

Conditions générales de prestation de service

INKIDATA

171 cours Lafayette — 69006 Lyon
Tél : 04 28 29 69 06 — <https://www.inkidata.fr>
Version 2026

Article 1 — Adhésion aux conditions générales

1.1 — *Objet*

Les présentes conditions générales de prestations de services régissent les relations entre la société INKIDATA et ses Clients. Le siège social de la société Inkidata est situé 171 cours Lafayette à Lyon 69006 France, numéro SIRET 809 014 434 RCS Lyon, code APE 7320Z.

La société Inkidata, SARL au capital de 10 000 €, est représentée par ses deux co-gérantes Mme Annabelle Parent et Mme Stéphanie Tabourin. Les Clients ne peuvent bénéficier des services qui leur sont proposés par Inkidata que sous réserve de l'acceptation des présentes conditions générales. En validant le devis émis par la société Inkidata, le Client reconnaît avoir lu et accepté sans réserve les présentes conditions générales de prestation de service.

1.2 — *Dérogation*

Toute dérogation aux présentes dispositions devra faire l'objet d'un accord écrit entre les parties et constituera alors les conditions particulières de leur relation contractuelle.

Article 2 — Définitions

2.1 — *Enquête*

Le terme enquête regroupe l'ensemble des outils et méthodes, notamment informatiques, permettant d'acquérir, de représenter, d'analyser des données collectées auprès d'une population donnée (échantillon). Elle consiste en la collecte, le traitement et l'analyse des données ainsi que la restitution des résultats (réponses anonymisées).

2.2 — *Données personnelles, données confidentielles, outils IA*

Les termes « données personnelles », « responsable de traitement » et « sous-traitant » s'entendent au sens du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD), article 4. Les termes « données confidentielles » et « outils IA » s'entendent au sens de la Charte d'utilisation de l'intelligence artificielle d'Inkidata (ci-après « Charte IA »), document public accessible sur www.inkidata.fr.

Article 3 — Nature des prestations de service

3.1 — *Domaine d'intervention*

Inkidata est une société d'études, conseil et sondages réalisant des études et enquêtes marketing et socio-économiques. Inkidata réalise pour ses Clients des études et enquêtes dans les domaines du marketing et des études socio-économiques à destination de toute personne physique ou morale, de tout établissement ou collectivité, relevant des règles de droit privé ou de droit public.

3.2 — *Enquêtes*

Inkidata propose à ses Clients la réalisation d'enquêtes marketing basées sur leur propre fichier Clients et/ou prospects dont ils sont propriétaires.

3.3 — Qualification

Inkidata déclare avoir les qualifications, compétences et moyens nécessaires à la réalisation des missions confiées et en justifiera sur simple demande du Client. Il contracte envers le Client une obligation de moyens et s'engage à apporter tout le soin et toute la diligence nécessaire à la fourniture d'un service de qualité conformément aux normes de la profession et à l'état de l'art.

Article 4 — Devis et honoraires

4.1 — Devis

Inkidata propose à ses Clients l'établissement de devis gratuit. Le contrat de prestation de service est réputé conclu entre les parties à réception par la société Inkidata d'un courrier ou d'un courrier électronique d'acceptation intégrant le devis émis par Inkidata, contresigné et non modifié par le Client. Ce document contresigné peut aussi être remis en main propre.

Le début de l'exécution des prestations faisant l'objet du devis émis par Inkidata est subordonné à la signature du devis par le Client ou par le mandataire de son choix. Toute prestation non prévue dans la proposition de devis initiale devra faire l'objet d'une demande expresse du Client, à laquelle la société Inkidata répondra par l'émission d'un nouveau devis.

4.2 — Facturation

Les honoraires de la société Inkidata s'expriment selon un forfait. Ces honoraires sont majorés de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) selon le taux en vigueur à la date d'émission de la facture. Les devis et factures d'honoraires d'Inkidata indiquent les prix hors taxes et toutes taxes comprises. Les modes de paiement acceptés sont les chèques et virements bancaires.

Un acompte peut être demandé à la signature du devis ; ses modalités sont définies dans le devis correspondant. Le solde est exigible dans les 30 (trente) jours suivant la réception de la facture correspondante.

4.3 — Retard de paiement

Pour tout paiement intervenant postérieurement au délai mentionné ci-avant, il sera fait application par la société Inkidata d'une pénalité de retard égale à trois fois le taux d'intérêt légal. Le taux d'intérêt légal retenu est celui en vigueur au jour de la conclusion du contrat de prestation de service. Cette pénalité est calculée sur le montant hors taxes de la somme restant due et court à compter de la date limite de règlement de la facture, sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

Dans les relations entre professionnels, conformément à l'article D. 441-5 du Code de commerce, une indemnité forfaitaire de 40 (quarante) euros pour frais de recouvrement est due de plein droit en cas de retard de paiement.

4.4 — Aléas

Si les conditions d'exécution des prestations commandées, notamment techniques, économiques ou réglementaires, existantes à la date de validation du devis devaient évoluer, la société Inkidata se réserve le droit de modifier unilatéralement le montant du devis validé par le Client. Toutefois, si le prix de la prestation à réaliser devait augmenter de plus de 10 (dix) pour cent, les parties tenteraient de trouver une solution conforme à leurs intérêts légitimes, dans un délai d'un mois à compter de la demande de la partie la plus diligente. À défaut d'accord, la société Inkidata aura la faculté de résilier de plein droit le contrat de prestation de service.

Article 5 — Collecte des données

5.1 — Mise à disposition des données par le Client

Le Client mettra à disposition de la société Inkidata l'ensemble des documents papiers, informations et données pertinentes qui seront utiles à la réalisation de sa prestation. Dans les cas spécifiques où un prêt de document papier ou de fichier informatique serait rendu nécessaire par des contraintes techniques, la société Inkidata signerait lors de l'emprunt une attestation d'emprunt. Lors de la restitution dudit document ou fichier, le Client s'engage à attester par écrit qu'il a bien été restitué par Inkidata.

5.2 — Copie des données

Lorsque cela est nécessaire pour la prestation visée, la société Inkidata procède à une copie numérique des documents fournis par le Client. Cette copie est réalisée par tout moyen, notamment par scan et photographie en haute définition. La société Inkidata ne prend ni n'assume en aucune façon, ni à aucun moment, la garde des plans et documents soumis par le Client. Il appartient à ce dernier, en conséquence, de prendre sous sa seule responsabilité, toutes les mesures utiles pour en assurer à tout moment la conservation et la protection.

5.3 — Annulation

En cas d'absence du Client ou de son représentant lors du rendez-vous fixé par les parties pour la collecte des données, ou l'impossibilité de récupérer les documents et plans objets du déplacement, la société Inkidata facturera au Client une indemnité au titre de déplacement effectué, calculée sur la base d'un montant forfaitaire de déplacement majoré de 150 (cent cinquante) euros.

5.4 — Propriété des données

Les données mises à la disposition de la société Inkidata par le Client restent la propriété exclusive du Client.

Article 6 — Restitution de la prestation

6.1 — Délai

Lors de la réception du devis contresigné, la société Inkidata indique au Client un délai estimé pour la restitution de sa prestation de service. Ce délai est donné à titre indicatif.

6.2 — Restitution des données

À l'issue de la réalisation de la prestation, la société Inkidata remet au Client les données collectées lors des enquêtes, sous forme agrégée et/ou anonymisée selon les modalités définies dans le devis. Ces données sont transmises dans l'un des formats suivants : .csv, .xls ou tout autre format spécifique adéquat.

Article 7 — Plateforme web

7.1 — Accès

Le présent article concerne les outils de consultation de données fournis par la société Inkidata et qui sont basés sur une plateforme web. Pour accéder à ces outils et données, le Client peut disposer d'un accès privé et confidentiel. L'adresse d'un site Internet dédié est transmise au Client pour consulter les contenus mis à disposition du Client. Ce site est accessible par le Client sur une période donnée préalablement définie par Inkidata. Le Client peut consulter les informations mises en ligne à tout moment sauf cas de force majeure ou suite à d'éventuelles opérations de maintenance et d'entretien sur le serveur concerné.

7.2 — Identification

L'accès aux outils fournis sur une plateforme web pourra être protégé par deux données distinctes : un identifiant et un mot de passe. Le Client s'engage à conserver son identifiant et son mot de passe, à ne jamais le divulguer à aucun tiers. Le Client assume seul et sous son entière responsabilité les conséquences de la divulgation éventuelle de son identifiant et de son mot de passe à ses salariés ou préposés de son choix. Le Client s'engage à informer la société Inkidata dès qu'il aurait connaissance de tous risques d'abus ou d'usage non autorisé de son identifiant et de son mot de passe. La société Inkidata ne pourrait être tenue comme responsable ou supporter les conséquences d'une utilisation illicite ou déloyale de l'identifiant et du mot de passe du Client ainsi que de la plateforme web mise à disposition. En conséquence, le Client reconnaît expressément que l'utilisation cumulée de son identifiant et de son mot de passe constitue la preuve irréfutable de son identité. La société Inkidata ne pourrait être tenue comme responsable en cas de piratage et d'usurpation d'identification lors de l'accès aux contenus de l'espace dédié au Client sur la plateforme web Inkidata.

7.3 — Service continu

La société Inkidata s'engage à employer les moyens nécessaires et raisonnables pour assurer ou faire assurer un accès continu à la plateforme web. La société Inkidata ne pourra toutefois être tenue pour responsable en cas d'interruption, de défaillance, de défaut éventuel de qualité des services dudit site internet, pour quelque raison que ce soit, y compris pour ces raisons de maintenance, d'entretien, ou de mise à jour des serveurs. Le Client déclare connaître et accepter les contraintes et limites du réseau internet, notamment en matière de transmission de données d'information via les réseaux et d'atteintes aux données.

Article 8 — Obligations du Client

8.1 — Cahier des charges

Pour les missions d'études, conseil et enquêtes, l'établissement d'un cahier des charges ou d'une expression des besoins incombe au seul Client sous son entière responsabilité. De même, il appartient au Client de s'assurer de l'adéquation des services proposés par la société Inkidata à ses besoins propres.

8.2 — Informations

Le Client a l'obligation à l'égard de la société Inkidata de lui fournir des informations non erronées, loyales, licites et à jour concernant le projet sur lequel le Client a sollicité son intervention.

8.3 — Propriété intellectuelle et droits d'utilisation

Les livrables produits par Inkidata dans le cadre de ses missions (rapports, questionnaires, infographies, tableaux de bord, analyses) sont protégés par le droit d'auteur. Inkidata concède au Client, à titre non exclusif et non transférable, le droit d'utiliser ces livrables pour les finalités de la mission concernée, dans le cadre d'une exploitation non commerciale.

Toute exploitation commerciale des contenus produits par Inkidata devra faire l'objet d'un accord écrit préalable de sa part. Inkidata devra être cité avec la mention « produit par Inkidata — www.inkidata.fr ».

Inkidata se réserve le droit de réutiliser, dans le cadre de missions ultérieures, les méthodologies, structures génériques et agrégats anonymisés issus de ses travaux, à l'exclusion de toute donnée identifiante ou confidentielle propre au Client.

8.4 — Diffusion

Le Client aura la faculté de réaliser une diffusion des résultats transmis par la société Inkidata à des fins d'utilisation interne. Il aura la possibilité de diffuser publiquement les contenus réalisés pour lui par la société Inkidata, dans les conditions prévues à l'article 8.3.

8.5 — Mention obligatoire

Dans le cadre de la réutilisation des infographies fournis par la société Inkidata, le Client s'engage à indiquer la source, en portant sur tous les documents diffusés intégrant les contenus émis par la société Inkidata, quelle que soit leur forme, la mention suivante en caractères apparents :
« source : Inkidata – www.inkidata.fr ».

8.6 — Confidentialité

Il appartient au Client d'informer la société Inkidata de toute information, contenu ou donnée qui aurait un caractère de confidentialité. À défaut d'information préalable, l'ensemble des données soumises par le Client à la société Inkidata pour la réalisation de sa prestation est présumé constituer un ensemble de données libres de droit, non confidentielles et non protégées, ni par le droit d'auteur, ni par le droit sui generis des bases de données, ni par le droit de la propriété industrielle.

8.7 — Facilités

Le Client fournira à la société Inkidata toutes les facilités pour l'exercice de sa prestation, sans perte de temps ou d'incidence financière et le cas échéant, dans des conditions de sécurité satisfaisantes.

8.8 — Réserves

Si l'exécution des travaux réalisés par la société Inkidata donnait lieu à des réserves de la part du Client, celles-ci devront être formulées par écrit, dans les 8 (huit) jours calendaires suivant la date de leur restitution ou mise à disposition sur le site internet dédié. Passé ce délai, aucune réclamation ne pourrait être acceptée par la société Inkidata et la prestation serait dès lors considérée comme étant correctement achevée.

8.9 — Inexécution contractuelle

En cas d'inexécution de la part du Client d'une de ses obligations contractuelles, et après mise en demeure restée infructueuse pendant un délai de 8 (huit) jours calendaires, la société Inkidata aura la faculté de résilier de plein droit le contrat de prestation de service conclu.

8.10 — Références

Sauf demande expresse du Client, la société Inkidata pourra le citer comme référence dans ses différents supports commerciaux (plaquettes commerciales, réseaux sociaux, sites internet, propositions commerciales...).

8.11 — Données personnelles et RGPD

Tout fichier transmis par le Client doit respecter les obligations découlant du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et des recommandations de la CNIL. Les responsabilités respectives des parties sont définies à l'article 14 des présentes conditions générales. La société Inkidata ne saurait être tenue pour responsable de tout manquement du Client à ces obligations.

Article 9 — Garanties de la société Inkidata

9.1 — Confidentialité des données

La société Inkidata s'engage auprès de ses clients à n'effectuer aucune exploitation commerciale des contenus et données collectées (exception faite des études « kickandboost »). Cette obligation s'étend aux traitements réalisés au moyen d'outils d'intelligence artificielle, dont les modalités d'usage sont définies à l'article 13 des présentes.

9.2 — Assurance

La société Inkidata est titulaire d'une police d'assurance de responsabilité civile professionnelle pour couvrir les éventuels dommages causés dans le cadre de l'exercice de son activité.

9.3 — Spécificité

Certaines prestations de la société Inkidata consistent à réaliser des études basées sur des enquêtes fondées sur le déclaratif des personnes interrogées ainsi que sur des extrapolations. Inkidata ne saurait être responsable des disparités observées a posteriori entre les données transmises par Inkidata et la réalité.

9.4 — Limitation de responsabilité

La responsabilité de la société Inkidata ne saurait par ailleurs être recherchée pour les éventuelles erreurs ou omissions des documents. La société Inkidata entend exclure tous recours relatifs à des dommages indirects et immatériels tels que les pertes et profits, pertes de chances et pertes de contrats. En tout état de cause, le montant des dommages et intérêts qui pourraient être mis à la charge de la société Inkidata, si sa responsabilité était engagée, serait limité au montant des sommes effectivement versées par le Client à la société Inkidata.

Article 10 — Droit de rétractation

10.1 — Délai

En application de l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours pour exercer son droit de rétractation suite à la conclusion d'un contrat conclu à distance, et ce sans avoir à motiver sa décision. Ce délai court à compter du jour de la conclusion du contrat de prestation de service. Le Client aura la faculté d'exercer son droit de rétractation en informant la société Inkidata par courrier simple ou par courrier électronique.

10.2 — Limitation

Toutefois, le Client ne pourra faire valoir son droit de rétractation et renonce expressément à l'exercer dans le cas prévu à l'article L. 221-28 13° du Code de la consommation, qui dispose que, s'agissant de la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur support matériel comme le propose la société Inkidata, pour les enquêtes en ligne notamment, l'exécution de la prestation aurait commencé après accord préalable exprès du Client ; cet accord étant caractérisé par la signature par le Client du devis émis à son attention par la société Inkidata.

Article 11 — Force majeure

La société Inkidata ne saurait être tenue responsable de l'inexécution totale ou partielle de ses obligations contractuelles en cas de survenance d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, c'est-à-dire un événement imprévisible, irrésistible et extérieur aux parties, notamment en cas de catastrophe naturelle, défaillance des réseaux de communication, cyberattaque, acte gouvernemental ou épidémie.

En cas de survenance d'un tel événement, Inkidata en informe le Client sans délai par écrit. Les délais contractuels sont suspendus pendant la durée de l'événement de force majeure. Si celui-ci se prolonge au-delà de 30 (trente) jours, chaque partie peut résilier le contrat de plein droit, sans indemnité, par notification écrite à l'autre partie.

Article 12 — Sous-traitance

La société Inkidata peut faire appel à des sous-traitants pour l'exécution de tout ou partie des prestations commandées, notamment pour les opérations de collecte terrain, téléphonique ou sur panel, ainsi que pour les outils d'intelligence artificielle utilisés en appui de ses missions. Inkidata

demeure seule responsable vis-à-vis du Client de la bonne exécution des prestations, quel que soit le sous-traitant impliqué.

Tout sous-traitant traitant des données personnelles pour le compte d'Inkidata est soumis aux mêmes obligations de confidentialité et de protection des données que celles prévues aux présentes, et est lié par un contrat écrit conforme aux exigences de l'article 28 du RGPD.

Article 13 — Utilisation de l'intelligence artificielle

13.1 — Principes généraux

La société Inkidata peut recourir à des outils d'intelligence artificielle (ci-après « outils IA ») en appui de la réalisation de ses prestations. Cet usage est encadré par la Charte d'utilisation de l'intelligence artificielle d'Inkidata (ci-après « Charte IA »), document public accessible sur www.inkidata.fr, dont le Client reconnaît avoir pris connaissance.

Ces outils interviennent exclusivement comme assistance à la rédaction, à la structuration ou à la synthèse. L'ensemble des analyses, interprétations et conclusions figurant dans les livrables est élaboré et validé par les équipes d'Inkidata. Tout contenu produit ou assisté par un outil IA fait l'objet d'une relecture et d'une validation humaine avant toute transmission au Client.

13.2 — Opérations exclues de tout recours à l'IA

Les opérations suivantes sont exclues de tout recours à l'intelligence artificielle, quelle que soit la mission et quel que soit l'outil utilisé :

- la production des tris à plat et des tris croisés ;
- le redressement et la pondération des échantillons ;
- tout calcul statistique constituant la base factuelle des analyses et livrables ;
- la validation finale des livrables avant remise au Client.

Ces traitements sont réalisés exclusivement via des logiciels statistiques dédiés, dont les algorithmes sont validés à cette fin.

13.3 — Protection des données confiées

La nature des données détermine le choix de l'outil IA utilisé, conformément à la classification définie dans la Charte IA d'Inkidata. Les données personnelles et les données confidentielles ne peuvent être traitées que par des outils déployés dans un environnement sécurisé, couverts par un accord de traitement des données (DPA). Les données personnelles font l'objet d'une anonymisation ou pseudonymisation préalable à tout traitement par un outil IA, sauf impossibilité technique dûment justifiée.

Les données confiées par le Client à Inkidata ne sont en aucun cas utilisées pour entraîner les modèles d'intelligence artificielle des fournisseurs tiers.

13.4 — Droit d'opposition du Client

Le Client peut demander, avant le démarrage de la mission, qu'Inkidata s'abstienne de recourir à l'IA pour certaines étapes identifiées de la prestation. Cette demande doit être formulée par écrit et acceptée par Inkidata. Elle peut avoir une incidence sur les délais et le montant de la prestation, qui feront l'objet d'un avenant au devis initial.

Cette disposition ne s'applique pas aux usages internes sans impact direct sur les livrables remis au Client, tels que la mise en forme de documents de travail ou la rédaction de notes internes.

13.5 — Évolution de la Charte IA

La Charte IA est révisée au minimum une fois par an. La version applicable à une mission est celle en vigueur à la date de signature du devis. En cas de révision substantielle en cours de mission, Inkidata en informe le Client.

Article 14 — Protection des données personnelles et conformité RGPD

14.1 — Responsabilités respectives des parties

Dans le cadre des enquêtes réalisées par Inkidata pour le compte du Client, les parties reconnaissent leurs rôles respectifs au sens du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) :

- Lorsque l'enquête est conduite sur la base d'un fichier fourni par le Client ou auprès de sa clientèle, le Client agit en qualité de responsable de traitement et Inkidata en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD.
- Lorsque l'enquête est conduite sur panel ou auprès de répondants recrutés par Inkidata, Inkidata agit en qualité de responsable de traitement pour la collecte des données.

14.2 — Accord de sous-traitance

Lorsque Inkidata intervient en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD, un accord de sous-traitance de données (DPA) est conclu entre les parties préalablement au démarrage de la mission. Cet accord définit notamment l'objet et la durée du traitement, la nature et la finalité des données traitées, ainsi que les obligations et droits du responsable de traitement. En l'absence d'accord distinct, les présentes conditions générales valent instruction écrite au sens de l'article 28.3 du RGPD.

14.3 — Engagements d'Inkidata

Dans le cadre de ses prestations, Inkidata s'engage à :

- traiter les données personnelles exclusivement pour les finalités définies dans le devis ou l'accord de sous-traitance ;
- mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité des données ;
- stocker les données collectées dans le cadre des missions sur des serveurs localisés en France ;
- ne pas transférer de données personnelles en dehors de l'Union européenne sans garanties appropriées conformes au RGPD (clauses contractuelles types) ;
- supprimer ou restituer les données personnelles au terme de la prestation, selon les instructions du Client responsable de traitement.

14.4 — Sous-traitants ultérieurs

Inkidata peut faire appel à des sous-traitants ultérieurs pour le traitement de données personnelles, notamment dans le cadre de l'utilisation d'outils IA sécurisés. Ces sous-traitants sont liés par un accord de traitement des données garantissant un niveau de protection équivalent à celui des présentes. La liste des sous-traitants IA est tenue à jour dans la Charte de conformité RGPD d'Inkidata, accessible sur www.inkidata.fr.

14.5 — Obligations du Client responsable de traitement

Lorsque le Client agit en qualité de responsable de traitement, il lui appartient de s'assurer que la collecte et le traitement envisagés reposent sur une base légale conforme au RGPD, que les personnes concernées ont été informées des finalités et conditions de traitement, et que les fichiers transmis à Inkidata respectent les exigences de la réglementation applicable. La société Inkidata ne saurait être tenue responsable des manquements du Client à ces obligations.

14.6 — Droits des personnes concernées

Inkidata s'engage à coopérer avec le Client responsable de traitement pour permettre l'exercice des droits des personnes concernées (accès, rectification, effacement, opposition, portabilité) dans les délais prévus par le RGPD. Toute demande d'exercice de droits adressée directement à Inkidata est transmise sans délai au Client responsable de traitement.

Le délégué à la protection des données (DPO) d'Inkidata est joignable via les coordonnées disponibles sur www.inkidata.fr.

Article 15 — Compétence d'attribution et loi applicable

15.1 — Litige

Les parties mettront en œuvre, avant toute action contentieuse, une conciliation en vue de trouver un accord amiable. Tout litige qui surviendrait à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution des présentes conditions générales de prestation de service serait ensuite soumis à la juridiction compétente du siège social de la société Inkidata.

15.2 — Loi applicable

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales est soumis au droit français.

Article 16 — Dispositions générales

16.1 — Divisibilité

La nullité d'une des clauses des présentes conditions générales, en application notamment d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision d'une juridiction compétente passée en force de chose jugée, n'entraînera pas la nullité des autres clauses du contrat de prestation de service, qui garderont leur plein effet et portée. Dans ce cas, les parties devront dans la mesure du possible remplacer la disposition annulée par une disposition valable correspondant à l'esprit et à l'objet des présentes conditions générales.

16.2 — Intitulés

Les intitulés des articles des présentes conditions générales ont pour seul but de faciliter les références et n'ont pas par eux-mêmes une valeur contractuelle.

Fin des conditions générales de prestation de service
Inkidata — 2026