

CONVENTION SUISSE DE « CLIENT MYSTÈRE »

La présente convention est conclue entre vous et IPSOS s. r. o. (« IPSOS »), dont le siège social est situé à Topolská 1591, 252 28 Černošice, République tchèque, TVA CZ26738902. Veuillez lire attentivement ce document avant de l'accepter. Les présentes modalités et conditions peuvent faire l'objet d'une révision de notre part, de temps à autre, à notre discrétion ; il vous sera toutefois demandé d'accepter les nouvelles conditions avant qu'elles ne s'appliquent à vous. En l'absence d'acceptation des nouvelles conditions de votre part, nous ne pourrions pas vous attribuer de nouvelles tâches.

Pour recueillir des données d'achat mystère en notre nom, vous devez être un utilisateur de notre système Ishopfor Ipsos (le système iShopFor Ipsos et l'application iShopFor Ipsos Mobile sont fournis et pris en charge par Research Metrics). Pour cela, nous devons recueillir et traiter vos données personnelles dans le système Ishopfor Ipsos. Ces données personnelles seront également traitées par des moyens automatisés, afin d'identifier les clients mystères les mieux adaptés à tout projet de collecte de données et payer tout frais y afférent. Nous décrivons les données que nous recueillons, les raisons pour lesquelles nous les recueillons et le traitement auquel ces informations seront soumises à la section **Annexe A – Règlement général sur la protection des données**.

Vous êtes censé(e) utiliser des appareils numériques. Veuillez donc lire l'**Annexe B – Politique d'utilisation acceptable du matériel informatique** en rapport avec ce sujet.

I. Conditions générales

1. Comment cela fonctionne

- 1.1. La présente convention définit le cadre sur la base duquel IPSOS (soit directement, soit par l'intermédiaire de l'une de nos sociétés affiliées) pourra vous affecter à un projet de collecte de données ci-après dénommé les « Tâches ». IPSOS vous communiquera le détail de toutes les Tâches, y compris leur planification, la manière dont vous devrez les exécuter et les frais que nous vous verserons pendant et/ou après leur achèvement.
- 1.2. Bien qu'il puisse y avoir des exigences spécifiques concernant le moment d'exécuter et de terminer une Tâche, il ne s'agit que d'un délai. Vous serez libre d'exécuter la Tâche à n'importe quel moment de votre choix dans le délai spécifié.
- 1.3. Vous ne devrez entreprendre une tâche qu'après l'avoir acceptée. Nous pouvons vous proposer des Tâches à notre discrétion et sans aucune obligation quant à leur quantité ou leur rémunération. Bien sûr, vous êtes libre d'accepter ou de refuser une Tâche.
- 1.4. Au moindre doute sur la façon d'exécuter une Tâche, veuillez contacter votre équipe de soutien Ipsos Shopper locale. Vous pouvez la consulter avant d'accepter la Tâche, tel que précisé dans les instructions qui s'y rapportent. Si par la suite vous vous trouvez dans l'incapacité d'exécuter la Tâche requise, veuillez nous en informer le plus tôt possible afin que nous puissions l'annuler.
- 1.5. Pour garantir l'impartialité de toute Tâche entreprise, veuillez noter que vous ne devez accepter aucune Tâche impliquant une entreprise dans laquelle vous ou un membre de votre famille avez déjà travaillé ou dans laquelle vous détenez une participation. Toute

participation détenue au travers, par exemple, d'un fonds de pension, ne s'applique pas dans le présent cas.

- 1.6. Ponctuellement, IPSOS pourrait estimer nécessaire de mettre fin à la présente convention ou à n'importe quelle Tâche, sans préavis ni motif préalable. Dans ce cas, IPSOS ne sera tenu de vous payer que pour les Tâches accomplies jusqu'à la date de ladite résiliation.
- 1.7. Chaque Tâche acceptée représente une coopération professionnelle unique.

2. Vos engagements

- 2.1. Vous avez l'âge légal et détenez le permis de travail requis dans votre état ou pays permettant d'accomplir la Tâche concernée selon les conditions légales et fiscales spécifiées à la **Section II. Conditions légales et fiscales.**
- 2.2. Vous exécuterez toutes les tâches de façon honnête, diligente, précise et rapide et conformément à toutes les instructions générales et spécifiques qui vous seront fournies lors de votre briefing initial et/ou de vos sessions de briefing relatives à la Tâche spécifique.
- 2.3. Vous maintiendrez la confidentialité et ne divulgerez à aucun tiers (a) les noms / coordonnées des répondants en lien avec votre Tâche d'achat mystère, (b) les noms des sociétés / employés où vous effectuerez l'achat mystère, (c) les résultats de la Tâche, (d) toute information que nous qualifions de confidentielle et (e) toute information confidentielle ou exclusive concernant notre entreprise. Vous n'utiliserez aucune de ces informations, sauf autorisation de notre part, et vous ne transférerez, publierez, diffuserez, ni ne divulgerez, d'aucune manière, aucune information confidentielle à une quelconque personne ou entité, quelles que soient les circonstances, sauf autorisation de notre part. Vous ne copierez pas ces informations confidentielles et vous les retournerez ou les détruirez rapidement à notre demande. Vous vous engagez à ne pas prendre de photos d'une tierce partie lors d'une Tâche de client mystère, sauf indication contraire dans les directives fixées dans la mission.
- 2.4. Vous détruirez toutes les copies des rapports que vous nous ferez parvenir dans les 60 jours suivants leur transmission. En attendant, veuillez les conserver en toute sécurité afin d'éviter qu'ils ne soient vus par quelqu'un d'autre que vous et IPSOS. Cela s'applique en particulier aux noms ou autres coordonnées de personnes recueillis par vos soins dans le cadre de la Tâche. Vous mettrez en œuvre et maintiendrez les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour lutter contre la divulgation ou le traitement non autorisé et illégal de ces données personnelles et contre leur perte et destruction accidentelles ou leur détérioration.

Plus précisément, vous :

1. n'utiliserez les données personnelles que dans la mesure nécessaire à l'accomplissement de vos obligations en vertu de la présente convention ou à la réalisation d'une Tâche ;
 2. ne divulgerez pas de données personnelles, sauf autorisation expresse de notre part ;
- et

3. respecterez toutes les règles ou politiques que nous vous avons communiquées ou annoncées en ce qui concerne le traitement des données personnelles.
- 2.5. Les résultats de la tâche doivent être transmis à l'aide du système iShopFor Ipsos, en fonction du calendrier et des instructions qui vous seront communiquées. IPSOS se réserve le droit de suspendre le paiement des résultats transmis en dehors du délai spécifié pour une Tâche concernée, ou des résultats qui ne répondent pas à nos exigences de qualité ni à nos attentes raisonnables (telles que déterminées à notre seule discrétion).
- 2.6. IPSOS peut vous attribuer un appareil que vous utiliserez pour exécuter vos Tâches. Vous prendrez soin de cet appareil et déploierez tous les efforts raisonnables pour le protéger contre l'utilisation incorrecte, les mauvais traitements, les dommages ou le vol. Vous pourriez être tenu(e) responsable pour tout dommage ou perte de l'appareil en raison de votre négligence ou d'un acte délibéré de votre part. Si vous y êtes invité(e), vous retournerez rapidement l'appareil à IPSOS, y compris le logiciel et les données qui y sont stockées. Vous coopérerez également avec IPSOS pour fournir l'accès à l'appareil (y compris les mots de passe et les codes). IPSOS peut retenir tout paiement qui vous est dû jusqu'à ce que vous vous soyez conformé(e) à cette obligation. L'utilisation de l'appareil est soumise aux autres conditions énoncées à l'**Annexe B** ainsi qu'à toute autre condition susceptible d'accompagner le prêt dudit appareil. Vous êtes responsable de la sécurité des appareils personnels que vous utilisez lors des Tâches de client mystère.
- 2.7. Vous ne solliciterez pas de Tâches de client mystère directement auprès d'entreprises dans lesquelles vous avez accompli une Tâche pour notre compte.
- 2.8. Vous pouvez, avec notre accord écrit préalable, nommer un remplaçant dûment qualifié et compétent pour accomplir la Tâche à votre place. Nous avons le droit de refuser ou d'accepter la substitution, par exemple, en raison d'un manque de compétences ou d'expérience. Votre remplaçant doit s'inscrire auprès d'IPSOS et accepter les mêmes modalités et conditions.
- 2.9. Vous êtes tenu(e) de connaître et de respecter toutes les lois et réglementations applicables à vos activités.
- 2.10. Vous avez utilisé votre propre nom et/ou fourni des informations détaillées vous concernant lors de votre inscription en vue d'entreprendre une Tâche. En d'autres termes, vous n'avez pas utilisé les coordonnées d'une autre personne, pas plus que vous n'utilisez plusieurs comptes auprès de nous pour agir en qualité de Client mystère.

3. Les engagements d'IPSOS

- 3.1. IPSOS vous paiera des frais fixes et/ou variables pour chaque Tâche que vous accomplirez, conformément aux exigences énoncées dans les instructions de briefing ainsi que dans la présente convention. IPSOS vous informera des frais dans le cadre des informations détaillées fournies lors de la proposition de la Tâche.
- 3.2. IPSOS confirmera le montant maximal de dépenses supplémentaires que vous pourrez engager lors de la réalisation de la Tâche (par exemple, l'achat de biens). Afin de vous dédommager de ces dépenses, vous devrez fournir les informations et preuves y afférentes dans le système iShopFor Ipsos.

- 3.3. Les frais ainsi que toutes les dépenses supplémentaires approuvées seront versés directement sur votre compte bancaire dans les 60 jours suivant l'évaluation et l'acceptation de votre Tâche, sauf indication contraire précisée à la **Section II. Conditions légales et fiscales.**
- 3.4. Si vous avez manqué à l'un des engagements ci-dessus ou si IPSOS ou notre client estime raisonnablement que vous n'avez pas correctement accompli votre Tâche, IPSOS pourrait retenir votre paiement.
- 3.5. Sauf accord spécifique, IPSOS ne paiera ni ne remboursera aucune de vos dépenses supplémentaires ni aucun autre coût que vous pourriez encourir.

4. Propriété

- 4.1. En conséquence de vos activités, certaines données seront créées. En vertu de notre convention avec nos clients, nous sommes généralement tenus de transmettre la propriété de ces données aux clients. Pour ce faire, nous devons nous assurer que les droits de ces données passent d'abord de vous à nous. Les résultats et produits de vos services (le « Matériel ») nous appartiennent dès lors qu'ils sont créés et doivent être et demeurer notre propriété unique et exclusive. Par les présentes, vous nous cédez irrévocablement tous les droits, titres et intérêts y afférents et renoncez (et obtiendrez la renonciation de tous les tiers) à tous les droits moraux sur ledit Matériel dans la mesure permise par la loi. Vous vous engagez à ne pas utiliser le Matériel à quelque fin que ce soit, sauf autorisation de notre part.

5. Prise en charge des risques

- 5.1. Vous assumez les risques afférents à toutes les pertes, y compris les accidents, les amendes, les dommages ou les blessures corporelles que vous pourriez subir au cours de vos déplacements ou lors de l'exécution de votre Tâche, y compris ceux en rapport avec l'échantillonnage de produits alimentaires ou autres, et vous renoncez à toute réclamation à notre encontre en ce qui concerne de telles questions.

6. Modifications de la convention

- 6.1. La présente convention, les annexes et les documents auxquels il est fait référence aux présentes constituent l'entente indivisible entre vous et nous en ce qui concerne l'exécution des Tâches. Ces documents ne peuvent subir que des modifications préalablement acceptées par vous et IPSOS, à l'exception des modifications raisonnables que nous pourrions apporter à l'annexe à notre discrétion.

7. Retrait d'iShopFor Ipsos

- 7.1. Bien que vous puissiez demander à quitter le système iShopFor Ipsos à tout moment, votre demande ne sera prise en compte qu'après avoir terminé et validé l'ensemble des tâches que vous aurez acceptées et dont le paiement aura été effectué. Nous pouvons également vous retirer du système Ishopfor Ipsos si vous ne prenez pas part à des

Tâches, n'êtes plus admissible au titre de Client mystère pour toute autre raison ou si le système Ishopfor Ipsos est clos. Avant de vous retirer du système Ishopfor Ipsos, nous essaierons de vous contacter pour vous en informer et vous fournir des détails sur la façon de demeurer un Client mystère, le cas échéant. Toutefois, si nous estimons que vous avez enfreint ces modalités et conditions ou les règles applicables à une Tâche, IPSOS peut éliminer votre profil du système Ishopfor Ipsos sans préavis et votre accès à votre compte système Ishopfor Ipsos sera désactivé. Lorsque vous quittez le système iShopFor Ipsos, que votre profil est éliminé ou que le système iShopFor Ipsos est désactivé, nous supprimons vos données personnelles. Nous pourrions conserver les données nécessaires pour vous empêcher de vous réinscrire ou tel qu'exigé par la loi. Nous ne conserverons les réponses anonymes que pour des tâches auxquelles vous avez participé. Vous trouverez de plus amples renseignements à la section **Annexe A – Règlement général sur la protection des données**.

II. Conditions légales et fiscales

8. Cadre juridique

- 8.1. La présente convention n'instaure pas de relation professionnelle entre vous et IPSOS. Vous serez un entrepreneur indépendant plutôt qu'un employé ou un agent. Vous ne serez pas autorisé(e) à lier IPSOS à un accord, que ce soit dans le cadre d'une tâche ou dans tout autre contexte. IPSOS ne vous fournira aucune prestation de vacances, d'assurance, d'invalidité ou de tout autre type. N'ayant pas le statut d'employé, vous ne serez pas admissible aux prestations de chômage, si vous ne recevez pas de Tâches de notre part.
- 8.2. Votre statut d'indépendant vous permet de fournir vos services à toute autre entreprise.

9. Conditions fiscales

- 9.1. IPSOS ne retiendra ni ne paiera pour vous aucun impôt sur le revenu, cotisation de sécurité sociale ou toute autre charge sociale ; au lieu de cela, vous serez responsable d'effectuer vous-même le paiement et la déclaration (par exemple, sur toute déclaration de revenus) de tous ces éléments. Vous êtes responsable de vous conformer à toutes les lois et à tous les règlements fiscaux applicables liés à l'exécution de vos services, y compris le versement de toute taxe qui pourrait vous être applicable.
- 9.2. Vous reconnaissez en outre qu'IPSOS ne vous fournira aucune couverture d'assurance. Vous êtes donc tenu(e) de détenir et de maintenir toute police d'assurance requise par la loi (par exemple, l'assurance automobile si vous utilisez votre voiture pour effectuer des Tâches) ou toute couverture que vous pourriez juger souhaitable (par exemple, la responsabilité civile, l'assurance vie ou les cotisations de chômage).

10. Loi applicable et juridiction

- 10.1. La présente convention est régie par le droit matériel suisse et interprétée conformément à celui-ci, à l'exclusion des principes de conflit de lois y ayant trait.

10.2. Tout différend découlant de la présente convention ou se rapportant à celle-ci est soumis à la juridiction exclusive des tribunaux de Genève (Suisse), sans préjudice du droit de recours devant le Tribunal fédéral.

Annexe A

Règlement général sur la protection des données

IPSOS déclare respecter le règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à leur libre circulation (« RGPD ») ainsi qu'à la loi fédérale suisse sur la protection des données (« LPD »; SR 235.1) et les ordonnances y afférentes.

IPSOS vous recommande de lire attentivement ce document. Pour toute question à poser ou commentaire à formuler, veuillez contacter le Délégué à la protection des données à l'adresse DPO.CzechRepublic@ipsos.com.

Vous trouverez ici la **Politique mondiale de confidentialité et de protection des données d'Ipsos** :

<https://www.ipsos.com/en/privacy-data-protection>

IPSOS déclare être le Responsable du traitement des données personnelles et traiter les données personnelles du Client mystère (les « Personnes concernées »).

Données personnelles stockées par le Responsable :

Détails d'identification du Client mystère – par exemple, nom, prénom, sexe, nationalité, date de naissance (vous devez avoir plus de 18 ans pour pouvoir rejoindre le système iShopFor Ipsos), numéro(s) de téléphone et e-mail(s), adresse, langues parlées, compétences et capacités, détails de votre compte bancaire, identifiants de connexion associés à votre compte d'ouverture de session, carte d'identité nationale, permis de conduire ou autres documents d'identité officiels pertinents, photo d'identité, photos ou vidéos (capturées lors de toute Tâche que vous pourriez accomplir), voix (enregistrements effectués lors de toute Tâche que vous pourriez accomplir), coordonnées GPS (recueillies et stockées lors de l'exécution de vos Tâches)

Pour de plus amples informations sur les données pouvant être recueillies dans votre profil d'Acheteur Ishopfor Ipsos, veuillez consulter la [Politique de confidentialité](#).

IPSOS déclare avoir mis en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées visées à l'article 32 du RGPD et à l'article 7 de la LPD.

Les données personnelles seront traitées manuellement et/ou automatiquement, en fonction de leur nature.

Nous pouvons utiliser des sous-traitants, des applications, ou des sociétés affiliées pour effectuer certains travaux en notre nom, sous notre contrôle et notre responsabilité. L'objectif sera de les utiliser pour effectuer des paiements à votre profit, à des fins d'hébergement de données, de traduction, de communication et/ou de création de cartes. Certains de ces sous-traitants peuvent être établis en dehors de l'UE. Dans ces cas, ils sont tenus de respecter les mêmes exigences légales en matière de confidentialité des données et les mêmes dispositions

de sécurité que nous et seront soumis aux garanties appropriées. Ceci est expliqué plus en détail dans notre [Politique de confidentialité](#).

Vous pouvez vérifier les données personnelles que nous stockons à votre sujet en nous envoyant une demande écrite à cet effet.

Nous nous engageons à protéger votre vie privée et vos données personnelles. Nous ne vendrons pas, ne louerons pas, ne prêterons pas, pas plus que nous ne distribuerons vos données personnelles que nous utiliserons uniquement pour gérer nos propres activités. Nous ne fournirons vos données à nos clients que si vous nous donnez votre consentement explicite, au cas où nous vous l'aurions demandé.

En acceptant la présente convention, vous consentez au stockage et à l'utilisation des données que vous fournissez ou qui peuvent être recueillies lors de l'exécution d'une Tâche, tel que décrit ci-dessus et énoncé dans notre [Politique de confidentialité](#).

Vous n'êtes pas autorisé(e) à prendre des photos de tiers pendant l'exécution des Tâches, sauf indication contraire.

Les données personnelles sont stockées pour une période n'excédant pas le délai nécessaire à des fins légales et fiscales dans votre pays ou en République tchèque.

Annexe B

Politique d'utilisation acceptable du matériel informatique

Vous êtes censé(e) utiliser tous les appareils, accès Internet, courriers électroniques, ordinateurs, serveurs, appareils mobiles, supports électroniques (DVD, clés de données USB, etc.) et systèmes vocaux et messageries vocales (l'« Appareil ») fournis par nos soins, uniquement à des fins professionnelles. Vous êtes autorisé(e) à accéder à Internet et aux systèmes de communication électroniques qui vous aident dans l'exécution de vos Tâches ou aux fins de nous fournir des informations ou (le cas échéant) de communiquer avec nous.

L'usage personnel se rapporte à un type d'utilisation qui ne concerne pas les Tâches. En général, l'usage personnel accessoire ou occasionnel de l'Appareil est autorisé. Néanmoins, l'usage personnel est interdit s'il :

- Se rapporte directement ou indirectement à des activités personnelles (c'est-à-dire toutes celles qui ne concernent pas les Tâches et desquelles vous pouvez tirer un gain ou un avantage personnel) ;
- Interfère avec votre productivité ou l'exécution de vos Tâches ou avec celles de toute autre personne ;
- Nuit au bon fonctionnement de nos systèmes informatiques, de nos réseaux ou du logiciel de l'Appareil.

Étant donné que l'appareil demeure, en tout temps, notre propriété, il pourrait, de temps à autre, faire l'objet d'une inspection de notre part, directement ou à distance (lorsque la loi le permet), afin de veiller au respect de la présente politique et de contribuer à assurer la sécurité et la protection de nos informations commerciales.

Certaines activités sont interdites lors de l'utilisation de l'Appareil. Celles-ci comprennent, sans toutefois s'y limiter :

- Accéder, télécharger, imprimer ou stocker des informations au contenu sexuellement explicite ;
- Télécharger ou transmettre des messages, fichiers ou images à caractère frauduleux, menaçant, obscène, intimidant, calomnieux, diffamatoire, discriminatoire ou autrement illégal ;
- Installer ou télécharger des logiciels, du matériel, des programmes ou des fichiers exécutables, sauf approbation préalable de notre part ;
- Installer, télécharger ou permettre le téléchargement à des tiers de tout contenu impliquant une violation de la loi sur le droit d'auteur ;
- Envoyer des e-mails en utilisant l'identité d'une autre personne, sous un nom d'emprunt ou de façon anonyme ;
- Utiliser une adresse e-mail attribuée par l'entreprise pour s'inscrire sur des sites Web non professionnels ou exercer une autre activité non commerciale entraînant la réception de courrier indésirable.
- Nous nous réservons le droit de supprimer, à tout moment, tout fichier ou programme non professionnel stocké sur les appareils de la société.