

Conditions générales de Customer Experience Experts GmbH, ci-après nommée CEE, à partir du 1.1.2019

Les présentes conditions générales de vente de la société CEE, Huobmattstrasse 5, 6045 Meggen, représentée par l'administrateur Michael Kolp, ci-après nommée le mandant, régissent la relation contractuelle entre CEE et les personnes physiques et morales - ci-après dénommées contractants - qui s'inscrivent sur le site Web de CEE pour les projets sur commande dans le domaine du Mystery Research.

En remplissant et en envoyant le formulaire d'inscription en ligne, le contractant accepte les présentes conditions et conclut un contrat avec CEE.

1. Conditions d'inscription

L'inscription en tant que client de CEE requiert une inscription préalable sur Internet. Le contrat est réputé conclu après l'inscription et son acceptation par CEE. Le but de l'inscription est constitué par une option concernant des commandes qui seront réalisées par le contractant contre rémunération en conformité avec les présentes conditions et après acceptation de la commande. Le contractant aura besoin d'un ordinateur avec connexion Internet et d'une adresse E-mail. Il est impératif d'utiliser une adresse enregistrée à son propre nom, car des données confidentielles seront envoyées à cette adresse E-mail dans le cas de l'attribution d'une commande. Pour des raisons de responsabilité et de protection des données, il est interdit à tout contractant de s'inscrire à partir d'une adresse E-mail non personnelle, c.-à-d. à partir de l'adresse Email d'une tierce personne.

L'inscription est uniquement autorisée aux personnes physiques et morales jouissant pleinement de leurs capacités juridiques. L'inscription est en particulier interdite aux personnes mineures. En soumettant son inscription, le contractant déclare expressément avoir dix-huit ans révolus et jouir pleinement de ses capacités juridiques.

Les données exigées par CEE lors de l'inscription doivent être indiquées dans leur intégralité et de façon correcte, notamment le prénom et le nom, l'adresse actuelle, le numéro de téléphone et une adresse E-mail valide. L'inscription d'une personne morale doit uniquement être effectué par une personne physique autorisée et ayant pouvoir de représentation et qui doit être désignée nominativement. En cas de modification des données saisies survenant après l'inscription, le contractant est alors tenu de compléter ses données sans délai sur l'outil en ligne PROPHET.

2. Prestations et relation contractuelle

CEE propose diverses activités basées sur des projets et des missions, dont la réalisation peut être confiée au contractant. Parmi les tâches du contractant, on compte, en fonction des données indiquées lors de l'inscription :

- les visites test, les achats test, les tests de conseils, les appels test, les demandes de prix test, l'évaluation des services, des magasins, des filiales, des sites Web
- la conduite de tests téléphoniques et/ou personnels
- la participation à des enquêtes en ligne

Le présent contrat ne constitue en aucun cas un contrat de travail. Si le contractant accepte une commande, il devient partenaire contractuel de CEE dans le cadre d'une activité indépendante et il est le seul responsable de l'exécution des ordres acceptés et du respect du contenu de ce contrat.

Si le contractant ne respecte pas ou pas intégralement les principes de la collaboration, l'activité du contractant peut ne pas être rémunérée ou des actions en dommages-intérêts peuvent être engagées contre lui et son compte de client mystère supprimé.

3. Acceptation des ordres

Achat test ou encore Mystery Shopping, cela signifie que le contractant doit documenter ses observations de manière objective – indépendamment de son opinion personnelle quant au produit / à la marque ou au service, à moins que l'avis du contractant soit expressément demandé.

Le contractant lit tous les documents attentivement et immédiatement après leur réception (briefing, questionnaire, informations concernant l'ordre, etc) pour pouvoir bien exécuter l'ordre. Il prend contact si les documents lui semblent incomplets, ou s'il n'arrive pas à les lire pour des raisons techniques. Même si le contractant a déjà effectué des achats test pour le projet en question ou un projet semblable, il lit les documents attentivement. Des modifications peuvent y avoir été apportées entre-temps. À travers l'acceptation ferme de la commande, il garantit l'accomplissement de celle-ci selon les documents joints.

On notera en particulier :

- Le contractant n'accepte pas de mystery checks à des emplacements où il a des liens de parenté ou amicaux avec le personnel et/ou si il travaille lui-même pour cet employeur. L'objectivité du contractant doit être garantie en tout temps.
- Les achats test doivent être effectués dans le délai spécifié dans les documents de la commande.
- Les achats test doivent être réalisés dans la filiale appropriée (adresse).
- Les instructions et conditions indiquées dans les documents de la commande et le briefing doivent impérativement être respectées.
- Toute formation exigée dans la commande et/ou le briefing doit être effectuée avant l'évaluation.
- Si l'un des achats test du contractant ne satisfait pas aux exigences susmentionnées, cela peut entraîner une réduction de l'honoraire de base du check, pouvant aller jusqu'au non-paiement de tous les achats test effectués.
- CEE est à tout moment autorisé, avant la réalisation du check, à retirer la réalisation du check au contractant.

4. Conditions de la commande

Le contractant s'assure d'être suffisamment joignable pour l'attribution des commandes, en particulier via l'adresse E-mail indiquée. Le contractant s'engage à vérifier sur une base régulière son adresse E-mail fournie à CEE, au plus tard tous les sept jours à l'égard de nouveaux E-mails, et d'indiquer toute modification de son adresse E-mail via l'outil en ligne PROPHET. En cas d'utilisation d'un filtre anti-spam, le contractant s'assure que les E-mails envoyés par CEE puissent correctement être transmis.

En cas d'attribution d'une commande, CEE s'engage à transmettre au contractant par E-mail les informations et documents nécessaires pour la réalisation de la commande dans les délais voulus :

- Nature de l'activité à effectuer
- Emplacement de la société à évaluer
- Calendrier et délais relatifs à l'activité
- Documents concernant le projet
- Honoraires
- Autres accords dérogeant au présent contrat-cadre

Une fois que le contractant a accepté une commande, celle-ci devient ferme.

Le donneur d'ordres n'est pas obligé de mandater le contractant pour un certain nombre d'activités. Le contractant n'est, quant à lui, pas obligé d'accepter une commande particulière.

5. Facturation, paiement

Les honoraires pour cette activité sont convenus séparément pour chaque commande. La facturation est effectuée lorsque le contractant a réalisé la commande dans les délais spécifiés, et que la prestation a été fournie dans son intégralité et dans les délais. Pour les Mystery Checks (évaluations mystères), cela s'applique lorsque le contractant a rempli les questionnaires de test dans leur intégralité et avec précision sur les plates-formes en ligne spécifiées. Le décompte sera envoyé au contactant une fois la commande exécutée dans son intégralité. Les honoraires du contractant lui seront versés sur le compte indiqué par ses soins, après un contrôle de qualité par CEE et après vérification de la plausibilité par le client. Le délai de paiement est de 15 jours ouvrable après le contrôle.

Le contractant confirme que les informations sont correctes et vraies et convient que la collaboration avec CEE a lieu sur la base d'un mandat. L'exercice d'une activité annexe à hauteur de CHF 2'300.00 par an n'est pas soumis à l'AVS. CEE ne décompte jusqu'à ce plafond aucune cotisation AVS/AI/APG/AC. Cela s'applique en particulier lorsque le soussigné était engagé dans une relation de travail au moment de la prestation.

Si le contractant est un travailleur indépendant, ce dernier est personnellement responsable et tenu de régler l'AVS avec sa caisse de compensation. Pour que CEE puisse traiter le contractant comme indépendant pour son activité de mystery shopper, CEE nécessite d'une lettre de sa caisse de compensation dans laquelle il doit être indiqué de manière claire que l'activité d'indépendant du contractant comprend également les honoraires qui lui sont versés pour son activité de mystery shopper.

Les contractants étrangers s'occupent eux-mêmes des autorisations de travail nécessaires en Suisse.

6. Durée du contrat, délais de préavis

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée. Le contrat peut être résilié par chacune des parties sans préavis.

7. Exécution, notification d'un empêchement

Les commandes confirmées doivent être exécutées par le contractant selon les instructions de CEE. Si le contractant s'écarte sensiblement de la description de la commande, CEE se réserve alors le droit de ne pas rémunérer cette dernière.

Une commande est réputée obligatoire lorsque le contractant confirme l'exécution de l'ordre à CEE en acceptant la commande et en communiquant la date d'exécution sur la plate-forme Internet PROPHET prévue à cet effet.

Après l'acceptation ferme d'une commande, l'acceptation peut uniquement être révoquée pour des raisons urgentes et compréhensibles de la part de CEE. Veuillez en informer CEE immédiatement. En cas de non-réalisation sans annulation en temps opportun, CEE mettra fin à la collaboration et réclamera au contractant le remboursement de tous coûts générés.

8. Protection des données

Pour s'inscrire pour la réception des commandes conformément au point 2, l'indication des coordonnées standard (nom, adresse, numéro de téléphone, E-mail, etc) du contractant est nécessaire. Les autres informations demandées (données démographiques) sont certes facultatives, mais l'absence de ces données rendra impossible la notification de certaines commandes.

Les données du contractant ne sont fondamentalement pas communiquées à des clients ou à des tiers. CEE se réserve toutefois le droit de divulguer les informations personnelles du contractant à d'autres entreprises ou d'autres personnes, uniquement si :

- CEE a le consentement du contractant pour partager ces informations
- CEE doit répondre à des citations à comparaître, à des arrêtés du tribunal ou à une procédure judiciaire, ou pour se conformer à la loi
- Si CEE constate que les activités du contractant enfreignent les dispositions de CEE ou les conditions fixées à l'avance ou encore la loi, CEE sera alors dans l'obligation de divulguer les informations sur le contractant aux autorités compétentes ou à des tiers qui aideront CEE à prendre des mesures contre ces violations alléguées ou avérées.

Le contractant accepte que CEE ait le droit d'autoriser le client à effacer les données collectées par le contractant dans le cadre du mystery check effectué.

9. Obligation du secret professionnel

Les deux parties s'engagent à traiter les informations reçues de l'autre partie de façon strictement confidentielle et à ne pas les divulguer à des tiers. Cette obligation s'applique à toutes les données et perdure même après la cessation de la relation contractuelle.

10. Conservation des documents de test

Le contactant s'engage à conserver le questionnaire papier rempli ainsi que tous les documents reçus dans le cadre de l'achat test pendant une durée de 6 mois comme preuve d'exécution et à les transmettre à CEE le cas échéant.

CEE exigera les documents originaux pour contrôle sur une base aléatoire. Les documents concernant les achats test, en particulier le briefing et le questionnaire, ne doivent en aucun cas être divulgués à des tiers ou utilisés de façon abusive.

11. Droits de jouissance

Les droits de jouissance des résultats du travail sous droits d'auteur dans le cadre des activités relevant du présent contrat, sont entièrement transférés au donneur d'ordres dès leur création.

12. Dispositions finales

Le lieu d'exécution des prestations et des paiements est Meggen. Le for juridique pour toutes les plaintes à l'encontre de la société CEE est Lucerne. Lucerne est également le for juridique pour les plaintes de la société CEE à l'encontre du client. Pour toute réclamation découlant du présent contrat, seule la législation suisse sera applicable.