicéité éventuelle de ces avantages, ni d'aucun dommage direct ou indirect, subi par les clients ou par des tiers qui trouveraient leur source dans les avantages qui leur sont ainsi proposés par les adhérents

référéncés sur le Site. Dans le respect des données personnelles de ses collaborateurs, l'adhérent devra expliquer au client la nécessité de ne pas nommer de personne ou de ne pas citer de marque commerciale dans son commentaire. Le cas échéant, toute désignation en rapport avec une marque commerciale, une société, ou toute personne nommée pourra être anonymisée, par Opinion System, ou remplacée par l'expression générique adéquate. Opinion System se réserve par ailleurs le droit discrétionnaire de modifier ou de supprimer tout ou partie des contributions d'un client. En cas de contestation par l'adhérent concerné par les évaluations et commentaires saisis par un client, il pourra prendre contact avec ce dernier et un deuxième questionnaire pourra être renvoyé par l'adhérent après un échange et accord entre les parties. L'adhérent pourra dans tous les cas avoir un droit de réponse afin de se justifier, visible par les clients. Opinion System se réserve par ailleurs le droit discrétionnaire de retirer à tout moment les contributions de client dans les cas où il serait valablement démontré par l'adhérent concerné qu'elles seraient contraires à la réalité. L'adhérent s'interdit par ailleurs de tenter par des moyens frauduleux de fausser le système d'évaluation. Dans le cas où Opinion System constaterait une telle infraction, il se réserve la possibilité de supprimer l'accès de l'adhérent sans indemnité ni préavis. Opinion System se réserve la faculté discrétionnaire de refuser, ou de supprimer a posteriori les questionnaires d'évaluation remplis par un client dont les informations, et notamment l'adresse de courrier électronique, se révéleraient être inexactes ou invalides.

4. ACCES ET DISPONIBILITE

L'accès au Site est libre, et assuré de façon continue et permanente, sauf cas de force majeure ou d'événements hors du contrôle d'Opinion System, et sous réserve des éventuelles pannes et interventions techniques, de maintenance et de réactualisation nécessaires au bon fonctionnement du Site. Afin d'assurer un service de qualité, Opinion System se réserve en outre des périodes de maintenance, de réactualisation ou d'intervention technique, susceptibles d'entraîner une coupure d'accès au Site. Par ailleurs, en raison de la nature même d'Internet, Opinion System ne peut garantir un fonctionnement du Site 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Dans le cadre de son offre, Opinion System, fournit à l'adhérent, dans les conditions définies aux présentes, une licence d'utilisation du logiciel et il est expressément convenu que l'adhérent doit disposer des moyens informatiques et autres lui permettant d'utiliser le logiciel. Il est avisé qu'il devra collaborer de manière étroite et permanente en fournissant tous les renseignements ou justificatifs nécessaires (concernant la véracité de ses clients qui ont répondu aux questionnaires ou autres), et à la bonne réalisation de ses obligations par Opinion System. A défaut Opinion System se réserve le droit de supprimer l'accès sans préavis ni indemnisation. Opinion System accorde exclusivement à l'adhérent d'utiliser le logiciel pour le nombre de sites compris dans l'offre souscrite.

Cette faculté s'exerce sous la responsabilité unique, pleine et entière de l'adhérent. Il n'est offert à chaque adhérent qu'un seul identifiant de connexion (login) et un mot de passe (password) « administrateur ». L'identifiant de connexion « administrateur » autorise la création et la modification de plusieurs mots de passe « utilisateurs » destinés aux collaborateurs. L'accès aux Services est possible dès réception par l'adhérent de ses identifiants de connexion.

Opinion System se réserve la possibilité, pour des raisons d'ordre technique de modifier les identifiants de connexion de l'adhérent, après l'en avoir informé.

L'adhérent est seul responsable du bon usage de ses identifiants de connexion et Opinion System ne pourra être tenu pour responsable d'un usage détourné de ceux-ci. De même l'adhérent s'engage à ne pas communiquer ses identifiants à toute autre personne que ses ayants droits, et s'expose à des poursuites et demande de dommages et intérêts de la part d'Opinion System en cas d'usage abusif de ces identifiants. La configuration nécessaire à l'accès au logiciel et l'accès lui-même sont à la charge technique et financière de l'adhérent. La responsabilité d'Opinion System ne saurait être engagée en cas d'impossibilité d'accès liée à la configuration informatique de l'adhérent, au fournisseur d'accès, ou à l'hébergeur du logiciel. Opinion System met à disposition de l'adhérent des outils de communication où différents logos qui peuvent être utilisés sur tout support de communication (courrier, email, fax, article de presse...), et est subordonné à l'autorisation expresse d'Opinion System.

Opinion System ne saurait être tenu responsable d'un dysfonctionnement quelconque avec une passerelle négociée

pour diffuser les avis sur un site tiers.

L'adhérent accepte dans ce contrat de respecter les dates et heures de rendez-vous fixés avec les coaches et accepte qu'au bout de 5 relances sans réponse de sa part, le coach procédera à l'abandon du suivi. De même, l'adhérent accepte qu'en cas de non-utilisation de son/ses compte(s) durant 2 mois, Opinion System coupe le système à la vue du grand public ainsi que tous les documents à exploitation commerciale.

5. RESPONSABILITE

Les informations consultables sur les fiches relatives aux adhérents référencés sur le Site sont cependant fournies par les adhérents concernés ainsi que par ses clients ayant remplis un questionnaire d'évaluation et saisis d'éventuels commentaires. Opinion System s'engage, conformément aux dispositions de la loi pour la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004, à retirer promptement, ou à rendre l'accès impossible aux informations dont le caractère est jugé illicite ou manifestement contraire à la réalité. Opinion System ne garantit pas l'exactitude, l'actualité et l'exhaustivité de l'information diffusée sur le Site et notamment sur les fiches de présentation et d'évaluation de chacun des adhérents référencés sur le Site, ni la conformité de ladite information avec l'utilisation que souhaite en faire les clients. Opinion System n'assumera pas la responsabilité de quelconques dommages immatériels qui seraient causés aux adhérents par suite de la non-exécution ou de la mauvaise exécution des présentes conditions générales, tels que notamment : gain manqué, perte d'affaires, préjudice financier, atteinte à l'image commerciale. En cas de problème technique rencontré par le client au cours de l'évaluation d'une entreprise, celle-ci sera interrompue et ne sera pas prise en compte. Il conviendra donc de renouveler ultérieurement cette évaluation. Opinion System n'exerce aucune surveillance sur les sites reliés au Site par le biais de liens hypertexte, et notamment ceux des adhérents référencés sur le Site, et décline toute responsabilité liée à ces sites et aux contenus qui s'y trouvent. Opinion System décline toute responsabilité lors d'un établissement d'un contrat, offre de promotion, partenariat, annonce... ou tout autre acte moral ou écrit établi entre adhérents eux-mêmes et entre clients et/ou adhérents. Opinion System est soumis à une obligation de moyens dans le cadre de l'exécution du présent contrat. En tout état de cause, dans l'hypothèse où la responsabilité d'Opinion System découlant du présent contrat viendrait à être engagée, le montant des dommages et intérêts qu'elle pourrait être condamnée à verser est expressément limité au montant annuel effectivement versé par l'adhérent à Opinion System au cours de l'année de la survenance du dommage.

L'adhérent s'engage également à envoyer uniquement, systématiquement et sans sélection un questionnaire de satisfaction à tous les clients ayant consommé, ne pas renseigner intentionnellement les champs du questionnaire avec des informations frauduleuses. Dans le cadre des contrôles et conformément à la norme, l'adhérent devra fournir aux contrôleurs les pièces justificatives demandées dans les délais impartis, respecter la procédure en cas de détection de faux avis clients, et accepter la suppression des avis reconnus frauduleux. L'adhérent accepte qu'Opinion System contacte ses clients à des fins d'enquêtes, d'assistance, de modération ou de contrôle de ses avis.

Pour toute communication des indicateurs ou des avis aux yeux du grand public, l'adhérent devra, conformément aux usages et aux exigences, faire référence à la source (Opinion System), à la date (des dits indicateurs ou avis), ainsi qu'aux nombres d'enquêtes réalisés (nombre d'avis clients recueillis). L'adhérent reconnaît que la double certification ISO 9001 et 20252 et la certification NF 522 a été attribuée à Opinion System et qu'il ne peut en aucun cas revendiquer la certification pour son propre compte, que la certification concerne, entre autre, le processus de gestion des avis en ligne, les avis clients eux-mêmes ne sont pas certifiés, et, que le logo NF est une marque déposée et que son usage répond à des règles et des droits spécifiques que l'adhérent s'engage à respecter, entre autre le logo NF n'est pas utilisable par l'adhérent sur son site, sur son application ou ses documents à usage public sans l'accord préalable additionnel d'AFNOR Certification.

CONDITIONS GÉNÉRALES

de l'offre OPINION SYSTEM

6. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Toutes les données de quelque nature qu'elles soient, et notamment les textes, graphismes, logos, icônes, images, photographies, clips audio ou vidéo, marques, logiciels, caractéristiques du Site figurant sur le Site sont nécessairement protégées par le droit d'auteur, le droit des marques et tous autres droits de propriété intellectuelle, et appartiennent à Opinion System ou à des tiers ayant autorisé Opinion System à les exploiter. L'ensemble du Site, ainsi que l'ensemble des fiches de présentation et d'évaluation des adhérents référencées sur le Site, ainsi que leurs modalités de consultation, constituent les Bases de Données du Site. Ces Bases de données sont la propriété exclusive d'Opinion System, et sont protégées par les dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle relatives au droit d'auteur, et par la loi du 1er juillet 1998 transposant la Directive Européenne du 11 mars 1996 sur la protection légale des Bases de données. Dans ces conditions, l'adhérent s'engage à utiliser ces données dans le strict cadre des Services Opinion System et s'interdit notamment de reproduire, traduire, adapter, arranger, transformer, communiquer, représenter et distribuer, de façon permanente ou provisoire, par tout moyen et sous quelque forme que ce soit tout ou partie des données contenues dans ces bases. Opinion System détient les droits exclusifs d'exploitation. L'adhérent s'engage à ne pas porter atteinte de quelque manière à cette marque. L'adhérent concède pour une durée illimitée à Opinion System les droits de modification, d'adaptation, et de reproduction sur le Site, ainsi que sur les supports commerciaux et de communication de toute nature des adhérents concernés, des commentaires éventuellement saisis par un client dans l'évaluation des adhérents référencés sur le Site. Conformément au principe d'anonymat encadrant les évaluations des adhérents référencés sur le Site, l'identité du client ne pourra être associée à ces commentaires, et il ne sera donc fait aucune mention à celui-ci lors de la reproduction de ces commentaires. Opinion System se réserve dans tous les cas le droit discrétionnaire d'éditer, de diffuser ou non sur le Site et de retirer à tout moment les contributions de clients visés dans le présent article, en cas d'accord mutuel entre l'adhérent concerné et le client, ainsi que dans les cas où il serait démontré par l'adhérent concerné qu'elles seraient contraires à la réalité, ou lorsqu'elles seraient hors sujets, illicites, de nature à porter atteinte à l'ordre public et aux bonnes mœurs, ou encore en contradiction avec sa ligne éditoriale. Toute création de lien hypertexte d'un site Internet vers le Site devra faire l'objet d'une autorisation expresse et préalable d'Opinion System. Opinion System est titulaire des droits d'auteur sur le logiciel, lui permettant de concéder à l'adhérent un droit d'utilisation dans les termes des présentes. L'autorisation d'utilisation accordée par Opinion System aux termes des présentes n'entraîne aucun transfert de propriété intellectuelle au bénéfice de l'adhérent. Par conséquent, l'adhérent s'interdit tout agissement, tout acte, pouvant porter atteinte directement ou indirectement aux droits d'auteur sur le logiciel, qui est protégé par le Code de la propriété intellectuelle.

7. CONFIDENTIALITE ET DONNEES PERSONNELLES

Conformément aux dispositions de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et à la décision de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Liberté) du 10 juillet 2006 de supprimer l'obligation de déclaration de site Internet au profit de la procédure de déclaration des traitements associés audit site, Opinion System a déclaré auprès de la CNIL son fichier clients/prospects sous le numéro 1491823 v 0. Les clients disposent, conformément aux dispositions de la Loi du 6 janvier 1978, d'un droit d'accès aux données qui les concernent, ainsi que d'un droit de modification, de rectification et de suppression de celles-ci. Il leur suffit, pour exercer ce droit, d'adresser un courrier électronique à rgpd@opinionsystem.fr.

Conformément à l'article 37 du règlement européen sur la protection des données, les parties ont désigné des Délégués à la Protection des Données. Chaque partie s'engage à notifier sans délai à l'autre partie tout changement d'interlocuteur.

L'adhérent en signant ce contrat atteste avoir mis en place les mesures nécessaires au respect des données personnelles de ses clients, accepte l'utilisation de ses contacts clients aux fins précédemment citées. Il est également tenu responsable de la vérification et de la conformité des informations communiquées, mais aussi des informations contractuelles et juridiques avec ses fournisseurs, pour la diffusion de ses avis sur des sites tiers.

Les données personnelles relatives aux clients, recueillies par l'intermédiaire des formulaires, ou prestataire externe, et toutes informations futures, ne sont destinées qu'à un usage exclusif d'Opinion System, dans le cadre de la mise en œuvre des services offerts aux clients sur le Site, et ne font l'objet d'aucune communication ou cession à des tiers, autres que :

- les adhérents, qu'il évaluera sur le Site, en remplissant un questionnaire d'évaluation et en saisissant d'éventuels commentaires.

- les prestataires techniques éventuellement en charge de la gestion du Site, lesquels sont tenus de respecter la confidentialité des informations et de ne les utiliser que pour l'opération bien précise pour laquelle ils doivent intervenir, à savoir : réponse à enquête, assistance, modération, contrôle et/ou de conflit.

Opinion System conserve les données personnelles des clients sur ses propres serveurs par des moyens sécurisés et s'engage à maintenir strictement confidentielles les données personnelles recueillies.

8. CONDITIONS FINANCIERES

Prix des services : Le prix de chaque service est détaillé dans le "Contrat". Modalités de paiement et évolution des prix : L'adhérent s'engage à régler à Opinion System les redevances correspondant à l'option choisie telles que mentionnées sur le "Contrat" au moment de son inscription et de respecter scrupuleusement les conditions de l'article 5 des présentes conditions générales.

Le silence de l'adhérent sur les nouveaux tarifs vaut acceptation à compter de la première redevance postérieure à la date anniversaire du présent contrat. Les prix valent au jour de la facturation. Opinion System s'engage à limiter l'augmentation tarifaire à 5% du montant de la redevance acquittée par l'adhérent pour l'année en cours. Si jamais une augmentation est décidée, Opinion System informera l'adhérent du montant des redevances pour l'année suivante en fonction des options choisies précédemment un (1) mois avant la date anniversaire du début de la prestation. Un escompte ou un rabais peut être appliqué en accord avec les deux parties.

Les factures seront à régler dans le délai d'un (1) mois après l'édition de cette dernière. Tout retard de paiement peut faire l'objet d'indemnité de retard au taux légal majoré en vigueur. Le non-paiement d'une échéance dans la durée prévue au contrat, et sauf report sollicité à temps et accordé par Opinion System de manière spécifique et par écrit, entraînera dans les 14 jours suivant la première relance, le contrat sera résilié conformément à l'article 10. Résiliation - résolution. Opinion System se réserve le droit d'appliquer une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros/facture qui s'ajouteront aux pénalités de retard. Si jamais un prélèvement d'une échéance est rejeté pour n'importe quel motif, Opinion System refacturera à l'adhérent les frais bancaires qui ont été supportés.

L'adhérent accepte que toute modification de ses informations légales sur son compte Opinion System lui soit facturé.

Le gérant accepte de recevoir uniquement des factures dématérialisées (envoi par mail). Ces dernières seront toutefois à sa disposition dans son espace adhérent : mon compte - mes factures.

9. DROIT DE RETRACTATION

Dans le cadre d'un contrat entre professionnels, il n'y a pas lieu d'appliquer le droit de rétractation prévu par le code de la consommation.

10. DUREE - ENTREE EN VIGUEUR - DENONCIATION - RECONDUCTION

Nous informons que le contrat et les présentes entrent en vigueur au début de la prestation, à savoir à la date d'ouverture de l'espace adhérent (compte) qui intervient généralement quelques jours avant la formation technique. Elles sont conclues pour une durée d'un (1) an. Elles se renouvelleront par tacite reconduction à l'échéance et pour des périodes successives d'un (1) an, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties respectant un préavis d'un (1) mois, notifiée par lettre recommandée avec avis de réception envoyée par le demandeur. La dénonciation par l'une ou l'autre des parties ne pourra donner lieu à aucune indemnisation. Il est entendu que le fichier clients (avis clients + commentaires) qui est constitué durant l'utilisation de l'outil, est la propriété exclusive de l'adhérent.

11. RESILIATION - RESOLUTION

- La résiliation du contrat peut se faire à l'initiative de l'une ou l'autre des parties en respectant un préavis d'un (1) mois avant la date anniversaire de la création du compte.

- Elle peut être notifiée par lettre recommandée avec avis de réception envoyée par le demandeur au moins un (1) mois avant la date d'anniversaire de la création du compte ou par e-mail à resiliation@opinionsystem.fr par le demandeur au moins un (1) mois avant la date d'anniversaire de la création du compte. Le service résiliation prendra contact avec l'adhérent afin d'acter la demande de résiliation. Si le délai de préavis est respecté, la résiliation sera effective à la date anniversaire de l'accès à l'espace adhérent. La résiliation ne pourra donner lieu à aucune indemnisation et sera effective si toutes les échéances sont à jours.

- En cas de manquement par l'une des parties à l'une quelconque de ses obligations au titre des présentes, non réparée dans un délai de 30 jours à compter de l'envoi d'un courrier en LRAR notifiant le manquement en cause, l'autre partie pourra faire valoir la résolution des présentes sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre en vertu des présentes. Le non-respect des conditions prévues à l'article 5 des présentes conditions générales entraîne une résiliation immédiate, sans préavis ni indemnité. Toutes les échéances dues par l'adhérent au titre de son engagement contractuel jusqu'à la prochaine date anniversaire deviendront alors immédiatement exigibles. - En cas de résiliation, l'adhérent s'engage à cesser toute utilisation du contenu, des documents et outils fournis par Opinion System.

12. DIVERS

Pour toute information ou question, Opinion System est à la disposition des adhérents, de préférence par courrier électronique au moyen du formulaire de contact sur son site web ou par Courrier à l'adresse suivante : Opinion System - Success Market, 9 route du temple, Blagon, 33138 LANTON.

Les présentes conditions expriment l'intégralité des obligations d'Opinion System ainsi que de l'adhérent. Opinion System se réserve le droit de modifier unilatéralement les termes des présentes. Les nouvelles clauses régiront pour l'avenir toutes les relations entre les parties, et seule la nouvelle version fera foi entre celle-ci. Les nouvelles conditions applicables étant toujours les dernières reçues par mail. De ce fait, l'adhérent veillera à mettre à jour lui-même dans son espace adhérent les adresses mails valides. Opinion System ne sera pas responsable si les mails sont erronés. Dans l'hypothèse où l'une des dispositions des présentes conditions serait considérée comme nulle en vertu d'une disposition légale ou réglementaire, présente ou future, ou d'une décision de justice revêtue de l'autorité de la chose jugée et émanant d'une juridiction ou d'un organisme compétent, cette disposition du contrat serait considérée comme étant non écrite, toutes les autres dispositions des présentes conservant force obligatoire entre les parties. Les présentes conditions sont régies par la loi française tant pour les règles de fond que pour les règles de forme.

Tout différend découlant de l'exécution ou de l'interprétation des dispositions du présent contrat oblige les parties à se rapprocher et à tenter de trouver une solution amiable à leur litige, avant de saisir la juridiction compétente. En cas d'échec, seuls les tribunaux français seront compétents pour juger de ce litige.

L'adhérent, cité au paragraphe 1 du contrat, s'il appartient à un réseau partenaire d'Opinion System, autorise expressément la tête de réseau à utiliser ses datas et résultats dans le cadre d'une diffusion nationale mais également en statistiques internes.

Les conditions générales d'utilisation des avis clients et la gestion des données personnelles sont accessibles sur notre site Internet www.opinionsystem.fr

CONTRAT - Mandat SEPA

Référence unique du mandat SEPA REF mandat SEPA

En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez (A) (NOM DU Créancier) à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et (B) votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de (NOM DU Créancier). Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée :
- dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé,
- sans tarder et au plus tard dans les 13 mois en cas de prélèvement non autorisé,

1 COORDONNÉES Veillez compléter les champs marqués *

DÉBITEUR

Raison Sociale SARL BEMI Nom Commercial AUTO ECOLE GO

Adresse* 8 PL DU COUARAIL 54200 TOUL
Ville / Pays

Coordonnées de votre compte*

F R 7 6 1 4 7 0 7 0 0 0 3 9 3 2 0 2 1 2 2 7 0 4 9 5 8
Numéro d'identification International du compte bancaire - IBAN (international Bank Account Number)

C C B P F R P P M T Z Code international d'identification de votre banque - BIC (Bank Identifier Code)

Type de paiement* : Paiement récurrent / répétitif Paiement ponctuel

CRÉANCIER

Nom : Success Market marque OPINION SYSTEM Identifiant : FR53ZZZ589592

Adresse Postale : 9 route du Temple - BLAGON - 33138 LANTON - FRANCE

Signé à* TOUL le* 16/06/2020

Informations relatives au contrat entre le créancier et le débiteur - fournies seulement à titre indicatif.

Code identifiant du débiteur 0000
Indiquer ici tout code que vous souhaitez voir restitué par votre banque

Tiers débiteur pour le compte duquel le paiement est effectué (si différent du débiteur lui même)

Nom du tiers débiteur : NOM Débiteur
si votre paiement concerne un accord passé entre (NOM DU CREANCIER) et un tiers (par exemple, vous payez la facture d'une autre personne), veuillez indiquer ici son nom. Si vous payez pour votre propre compte, ne pas remplir.

Code identifiant du tiers débiteur 0000

Nom du tiers créancier : NOM Créancier
le créancier doit compléter cette section s'il remet des prélèvements pour le compte d'une tiers.

Code identifiant du tiers créancier 0000

Contrat concerné

Numéro d'identification du contrat 000000000

Description du contrat Description

A retourner à : Informations

*Note : vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque.

CONTRAT de Garantie Efficacité

LA DÉMARCHE QUALITÉ À EFFICACITÉ CONSTATÉE



NOTRE ENGAGEMENT :

Opinion System s'engage à vous libérer de tout engagement contractuel dans un délai de **6 mois au lieu de 1 an si vous n'obtenez pas de retour sur investissement durant cette période.**



COMMENT EST CALCULÉ VOTRE RETOUR SUR INVESTISSEMENT ?

Dès que vous avez atteint votre seuil de crédibilité et décidez de rendre vos avis clients visibles du Grand Public, 2 questions supplémentaires sont posées à vos clients :

- ✓ **Avez-vous eu connaissance des témoignages des autres clients de l'Entreprise X ?**
- ✓ **Vous ont-ils aidé dans votre prise de décision ?**

Si votre client répond OUI aux 2 questions nous vous comptabilisons un ROI. La validation positive* de ces deux questions est la condition sine qua non pour que soit comptabilisé un ROI.



COMMENT BÉNÉFICIER DE LA GARANTIE EFFICACITÉ ?

Pour bien mettre en place votre démarche qualité et profiter pleinement de tous ses avantages, vous devez vous engager à respecter scrupuleusement la méthodologie énoncée ci-dessous :

DURANT VOTRE PHASE DE LANCEMENT (après votre formation technique)

- 1- dans un délai de **10 jours ouvrés maximum** après la formation technique, envoyer un fichier clients comportant un **minimum de 20 clients** à interroger**
- 2- **si ce fichier n'est pas suffisant**, lors d'une relance par un coach Qualité Opinion System, **fournir d'autres clients** dans un délai de 7 jours ouvrés maximum**
- 3- A l'atteinte de votre Seuil de Crédibilité (**10 avis**) accepter de rendre vos avis clients visibles du Grand Public

DURANT VOTRE PHASE DE CROISIÈRE (lorsque vos avis sont visibles du Grand Public)

- 4- lors de l'appel d'un coach qualité Opinion System car vous n'avez pas eu d'avis, envoyer un fichier **d'au moins 2 clients** dans un délai de 7 jours ouvrés maximum**

*Votre client est libre et autonome pour répondre au questionnaire. De fait, Opinion System ne saurait être tenu pour responsable d'une fausse déclaration de la part de celui-ci. ** Afin de faciliter le recueil de l'avis de vos clients vous devez impérativement nous fournir nom, prénom, téléphone, e-mail, détails de la prestation et nom du collaborateur de rattachement pour chacun des clients que vous souhaitez voir interrogés.

CONTRAT - Informations & obligations

INFORMATIONS À SAVOIR

L'adhérent s'engage à nous fournir un fichier exhaustif de ses clients des 12 derniers mois précédents son adhésion à Opinion System.

L'adhérent s'engage à envoyer uniquement, systématiquement et sans sélection un questionnaire de satisfaction à tous les clients ayant consommé, ne pas renseigner intentionnellement les champs du questionnaire avec des informations frauduleuses.

Dans le cadre des contrôles et conformément à la norme, l'adhérent devra fournir aux contrôleurs les pièces justificatives demandées dans les délais impartis, respecter la procédure en cas de détection de faux avis clients, et accepter la suppression des avis reconnus frauduleux.

L'adhérent accepte qu'Opinion System contacte ses clients à des fins d'enquêtes, d'assistance, de modération ou de contrôle de ses avis. Opinion System pourra notamment faire appel à un sous-traitant pour porter assistance aux clients désireux de répondre aux enquêtes. Ces prestataires peuvent faire partie ou non de l'union Européenne. Les exigences relatives au traitement des données avec ces prestataires seront respectées.

LE(S) QUESTIONNAIRE(S)

QUESTIONS

Question 1

Qualité du dispositif d'accueil, écoute et prise en charge ?

Question 2

Qualité du matériel pédagogique (véhicules - salle de code) ?

Question 3

Disponibilité et compétences de l'équipe pédagogique ?

Question 4

Efficacité et respect du parcours de formation jusqu'à validation ?

Question 5

Transparence sur l'offre de formation et le rapport contenu/prix ?

CONTRAT - Décharge de responsabilité

DÉCHARGE DE RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE & TECHNIQUE POUR L’AFFICHAGE DES AVIS OPINION SYSTEM DANS GOOGLE

Les avis clients Opinion System sont recueillis et diffusés dans le cadre d'un processus de contrôle certifié par AFNOR CERTIFICATION. Désormais lorsque l'un de vos clients répond au questionnaire Opinion System, une technologie lui permet de dupliquer cet avis directement dans la note Google.

Google ne répondant pas à la Norme AFNOR qui encadre l'activité d'Opinion System, l'adhérent ayant souscrit au contrat Opinion System, et bénéficiant de l'affichage de ses avis dans Google, décharge Opinion System de la responsabilité du non affichage des avis qui pourrait intervenir pour des raisons :

TECHNIQUES

Google se réserve le droit de modifier ses fonctionnalités techniques pouvant modifier de facto l'affichage des avis Opinion System sur le moteur de recherche / réseau social.

FONCTIONNELLES

Google imposant la création d'un compte pour pouvoir déposer un avis, seulement 22 % des particuliers étant équipés de ce compte (ce qui correspond au taux de représentativité de la messagerie Gmail) pourront diffuser leur avis directement dans Google.

Une fois basculé sur Google, l'avis client respecte les conditions d'utilisation et de diffusion du moteur de recherche. L'anonymat n'est plus garanti si le client utilise une adresse avec son nom.

Attention : Les normes en vigueur certifiant le processus Opinion System ne permettent pas la suppression d'un avis Opinion System sur Google.



LÉGALES

Le processus de certification Opinion System laisse la possibilité à votre client de modifier sa note et/ou son commentaire en cas d'insatisfaction. S'il décide de changer sa note et/ou son commentaire, l'ancien(ne) est alors écrasé(e) définitivement pour laisser place à la nouvelle note et/ou commentaire.

Si votre client a décidé de diffuser sa 1^{ère} note sur Google, elle restera enregistrée et affichée dans leur système. La modification de la note Opinion System n'intervient en aucun cas sur la note Google.

Je déclare avoir pris connaissance des éléments ci-dessus énoncés et souhaiter activer la fonctionnalité "Push Google" dans mon interface Opinion System.

Oui Non

CONTRAT - Signature

SIGNATURE DU CONTRAT OPINION SYSTEM

Toute l'équipe Opinion System se joint à moi pour vous remercier pour votre confiance. Nous vous souhaitons la bienvenue dans votre Démarche Qualité de Service & Satisfaction Clients. Nous mettrons tout en oeuvre pour que notre collaboration soit la plus longue et la plus satisfaisante possible.

Jean-David LÉPINEUX

Signature
Opinion System - Success Market

Signature client

Hors signature électronique. Inscrire Nom et Prénom précédé de la mention «lu et approuvé» + signature



NOM : BEGARD

Prénom : ANNE

Fait le 16/06/2020
à LANTON

**OPINION SYSTEM EST UN ORGANISME INDÉPENDANT
DE SONDAGE ET D'OPINION CERTIFIÉ ISO 20252.**

