

## Charte déontologique de Lyon Marketing Services et des engagements de ses panélistes

Les conditions exposées dans la présente charte ont vocation à s'appliquer entre la société LYON MARKETING SERVICES immatriculée au RCS de Lyon sous le n° 538 980 392, dont le siège social se situe 10 rue Victor Hugo 69002 LYON, représentée par son Dirigeant Monsieur Julien RICARD et la personne destinée à s'inscrire dans les panels de l'entreprise LYON MARKETING SERVICES afin de participer à des études de marché et sondages, ci-après dénommée le « PARTICIPANT ».

Les deux parties s'engagent à respecter mutuellement les principes et conditions générales de la présente charte, à défaut, l'autre partie pourra se délier de ses obligations.

### Article 1 – Objet de la charte

LYON MARKETING SERVICES a pour activité de réaliser des études de marché qualitatives et quantitatives, par le biais de sondages et de questionnaires auprès d'une population ou d'un groupe identifié de particuliers ou de professionnels.

Pour cela, LYON MARKETING SERVICES recueille des coordonnées afin de contacter les particuliers et professionnels qui ont manifesté l'intérêt de participer à des études de marché ou des sondages d'opinion en s'inscrivant sur le site [www.lyon-marketing-services.fr](http://www.lyon-marketing-services.fr) ou auprès de LYON MARKETING SERVICES.

Il est expressément entendu que le PARTICIPANT est volontaire, libre et indépendant, ce qui exclut tout lien de subordination entre le PARTICIPANT et LYON MARKETING SERVICES.

## **Article 2 – Inscription**

### **2.1. Procédure d'inscription**

L'inscription du PARTICIPANT dans les fichiers de LYON MARKETING SERVICES est subordonnée à :

- Une inscription volontaire et parfaitement consentie.
- Gratuite et libre de tout engagement pour le PARTICIPANT.
- La communication par le PARTICIPANT d'un ensemble de données demandées sur le formulaire d'inscription.
- L'acceptation des présentes conditions par le PARTICIPANT
- LYON MARKETING SERVICES se réserve la faculté d'accepter ou de refuser tout nouveau PARTICIPANT sans avoir à lui justifier les raisons de son refus.

### **2.2. Effets de l'inscription**

Le PARTICIPANT une fois son inscription prise en compte, accède à l'opportunité de pouvoir être sollicité pour une étude et de répondre à des questionnaires par emailing ou à des contacts téléphoniques directs en vue de sa participation à des études de marché indemnisées.

## **Article 3 – Transmission des données personnelles par le PARTICIPANT**

### **3.1. Contenu des données**

Les données personnelles transmises par le PARTICIPANT renseignent LYON MARKETING SERVICES sur son état civil, sa situation matrimoniale, familiale, sociale, patrimoniale, sur ses habitudes de consommation et toute autre information nécessaire à l'activité commerciale de LYON MARKETING SERVICES pour la réalisation des études de marché.

Ces données personnelles restent strictement confidentielles et la propriété intégrale du PARTICIPANT.

LYON MARKETING SERVICES se réserve le droit de demander au PARTICIPANT de lui fournir toutes autres informations complémentaires ou justificatifs nécessaires à la parfaite exécution et au traitement de la mission qui lui est confiée.

### **3.2. Modification et actualisation des données**

Le PARTICIPANT s'engage à informer LYON MARKETING SERVICES des modifications de sa situation personnelle ou professionnelle ;  
A ce titre, afin de permettre le maintien à jour de sa base de données, le PARTICIPANT autorise LYON MARKETING SERVICES à le solliciter pour la mise à jour de son profil.

### **3.3. Engagement de sincérité**

Le PARTICIPANT garantit formellement que les données qu'il communique à LYON MARKETING SERVICES sont sincères, exactes et authentiques. LYON MARKETING SERVICES se réserve le droit d'exclure tout PARTICIPANT qui aurait fourni des données fausses ou volontairement trompeuses lors de son inscription, avant sa participation à une étude de marché ou qui aurait tenté d'abuser par tous moyens de l'activité commerciale de LYON MARKETING SERVICES.

## **Article 4 – Engagements de LYON MARKETING SERVICES**

### **4.1. Protection des données personnelles**

Le RGPD, Règlement Général sur la Protection des Données encadre le traitement des données personnelles sur le territoire de l'Union Européenne. Le RGPD statue la définition des données personnelles et les informations associées à une personne.

Les informations identifiables suivantes sont considérées par LYON MARKETING SERVICES comme données personnelles :

- Nom
- Prénom
- Adresse postale
- Numéro de téléphone fixe et portable
- Adresse IP
- Adresse électronique
- Enregistrements audio / vidéo
- Coordonnées bancaires

Ainsi que les informations sensibles ou de catégories particulières.

Le PARTICIPANT est informé que les bases de données de LYON MARKETING SERVICES respectent la réglementation en vigueur

renforcée par le Règlement (UE) n° 2016/679 dit « Règlement Général sur la Protection des Données »

LYON MARKETING SERVICES est inscrit à la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL) et à ce titre adhère aux clauses de confidentialité des données nominatives de ses membres PARTICIPANT. En vertu des dispositions de la loi « Informatique et Libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978 et du Règlement (UE) n° 2016/679 dit « Règlement Général sur la Protection des Données », le PARTICIPANT dispose d'un droit d'opposition (article 26), d'accès (articles 34 à 38), de rectification (article 36), de limitation, d'effacement et de portabilité des données personnelles le concernant.

Pour exercer ce droit, le PARTICIPANT pourra s'adresser par courrier postal à LYON MARKETING SERVICES 10 rue Victor Hugo, 69002 LYON ou par courrier électronique à l'adresse : [lms@lyon-marketing-services.fr](mailto:lms@lyon-marketing-services.fr) afin d'exercer son droit d'accès, de modification ou de suppression de ses données personnelles.

#### **4.2. Confidentialité**

LYON MARKETING SERVICES s'engage à ne pas divulguer à des tiers les informations personnelles en sa possession et notamment les coordonnées du PARTICIPANT à l'exception des informations nécessaires afin de qualifier et valider le profil du PARTICIPANT auprès du client de LYON MARKETING SERVICES.

LYON MARKETING SERVICES prendra vis-à-vis de ses clients et collaborateurs les mesures nécessaires pour conserver le secret et assurer la confidentialité des informations, données recueillies et documents personnels communiqués par le PARTICIPANT.

LYON MARKETING SERVICES met en œuvre et maintien des mesures appropriées de sécurité de son système d'information afin de protéger la confidentialité des données personnelles, conformément aux exigences du Droit Applicable à la Protection des Données.

LYON MARKETING SERVICES s'engage à ne pas céder, louer ou transmettre les données personnelles du PARTICIPANT à des tiers non autorisés, sauf obligation légale ou judiciaire lui enjoignant de le faire. En conséquence, LYON MARKETING SERVICES s'engage à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par ses tiers :

- Traiter les données personnelles dans le cadre strict et nécessaire des prestations convenues entre les parties au titre du contrat et n'agir que sur la base des instructions du client.
- Assurer la confidentialité des données personnelles et veiller à ce que chaque personne autorisée à traiter les dites données s'engage à respecter la confidentialité ou soit soumise à une obligation appropriée de confidentialité.

- Assurer la sécurité et l'intégrité des données personnelles. A ce titre, LYON MARKETING SERVICES met en œuvre et maintien des mesures appropriées de sécurité de son système d'information, conformément aux exigences du Droit Applicable à la Protection des Données. Ces mesures visent à protéger les données personnelles contre leurs destructions, leurs pertes, ou la divulgation à des tiers non autorisés.
- Ne pas utiliser les données personnelles à d'autres fins que celles prévues à la réalisation des prestations convenues entre les parties et ne pas les conserver au-delà de la durée du contrat ou toute autre durée spécifiée par le client. LYON MARKETING SERVICES s'engage à supprimer et détruire toute copie ou restituer au client toutes données personnelles au terme du contrat, à l'exception d'une copie conservée par LYON MARKETING SERVICES à des fins de preuve de la bonne exécution de ses obligations contractuelles.
- LYON MARKETING SERVICES s'engage à ne pas louer, céder ou autrement communiquer à une autre personne, tout ou partie des données personnelles.
- LYON MARKETING SERVICES garantit que ses employés et ses clients offre des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du Droit Applicable à la Protection des Données Personnelles et garantisse la protection des droits des personnes concernées.
- LYON MARKETING SERVICES apporte son assistance au PARTICIPANT afin de lui permettre de répondre, dans les délais et selon les conditions prévus par le Droit Applicable à la Protection des Données Personnelles, à toute demande d'exercice d'un droit, requête ou plainte d'une personne concernée ou d'une autorité de protection des données.
- LYON MARKETIN SERVICES met à la disposition du PARTICIPANT, sous condition de respect d'un engagement de confidentialité, toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues au présent article et pour permettre la réalisation de ses études de marché.

Enfin, LYON MARKETING SERVICES s'engage à alerter immédiatement le PARTICIPANT en cas de violation des Données Personnelles et à l'assister dans la mise en œuvre de toute action permettant de faire face à cette violation de données, y compris les notifications aux autorités compétentes et aux personnes concernées par les manquements et à apporter tous éléments d'information utiles permettant d'apprécier

l'ampleur de la violation de Données Personnelles et d'identifier les moyens pour y remédier.

SOURCE :

« Le texte du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD) est publié sur le site de la CNIL et le site de l'Union Européenne».

#### **4.3. Code éthique**

LYON MARKETING SERVICES respecte l'ensemble des règles et usages éthiques régissant le code de déontologie des métiers des sociétés et instituts d'études de marché et sondages d'opinion, ainsi que les règles et usages éthiques relatifs à l'utilisation d'internet.

#### **4.4. Accès au site internet**

LYON MARKETING SERVICES s'efforce de maintenir l'accessibilité de son site **[www.lyon-marketing-services.fr](http://www.lyon-marketing-services.fr)**

L'accès peut néanmoins être interrompu ou suspendu pour des raisons de maintenance ou de cas de force majeure.

LYON MARKETING SERVICES ne pourra dès lors être tenu pour responsable des dommages indirects, incorporels ou corporels à quelque titre que ce soit et de quelque nature que ce soit consécutif à l'interruption de l'accès au site internet.

#### **4.5. Participation aux études de marché**

Les demandes de consentement sont facilement accessibles et mentionnent clairement l'objectif de traitement des données du PARTICIPANT dans le cadre de l'étude de marché proposée.

Le consentement est clair et distinct des autres sujets pour le PARTICIPANT, l'accord est aussi facile à donner qu'à retirer.

LYON MARKETING SERVICES conserve la maîtrise, la gestion et l'organisation des études, sondages ou questionnaires qui lui sont confiés par sa clientèle et se réserve en conséquence de façon discrétionnaire et unilatérale, le choix des participants à ses études de marché.

LYON MARKETING SERVICES n'a aucune obligation d'envoi ou de soumission d'études, sondages ou questionnaires au PARTICIPANT aux études de marché proposées.

Afin d'éviter tout conflit d'intérêt avec son client, LYON MARKETING SERVICES informera le PARTICIPANT des éventuelles contre-indications pouvant apparaître dans une étude de marché, un sondage ou un

questionnaire et lui communiquera les documents et pièces qu'il jugera nécessaire.

#### **4.6. Responsabilité**

LYON MARKETING SERVICES veillera à la protection des données personnelles et d'accès au site. Il est expressément convenu que LYON MARKETING SERVICES n'est tenu qu'à une obligation de moyens notamment pour ce qui s'agit des obligations de protection des données personnelles et d'accès au site.

Compte-tenu de la spécificité de l'utilisation du site internet, le PARTICIPANT peut être confronté à des aléas techniques inhérents à l'utilisation d'internet et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, LYON MARKETING SERVICES ne pourra être tenu pour responsable des éventuels indisponibilités ou ralentissements du site internet.

LYON MARKETING SERVICES n'est en aucun cas responsable des conséquences directes ou indirectes de tout dommage qui affecterait le PARTICIPANT aux suites :

- De l'introduction d'un virus informatique ayant un effet sur son bon fonctionnement.
- Des modifications apportées par un tiers non mandaté par LYON MARKETING SERVICES.
- D'intrusions illégales ou non autorisées de tout tiers sur le site internet de LYON MARKETING SERVICES

Enfin, LYON MARKETING SERVICES ne pourra être tenu, à l'égard du PARTICIPANT, responsable des dommages directs ou indirects, incorporels ou corporels à quelque titre que ce soit et de quelque nature que ce soit que ce dernier aurait pu subir du fait de sa participation ou absence de participation à une étude de marché, un sondage ou un questionnaire.

## **Article 5 – Engagements du PARTICIPANT**

### **5.1. Participation à une étude de marché.**

Lorsqu'un PARTICIPANT accepte une étude, il s'engage à se rendre disponible. En cas d'empêchement, le PARTICIPANT s'engage à avertir LYON MARKETING SERVICES dans les meilleurs délais, de manière à permettre à LYON MARKETING SERVICES de pourvoir à son remplacement dans les meilleures conditions.

La sollicitation du PARTICIPANT se fera selon les cas, par courrier postal, par courrier électronique ou par téléphone à l'adresse ou aux

coordonnées de contact indiquées par le PARTICIPANT lors de son inscription. Le PARTICIPANT s'engage à prendre en compte les contre-indications et possibles conflits d'intérêts accompagnant l'étude de marché, sondage ou questionnaire qui sont portés à son attention par LYON MARKETING SERVICES ;

Lorsque le PARTICIPANT est sollicité, LYON MARKETING SERVICES s'engage à tout mettre en œuvre pour lui faciliter l'accès au questionnaire et à tous autres documents nécessaires dans le cadre de sa participation.

Il est expressément convenu que LYON MARKETING SERVICES est tenu à ce titre à une obligation de moyens. Le PARTICIPANT pourra néanmoins à tout moment, sans préavis ou justification, demander à ne plus être sollicité.

## **5.2. Restitution**

Le PARTICIPANT s'engage à restituer à LYON MARKETING SERVICES l'ensemble des documents, données ou informations transmises dans le cadre de sa participation à l'étude de marché, à ne pas les dupliquer et s'interdit d'en faire la communication à tout tiers.

## **5.3. Honnêteté et sincérité des déclarations**

La participation aux études de marché de LYON MARKETING SERVICES est strictement nominative. Le PARTICIPANT s'engage à répondre spontanément aux questions qui lui seront posées en toute honnêteté, sincérité et indépendance.

LYON MARKETING SERVICES de la cadre de son activité commerciale compte sur l'honnêteté, la franchise et la sincérité des déclarations du PARTICIPANT afin d'assurer la qualité de prestation envers sa clientèle. En cas de divergence dans les propos tenus par le PARTICIPANT entre la phase de recrutement et ses déclarations au cours de l'étude de marché, LYON MARKETING SERVICES pourra s'autoriser à annuler la participation du PARTICIPANT sans avoir à lui remettre d'indemnisation convenue au préalable

## **5.4. Confidentialité**

Le PARTICIPANT s'engage à conserver confidentielles les informations, les données et les documents de quelque nature qu'ils soient, auxquels il aurait pu avoir accès au cours de sa participation à l'étude de marché pour laquelle il aura été sollicité ou à laquelle il aura participé.

Le PARTICIPANT s'engage à la fin de sa participation à l'étude de marché à détruire, à ne pas les diffuser, ne pas reproduire, distribuer et de façon générale à ne pas mettre à la disposition d'une tierce partie tout ou parties des informations portées à sa connaissance.



Le PARTICIPANT prendra vis-à-vis de son entourage les mesures nécessaires pour assurer sous sa responsabilité le secret et la confidentialité de toutes les informations et documents qui lui seront communiqués.

Le PARTICIPANT reconnaît les droits de propriété intellectuelle de LYON MARKETING SERVICES sur les informations, les déclarations, les données et les documents transmis, communiqués dans le cadre de sa participation à l'étude de marché.

## **Article 6 – Indemnisation du PANELISTE**

LYON MARKETING SERVICES ou son client pourra remettre au PARTICIPANT un dédommagement pour sa participation à l'étude de marché. Cette indemnisation qui ne peut en aucun cas être considérée comme une rémunération. Cette indemnisation n'est pas soumise à charges sociales, ni soumise à imposition car elle n'est en aucun cas considérée comme un revenu ou un salaire. Cette indemnisation est considérée comme un défraiement au bénéfice du PARTICIPANT pour le remercier du temps accordé et des frais engagés pour sa participation à l'étude de marché.

Ce dédommagement lui sera remis à la fin de l'étude de marché sous forme de chèque bancaire ou de virement bancaire, de chèque cadeau multi-enseignes ou directement sous forme de cadeaux.

Aucune indemnisation ne sera versée dans l'un des cas suivants :

- Divergence entre les propos du PARTICIPANT relevés lors de la phase de recrutement et ceux tenus lors de la réunion plaçant le PARTICIPANT en situation dite « hors quota » ou « hors cible ».
- Usage par le PARTICIPANT d'une fausse identité ou de plusieurs identités dans le but de multiplier le nombre de d'études de marché auxquelles il pourrait participer.
- Annulation de la réunion par LYON MARKETING SERVICES ou la société commanditaire.
- Non présentation des documents ou justificatifs qui ont pu lui être exigés : Pièce d'identité, carte grise, questionnaire de validation de recrutement ou autre document nécessaire à la qualification à l'étude de marché.

## **Article 7 – Propriété intellectuelle**

LYON MARKETING SERVICES se réserve tous les droits de propriété intellectuelle relatifs à la réalisation de la mission, sans limitation

d'étendue ni de territoire et ce compris les droits d'auteur, les droits d'utilisation, de reproduction, de modification, de traduction et d'adaptation pour tout support présent ou à venir quelle que soit la destination, sous réserve bien sûr des droits attribués au PARTICIPANT.

LYON MARKETING SERVICES déclare et garantit être propriétaire ou détenteur autorisé de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs aux éléments transmis au PARTICIPANT notamment les textes, les images, les vidéos ou les logiciels nécessaires à l'étude de marché. LYON MARKETING SERVICES déclare n'être tenu d'aucune réserve ou revendication formulée par des tiers quant à ses droits sur lesdits éléments. Chacune des parties déclare n'être tenue d'aucune réserve ou revendication formulée par des tiers quant à ses droits sur lesdits éléments.

### **Article 8 – Durée**

La présente charte est conclue et acceptée par le PARTICIPANT et LYON MARKETING SERVICES pour une durée indéterminée.

### **Article 9 – Suppression du panel**

Le PARTICIPANT dispose d'un droit de retrait ou d'annulation de sa participation aux études de marché proposées par LYON MARKETING SERVICES et ce sans justification. À tout moment le PARTICIPANT pourra décider de supprimer son inscription et demander la destruction des coordonnées et informations le concernant sur le panel de LYON MARKETING SERVICES.

Dans le cas où la suppression ferait suite à un manquement quelconque du PARTICIPANT quant à ses obligations mentionnées dans la présente charte, l'exécution de règlements par chèque ou virement bancaire non encore réalisée ou la remise de l'indemnisation convenue seront immédiatement annulés sans qu'aucune indemnité ne soit due par LYON MARKETING SERVICES et ce sans préjudice de toute voie d'action en réparation du ou des dommages subi(s).

### **Article 10 – Compétence juridictionnelle**

La présente charte est soumise au droit français. Tous différends relatifs à la validité, à l'interprétation et à l'exécution de la présente charte relèveront de la compétence prévue par les dispositions du Code de procédure civile.