



Conditions Générales de NET-Metrix SA

1. Objet, éléments du contrat, conclusion du contrat

Les présentes Conditions Générales (CG) règlent les conditions auxquelles NET-Metrix SA, Bachmattstrasse 53, 8048 Zurich (NET-Metrix) fournit ses prestations en lien avec des données sur l'utilisation d'Internet. Elles deviennent partie intégrante, par intégration globale, des accords conclus entre NET-Metrix et le client relatifs à la fourniture de prestations par NET-Metrix. Font également partie intégrante du contrat, pour chaque prestation convenue, les dispositions spéciales élaborées par NET-Metrix pour ces prestations, annexes comprises (les Conditions Spéciales) ; celles-ci priment les CG en cas de contradiction. Les termes définis dans les présentes CG sont également valables pour les Conditions Spéciales, à moins que celles-ci ne contiennent une autre définition.

Un accord entre un client et NET-Metrix sur la fourniture de prestations par NET-Metrix (l'accord) est conclu par la signature d'un formulaire ou d'un document correspondant signé par le client et contresigné par NET-Metrix (la commande). Si rien d'autre n'est prévu, chaque commande fait l'objet d'un accord séparé.

2. Prestations de NET-Metrix

NET-Metrix fournit au client les prestations convenues entre les parties dans la commande (les prestations).

Le début des prestations (la date de départ) est le moment auquel les travaux de préparation nécessaires se terminent avec succès selon l'appréciation de NET-Metrix (p.ex. : la saisie et la vérification de la mesure correcte sont garanties et confirmées par un rapport de contrôle de NET-Metrix), mais au plus tôt à la date de départ éventuellement convenue dans la commande. Toutefois, à moins que les parties n'en conviennent autrement, cette date a une valeur purement indicative. Si des travaux de préparation ne sont pas nécessaires, la prestation doit être fournie, à défaut d'accord contraire, dès la date de départ convenue ou, à défaut d'une telle date, dès la formation de l'accord.

La durée des prestations individuelles, leur contenu et les droits et devoirs des parties en lien avec les prestations se déterminent d'après la commande et les Conditions Spéciales applicables au paquet de prestations concerné.

Les prestations en lien avec des collectes de données sur des offres précises du client ne sont fournies que pour les offres convenues dans la commande. A moins que les parties n'en conviennent autrement, l'accord de NET-Metrix est nécessaire pour toute modification subséquente des offres. Même en l'absence d'accord exprès, toutes les prestations de NET-Metrix sont limitées à (a) des offres de clients qui ont leur siège ou un établissement en Suisse

et (b) des offres de clients qui ont leur siège à l'étranger, dans la mesure où, selon l'appréciation de NET-Metrix, ces offres s'adressent à des utilisateurs en Suisse. NET-Metrix certifie l'utilisation du trafic généré par ces offres ainsi que les utilisateurs attribués à la Suisse pour les offres concernées.

Sous réserve des dispositions du droit suisse, NET-Metrix est libre de choisir et d'utiliser les procédés techniques avec lesquels les données sont collectées dans le cadre d'offres du client ; ce faisant, NET-Metrix peut également employer des « cookies » et d'autres technologies de traçage.

3. Prestations du client

3.1 Rémunération

Le client verse à NET-Metrix une rémunération pour ses prestations. Le montant et l'exigibilité sont réglés dans la commande et dans les Conditions Spéciales applicables au paquet de prestations concerné. A moins que les parties n'en conviennent autrement, elle se compose des frais d'installation (uniques) et des frais pour les prestations durables à partir de la date de départ (périodiques). Les frais d'installation sont dus lorsque les travaux de préparation pour la fourniture de la prestation concernée se terminent avec succès, de même que lorsque les travaux de préparation sont infructueux et qu'il n'est pas attesté que cela est dû à des causes imputables à NET-Metrix.

Le délai de paiement de chaque facture est de 30 jours. Le dernier jour du délai de paiement est réputé jour de l'exécution au sens de l'art. 102 al. 2 CO. Si le client ne remplit pas son obligation de payer malgré un rappel, NET-Metrix peut suspendre la fourniture des prestations jusqu'au paiement ; NET-Metrix se réserve le droit de résilier l'accord de manière extraordinaire.

Les éventuelles réclamations contre les factures doivent être annoncées à NET-Metrix au plus tard dans les dix jours ouvrables suivant la réception de la facture, avec mention écrite du motif. Les accords contraires sont réservés.

Si une prestation ne peut pas être exécutée pour des raisons imputables au client ou si elle est interrompue ou suspendue pour de telles raisons, il n'a pas droit au remboursement des rémunérations déjà versées.

Le client collabore, à ses frais, dans toute la mesure raisonnablement exigée par NET-Metrix ou dans la mesure exigée par les circonstances ou l'accord, à la fourniture des prestations par NET-Metrix. A défaut, NET-Metrix peut lui facturer les frais engendrés et les pertes qu'elle a subies et est libérée de son obligation de fournir les prestations dans cette mesure.

3.2 Autres obligations

4. Exclusion de la garantie, indemnisation

NET-Metrix fournit ses prestations avec le soin usuel pour la branche et applique ses propres normes et procédures dans le cadre des systèmes et autres ressources dont elle dispose pour son exploitation commerciale normale, à moins qu'il n'en soit convenu autrement. Aucun niveau de service particulier n'est garanti (« best efforts ») ; la garantie et les prétentions en garantie du client sont exclues dans la mesure du possible.

En particulier, NET-Metrix n'offre aucune garantie sur le fait que les ressources Internet, outils et systèmes (par exemple ceux servant à la réalisation des mesures, à l'affichage des résultats et à la réalisation de sondages) mis à disposition ou utilisés par NET-Metrix ainsi que les autres ressources mises à disposition et résultats de travail et contenus fournis présentent une certaine disponibilité, une certaine propriété ou une autre caractéristique précise et qu'ils sont exempts de défauts. De même, NET-Metrix n'offre aucune garantie sur le fait que les ressources Internet utilisées ou mises à disposition par NET-Metrix présentent un certain trafic ou une certaine fréquentation par des utilisateurs. Le client reconnaît et accepte que des coupures et d'autres dérangements peuvent survenir sur Internet et dans le domaine de NET-Metrix et que ceux-ci peuvent temporairement limiter ou empêcher son accès à des données ou d'autres résultats de travail.

5. Exclusion de la responsabilité

Toute responsabilité de NET-Metrix, quel qu'en soit le fondement juridique, est exclue dans la mesure admise par la loi.

Si le client publie, transfère ou rend autrement accessible des données, des confirmations ou d'autres contenus de NET-Metrix, il doit s'assurer que des tiers ne puissent faire valoir aucune prétention envers NET-Metrix concernant ces données, confirmations ou autres contenus (exclusion de la responsabilité fondée sur la confiance en particulier). Si NET-Metrix devait tout de même être prise à partie par un tiers, le client indemnise NET-Metrix de ces prétentions et rembourse les frais encourus.

6. Droits de propriété intellectuelle et droits sur les données

Tous les droits de propriété intellectuelle et de propriété restent à la partie à laquelle ils appartiennent. L'accord ne fonde, ni n'autorise aucun transfert de droits de ce type. Tous les droits nés dans le cadre de la fourniture des prestations restent à NET-Metrix et appartiennent à celle-ci.

Cela est également valable pour les données, confirmations, analyses et autres contenus collectés ou créés par NET-Metrix dans le cadre des prestations. Elles ne peuvent être utilisées par le client que dans la mesure où leur utilisation est prévue dans les Conditions Spéciales applicables (ou autrement approuvée par écrit par NET-Metrix) et qu'une mention correcte et complète de la source et de la date est donnée comme suit lors de chaque transmission interne ou externe (y compris publication) : « NET-Metrix SA, XXXX AAAA-MM ou AAAA-NO », où « XXXX » désigne le produit, « AAAA » l'année, « MM » le mois de la version et « NO » le numéro de l'édition de l'étude.

Toute autre utilisation, y compris l'utilisation des signes distinctifs de NET-Metrix, est interdite et à proscrire.

Les dispositions du présent chiffre continuent à s'appliquer après la fin de l'accord.

7. Peine conventionnelle

Le client paie à NET-Metrix une peine conventionnelle correspondant au double des frais annuels si le client, un de ses auxiliaires ou un autre tiers dont il répond manipule intentionnellement des mesures concernées par l'accord ou entreprend toute autre mesure apte à falsifier les résultats des mesures. La peine conventionnelle se rapporte toujours à l'offre concernée par la violation. Lorsque plusieurs offres sont touchées, la peine conventionnelle est due pour chaque offre touchée. Une offre est touchée lorsque des tentatives ou des manipulations effectives sont aptes à influencer les affirmations ou rapports de NET-Metrix dans le cadre de l'offre concernée.

Le client paie à NET-Metrix une peine conventionnelle correspondant au montant de la rémunération annuelle lorsque le client, un de ses auxiliaires ou un autre tiers dont il répond (a) utilise les données, confirmations, analyses ou autres contenus collectés ou élaborés par NET-Metrix de manière contraire aux dispositions du présent accord ou rend une telle utilisation possible (cela n'inclut toutefois pas le cas d'une utilisation abusive de données publiées de manière légitime par le client), (b) communique des données, confirmations, analyses ou autres contenus collectés ou élaborés par NET-Metrix d'une manière qui peut induire en erreur ou (c) éveille l'impression fautive que certains données, confirmations, analyses ou autres contenus sont imputables à NET-Metrix ou que celle-ci les a vérifiés ou certifiés. La peine conventionnelle n'est pas due si le client parvient à prouver que l'acte n'était pas intentionnel et qu'il a fait tout ce qui est raisonnablement exigible pour corriger immédiatement la fausse impression ou l'impression induisant en erreur éveillée chez des tiers. La peine conventionnelle se rapporte toujours à l'offre concernée par la violation. Lorsque plusieurs offres sont touchées, la peine conventionnelle est due pour chaque offre touchée.

En toute hypothèse, le paiement de la peine conventionnelle ne libère pas des obligations correspondantes et les deux cas constituent une violation essentielle et non réparable du contrat. En cas de violations multiples, les peines conventionnelles dues sont cumulées. L'invocation d'un dommage plus important est réservée.

Les dispositions du présent chiffre continuent à s'appliquer après la fin de l'accord. Cela comprend également le cas où, après la fin du contrat, un client communique des chiffres concernant le trafic sans indiquer la date ou en affirmant que les chiffres se rapportant au trafic actuel sont vérifiés par NET-Metrix.

8. Protection des données

Chaque partie répond, dans son domaine, du respect des dispositions applicables de la loi suisse sur la protection des données et supporte les conséquences qui en résultent.

NET-Metrix s'engage à n'utiliser les données collectées dans le cadre de la prestation pour le client que de la manière prévue dans l'accord. Dans la mesure où les données collectées dans le cadre des mesures et sondages permettent de tirer des conclusions sur des tiers déterminés ou déterminables, NET-Metrix protège ces données par des moyens techniques et organisationnels appropriés contre un traitement illicite et ne les utilise que pour (a) les besoins de l'accord, y compris toutefois la publication qui y est prévue de résultats d'analyse par NET-Metrix en son propre nom, (b) l'analyse, la

prévention, l'élimination, la recherche de dérangements, d'abus et de failles de sécurité et (c) les besoins de NET-Metrix dans la mesure où les données ont été anonymisées en ce qui concerne les tiers. NET-Metrix respecte en outre les dispositions de protection des données publiées sur le site de NET-Metrix, dans la mesure où elles concernent la prestation concernée (NET-Metrix se réserve toutefois le droit de modifier ces dispositions en tout temps sans annonce préalable). NET-Metrix peut informer, à sa discrétion, des tiers, y compris des autorités de protection des données, sur les traitements de données effectués par NET-Metrix en lien avec l'accord et autoriser notamment la consultation de ces données et des données traitées par NET-Metrix en respectant les droits de tiers.

NET-Metrix peut utiliser des données traitées sur le client et ses collaborateurs pour l'exécution du présent accord, à des fins de vente et de marketing, à des fins non personnelles (comme des statistiques), pour le développement et l'amélioration de prestations et de produits, à des fins commerciales, pour poursuivre des abus et accomplir ses obligations légales ainsi qu'à d'autres fins ressortant des circonstances ou prévues par la loi. Pour les mêmes buts, NET-Metrix peut également divulguer des données sur le client et ses collaborateurs à ses sociétés-sœurs et entreprises partenaires, même à l'étranger. Le client accepte que NET-Metrix lui fasse parvenir de la publicité par e-mail et d'autres moyens de télécommunication et l'autorise à le contacter par téléphone à des fins publicitaires ; le client peut révoquer son accord en tout temps et gratuitement par une déclaration dans ce sens à NET-Metrix.

Le client s'engage à informer les utilisateurs de son site Internet, ses clients et d'éventuelles autres personnes concernées par les prestations, sur les prestations et les traitements de données effectués par NET-Metrix de manière appropriée, correcte, complète et, dans tous les cas, conforme à la loi et à obtenir toutes les autorisations et procéder à toutes les notifications nécessaires, à moins que les Conditions Spéciales ne prévoient autre chose.

Si un tiers ou une autorité fait valoir que NET-Metrix a violé la protection des données ou d'autres droits de tiers, le client indemnise NET-Metrix de toutes les prétentions de ce tiers et de cette autorité et remboursera les frais encourus dans la mesure où ces prétentions peuvent être mises en lien avec une violation, par le client, des devoirs ci-dessus ou à tout autre fait relevant de la sphère du client. NET-Metrix annonce rapidement ces prétentions au client et lui permet d'organiser sa défense de manière appropriée. NET-Metrix peut y collaborer aux frais du client.

A moins qu'autre chose ne soit convenu, chaque partie traite de manière confidentielle les secrets d'affaires et de fabrication perçus ou confiés par l'autre partie dans le cadre de l'exécution du contrat, dans la mesure où l'autre partie a un intérêt digne de protection.

Les dispositions du présent chiffre continuent à s'appliquer après la fin de l'accord.

9. Durée de l'accord, résiliation

L'accord entre en vigueur au moment de la signature par les deux parties et se termine automatiquement au moment où le dernier paquet de prestations convenu dans le cadre de l'accord se termine.

La résiliation ordinaire et éventuellement extraordinaire de certains paquets de prestations est possible selon les Conditions Spéciales applicables aux paquets de prestations concernés.

De plus, chaque partie peut résilier de manière extraordinaire l'accord ou des paquets de prestations individuels, en tout temps, pour de justes motifs. Un juste motif est une violation essentielle du contrat, qui n'a pas été réparée dans un délai de 30 jours, à fixer par écrit, dans la mesure où celle-ci est réparable. Cette règle s'applique par analogie aux violations essentielles d'obligations de collaboration des parties. Toute violation des Conditions Spéciales d'un paquet de prestations est une violation essentielle du contrat en ce qui concerne ce paquet de prestations et autorise NET-Metrix à le résilier avec effet immédiat, sans fixer de délai pour la réparation de la violation.

En cas de résiliation extraordinaire par NET-Metrix en raison d'une violation du contrat causée fautivement par le client, le client indemnise intégralement NET-Metrix des frais qui auraient été dus à NET-Metrix jusqu'au premier terme où le contrat aurait pu être résilié ordinairement, indépendamment du montant que NET-Metrix économise ou peut économiser par la résiliation immédiate.

De plus, NET-Metrix peut résilier l'accord dans son intégralité ou concernant un paquet de prestations lorsque les travaux de préparation nécessaires à sa fourniture (p.ex. installation du script de mesure) ne peuvent pas être accomplis.

La suspension anticipée, la modification ou la vente d'une offre (site Internet, site pour appareils mobiles, app etc.) pour laquelle un paquet de prestations a été conclu ne sont pas des motifs de résiliation anticipée. Dans ce cas, même si le client n'exploite plus les prestations ou qu'elles ne peuvent plus être fournies, il doit payer la rémunération due jusqu'au prochain terme de résiliation ordinaire.

NET-Metrix entretient une commission de conseil (Commission). Elle se compose d'experts en méthodologie, d'experts en marketing et d'experts en multimédia dans les domaines suivants et sert aux buts suivants :

- conseils dans le développement et l'élaboration de méthodes de recherche adéquates, leur mise en œuvre et l'assurance qualité ;
- saisie, détermination et exploitation des besoins des utilisateurs avant ou pendant l'application d'adaptations et de décisions méthodologiques importantes ;
- livraison d'inputs dans l'élaboration et la communication d'unités de mesures appropriées et conformes au marché ainsi que dans la fixation de directives uniformes sur la publication des données ;
- soutien à la commercialisation des études et projets de NET-Metrix par un soutien de conseil et la distribution sur le marché d'informations sur le travail de NET-Metrix ;
- traitement d'inputs et de critiques des clients.

11. Modifications

Le client peut adresser ses critiques concernant la fourniture des prestations par NET-Metrix à la Commission. La Commission clarifie l'état de fait et fait part de son point de vue aux personnes concernées.

La Commission ne remplace pas les tribunaux ordinaires et la saisie de la Commission n'est pas une condition préalable à des démarches judiciaires. La décision de la Commission doit être considérée comme une recommandation et ne lie aucune des deux parties. Les prises de position et recommandations de la Commission doivent être traitées confidentiellement par le client. Dans la mesure où elles concernent le cas concret d'un client, elles ne peuvent pas être utilisées dans le cadre d'un éventuel litige entre les parties.

Pour être valides, les modifications ou les compléments à l'accord, y compris une dérogation aux présentes CG ou aux Conditions Spéciales, doivent être passées en la forme écrite et signées par les deux parties, à moins que l'accord ne prévoise autre chose. Les résiliations et la conclusion de nouvelles prestations (ainsi que l'extension de prestations existantes) doivent être effectuées par écrit. NET-Metrix n'est pas tenue d'offrir une prestation déterminée ou de l'offrir à un prix déterminé, même si la description de la prestation fait déjà partie du contrat (dans ce cas, la description est purement indicative).

NET-Metrix peut adapter les présentes CG, les Conditions Spéciales (et leurs annexes) et l'accord en respectant un délai de six mois (ou, si les délais de résiliation sont plus brefs, avec ce délai plus bref), quelle que soit la durée minimale d'un accord, en communiquant ces adaptations au client par écrit ou par e-mail. Si le client ne s'oppose pas par écrit à une telle adaptation dans les 30 jours, elle est réputée approuvée par lui. Autrement, l'accord est réputé résilié de manière extraordinaire, au moment de l'entrée en force de la modification, en ce qui concerne les prestations et produits concernés par la modification. Les Conditions Spéciales peuvent prévoir des possibilités de modification supplémentaires. Par ailleurs, une amélioration des Conditions Spéciales pour le client est également possible sans que le délai susmentionné ne doive être respecté et ne justifie pas une résiliation extraordinaire. En ce qui concerne les prestations qui n'ont pas encore fait l'objet d'un accord, les Conditions Spéciales peuvent être modifiées en toute liberté.

Une adaptation des prix, des calculs des prix et des modalités de paiement par NET-Metrix est possible, sans tenir compte des dispositions ci-dessus, pendant la durée de l'accord, aux conditions suivantes : (a) une fois par année dans le cadre du renchérissement depuis la dernière adaptation au renchérissement, (b) avec un délai de trois mois (si le client ne s'oppose pas à une telle modification dans un délai de 30 jours par écrit, elle est réputée acceptée ; autrement, l'accord est réputé résilié de manière extraordinaire, au moment de l'entrée en force de la modification, en ce qui concerne les prestations et produits concernés par la modification), ainsi que (c) en ce qui concerne des prestations et produits déterminés dans le cadre d'éventuelles règles d'adaptation ou de calcul des prix (p.ex. calcul automatique des frais annuels à l'aide des chiffres d'utilisation selon les mécanismes convenus) prévues dans les Conditions Spéciales (ou leurs annexes).

12. Disposition générales

Avec les éléments mentionnés au ch. 1 des présentes CG, l'accord constitue de manière exhaustive l'intégralité de l'accord entre les parties concernant l'objet du contrat. Il remplace tous les accords, documents, offres et entretiens antérieurs indépendamment du fait qu'ils aient été communiqués par écrit ou par oral.

Si certaines dispositions des présentes CG ou de l'accord devaient se révéler invalides ou impossibles à exécuter pour des motifs juridiques, la validité du reste du contrat n'est pas affectée. Le cas échéant, les parties trouvent un accord qui remplace la disposition concernée par une disposition valable, la plus proche possible du point de vue économique.

NET-Metrix peut engager des sous-traitants pour l'exécution de l'accord. NET-Metrix est en droit de transférer l'accord et des droits et obligations issus de celui-ci à une autre personne morale qui reprend les activités commerciales de NET-Metrix. NET-Metrix informera le client d'un tel changement.

Dans leur activité, les parties doivent respecter toutes les dispositions légales applicables.

Les présentes CG et l'accord ainsi que toutes les questions relatives à leur interprétation, application, exécution ou résiliation doivent être interprétés exclusivement d'après le droit suisse.

Les tribunaux compétents de la ville de Zurich sont exclusivement compétents pour tous les litiges issus de l'accord ou en lien avec celui-ci (ou les avenants ultérieurs à celui-ci), y compris les litiges relatifs à la formation du présent contrat, sa validité, son interprétation, son exécution, sa violation ou sa résiliation.