

Conditions générales de prestation de service

Version 2026 – mise à jour octobre 2026

Article 1 - Objet et acceptation

Les présentes conditions générales (ci-après « CG ») régissent les prestations de services réalisées par la société Inkidata, SARL au capital de 10 000 €, dont le siège social est situé 171 cours Lafayette, 69006 Lyon (SIRET 809 014 434 00041 RCS Lyon, code APE 7320Z), représentée par ses co-gérantes Mme Annabelle Parent et Mme Stéphanie Tabourin. La validation du devis émis par Inkidata vaut acceptation sans réserve des présentes CG par le Client. Toute dérogation doit faire l'objet d'un accord écrit entre les parties et constitue alors les conditions particulières de leur relation contractuelle. Pour les marchés publics, les pièces contractuelles du marché, notamment le cahier des clauses administratives particulières, prévalent sur les présentes CG en cas de contradiction.

Article 2 - Définitions

Enquête : ensemble des outils et méthodes, notamment informatiques, permettant d'acquérir, de représenter et d'analyser des données collectées auprès d'une population donnée (échantillon), comprenant la collecte, le traitement, l'analyse des données et la restitution des résultats (réponses anonymisées). Les termes « données personnelles », « responsable de traitement » et « sous-traitant » s'entendent au sens de l'article 4 du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD). 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

Inkidata est une société d'études, conseil et sondages réalisant des études et enquêtes marketing et socio-économiques pour toute personne physique ou morale, tout établissement ou toute collectivité, de droit privé ou de droit public, notamment des enquêtes fondées sur les fichiers clients et/ou prospects dont le Client est propriétaire. Inkidata déclare disposer des qualifications, compétences et moyens nécessaires à la réalisation des missions confiées et en justifie sur simple demande. Elle est tenue à une obligation de moyens et apporte tout le soin et toute la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité, conformément aux normes de la profession et à l'état de l'art.

Article 4 - Devis, prix et paiement

4.1 Devis. Les devis sont gratuits. Le contrat est réputé conclu à réception par Inkidata du devis contresigné et non modifié par le Client, par courrier, courrier électronique ou remise en main propre. L'exécution débute à la signature du devis par le Client ou par le mandataire de son choix. Toute prestation non prévue au devis initial fait l'objet d'une demande expresse du Client et d'un nouveau devis.

4.2 Prix et facturation. Les honoraires sont forfaitaires et majorés de la TVA au taux en vigueur à la date d'émission de la facture ; devis et factures indiquent les prix hors taxes et toutes taxes comprises. Le paiement s'effectue par chèque ou virement bancaire. Un acompte peut être demandé à la signature du devis, selon les modalités qui y sont définies. Le solde est exigible dans les 30 jours suivant la réception de la facture.

4.3 Retard de paiement. Tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans mise en demeure préalable, une pénalité égale à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour de la conclusion du contrat, calculée sur le montant hors taxes restant dû à compter de la date limite de règlement. Entre professionnels, une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement est due de plein droit (article D. 441-5 du Code de commerce). Lorsque le Client est une personne publique, les délais de paiement, les intérêts moratoires et l'indemnité forfaitaire applicables sont ceux prévus par le Code de la commande publique.

4.4 Aléas. Les prix figurant au devis sont fermes pour la durée de la mission. Si un changement de circonstances imprévisible lors de la validation du devis, notamment technique, économique ou réglementaire, rend l'exécution excessivement onéreuse, Inkidata peut demander une renégociation du prix. À défaut d'accord dans un délai d'un mois à compter de cette demande, chaque partie peut résilier le contrat de plein droit, les prestations déjà réalisées restant dues.

Article 5 - Données et documents fournis par le Client

Le Client met à la disposition d'Inkidata l'ensemble des documents, informations et données utiles à la réalisation de la prestation ; ces données restent sa propriété exclusive. En cas de prêt d'un document papier ou d'un fichier rendu nécessaire par des contraintes techniques, Inkidata signe une attestation d'emprunt et le Client atteste par écrit de sa restitution. Lorsque la prestation l'exige, Inkidata réalise une copie numérique des documents fournis par tout moyen (notamment scan ou photographie haute définition). Inkidata n'assume à aucun moment la garde des documents remis, dont la conservation et la protection relèvent de la seule responsabilité du Client.

Article 6 - Délais et restitution

À réception du devis contresigné, Inkidata indique au Client un délai de restitution donné à titre indicatif. À l'issue de la prestation, Inkidata remet au Client les données collectées, sous forme agrégée et/ou anonymisée selon les modalités définies au devis, au format .csv, .xls ou tout autre format adéquat.

Article 7 - Plateforme web

Les outils de consultation de données fournis par Inkidata sur une plateforme web sont accessibles au Client à l'adresse qui lui est communiquée, le cas échéant via un accès privé protégé par un identifiant et un mot de passe, pendant une période définie préalablement par Inkidata, sauf cas de force majeure ou opérations de maintenance. Le Client s'engage à ne jamais divulguer ses identifiants à un tiers, assume seul les conséquences de leur communication à ses salariés ou préposés et informe Inkidata dès qu'il a connaissance d'un risque d'abus ou d'usage non autorisé. Toute connexion effectuée avec l'identifiant et le mot de passe du Client est présumée émaner de lui, sauf preuve contraire. Inkidata ne peut être tenue responsable d'une utilisation illicite ou déloyale des identifiants ou de la plateforme, ni d'un piratage ou d'une usurpation d'identifiants ne résultant pas d'un manquement d'Inkidata à ses obligations de sécurité. Inkidata emploie les moyens nécessaires et raisonnables pour assurer un accès continu, sans pouvoir être tenue responsable des interruptions, défaillances ou défauts de qualité du service, quelle qu'en soit la cause, y compris la maintenance ou la mise à jour des serveurs. Le Client déclare connaître et accepter les contraintes et limites du réseau internet.

Article 8 - Obligations du Client

8.1 Besoins, informations et facilités. L'établissement du cahier des charges ou de l'expression des besoins incombe au seul Client, sous son entière responsabilité, de même que la vérification de l'adéquation des services proposés à ses besoins. Le Client fournit des informations exactes, loyales, licites et à jour, ainsi que toutes les facilités nécessaires à l'exécution de la prestation, sans perte de temps ni incidence financière et, le cas échéant, dans des conditions de sécurité satisfaisantes.

8.2 Confidentialité. Il appartient au Client de signaler à Inkidata toute information, tout contenu ou toute donnée présentant un caractère confidentiel et de prendre les mesures de protection appropriées. À défaut d'information préalable, les données transmises sont présumées non confidentielles, sans préjudice des droits dont le Client peut se prévaloir au titre du droit d'auteur, du droit sui generis des bases de données ou du droit de la propriété industrielle. En tout état de cause, Inkidata n'utilise ces données et contenus que pour les finalités de la mission convenue.

8.3 Réserves. Les réserves éventuelles du Client sont formulées par écrit dans les 15 jours calendaires suivant la restitution des travaux ou leur mise à disposition sur le site dédié. Passé ce délai, la prestation est réputée acceptée.

8.4 Inexécution. En cas d'inexécution par le Client de l'une de ses obligations, et après mise en demeure restée infructueuse pendant 8 jours calendaires, Inkidata peut résilier le contrat de plein droit.

Article 9 - Propriété intellectuelle, diffusion et références

9.1 Droits d'utilisation. Les livrables produits par Inkidata (rapports, questionnaires, infographies, tableaux de bord, analyses) sont protégés par le droit d'auteur. Inkidata concède au Client un droit d'utilisation non exclusif et non transférable, pour les finalités de la mission et dans le cadre d'une exploitation non commerciale. Toute exploitation commerciale requiert l'accord écrit préalable d'Inkidata et la mention « produit par Inkidata – www.inkidata.fr ».

9.2 Diffusion. Le Client peut diffuser les résultats en interne et les rendre publics dans les conditions de l'article 9.1. En cas de réutilisation des infographies fournies par Inkidata, tout document diffusé, quelle que soit sa forme, porte en caractères apparents la mention « source : Inkidata – www.inkidata.fr ».

9.3 Réutilisation par Inkidata. 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.

9.4 Références. Sauf opposition écrite du Client dans les 30 jours suivant la signature du devis, Inkidata peut mentionner sa raison sociale et son secteur d'activité à titre de référence dans ses supports commerciaux (plaquettes, réseaux sociaux, sites internet, propositions commerciales). Cette mention exclut toute donnée chiffrée, tout résultat, tout extrait de livrable et toute information relative au contenu ou aux conclusions de la mission. Lorsque le Client est une personne publique, elle respecte les règles de communication qui lui sont propres et peut être subordonnée à son accord préalable si celles-ci l'exigent.

Article 10 - Engagements et responsabilité d'Inkidata

10.1 Confidentialité. Inkidata s'interdit toute exploitation commerciale des contenus et données collectés, y compris lors de traitements réalisés au moyen d'outils IA (article 12).

10.2 Assurance. Inkidata est titulaire d'une police d'assurance de responsabilité civile professionnelle couvrant les dommages éventuels causés dans l'exercice de son activité.

10.3 Nature des études. Certaines études reposent sur les déclarations des personnes interrogées et sur des extrapolations. Inkidata ne saurait être tenue responsable des écarts observés a posteriori entre les données transmises et la réalité.

10.4 Limitation de responsabilité. La responsabilité d'Inkidata ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée dans l'exécution de ses prestations, et pour les seuls dommages directs qui en résultent. Sont exclus tous recours relatifs à des dommages indirects et immatériels, tels que pertes de 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 d'Inkidata est limité aux sommes hors taxes effectivement versées par le Client au titre de la mission concernée. Ces limitations ne s'appliquent pas en cas de faute lourde ou dolosive.

10.5 Sous-traitance. Inkidata peut sous-traiter tout ou partie des prestations, notamment la collecte terrain, téléphonique ou sur panel, ainsi que les outils IA utilisés en appui de ses missions. Elle demeure seule responsable vis-à-vis du Client de leur bonne exécution. Tout sous-traitant traitant des données personnelles pour son compte 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 à l'article 28 du RGPD.

10.6 Force majeure. Aucune des parties ne saurait être tenue responsable de l'inexécution totale ou partielle de ses obligations en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil (événement imprévisible, irrésistible et extérieur aux parties), notamment catastrophe naturelle, défaillance des réseaux de communication, cyberattaque, acte gouvernemental ou épidémie. La partie qui l'invoque en informe l'autre sans délai par écrit et les délais contractuels sont suspendus pendant la durée de l'événement. Au-delà de 30 jours, chaque partie peut résilier le contrat de plein droit, sans indemnité, par notification écrite.

Article 11 - Droit de rétractation

Les prestations d'Inkidata s'adressent principalement aux professionnels et aux personnes publiques. Lorsque le Client bénéficie des dispositions protectrices du Code de la consommation (consommateur, ou professionnel employant cinq salariés au plus et contractant hors du champ de son activité principale, conformément à l'article L. 221-3), il dispose, pour tout contrat conclu à distance ou hors établissement, d'un délai de 14 jours à compter de sa conclusion pour exercer son droit de rétractation, sans motif, par courrier simple ou électronique (article L. 221-18). S'il a demandé expressément que l'exécution commence avant la fin de ce délai, il reste redevable, en cas de rétractation, d'un montant proportionné aux prestations fournies jusqu'à la communication de sa décision (article L. 221-25). Il perd son droit de rétractation lorsque la prestation a été pleinement exécutée avant la fin du délai, après son accord préalable exprès et sa reconnaissance de la perte de ce droit (article L. 221-28 1°).

Article 12 - Utilisation de l'intelligence artificielle

12.1 Principes. Inkidata peut recourir à des outils IA en appui de ses prestations, dans le cadre de sa Charte IA, dont le Client reconnaît avoir pris connaissance. Ces outils interviennent exclusivement en assistance à la rédaction, à la structuration ou à la synthèse. Les analyses, interprétations et conclusions figurant dans les livrables sont élaborées et validées par les équipes d'Inkidata, et tout contenu produit ou assisté par un outil IA fait l'objet d'une relecture et d'une validation humaines avant transmission au Client.

12.2 Opérations exclues. Quels que soient la mission et l'outil, sont exclus de tout recours à l'IA : 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 avec des logiciels statistiques dédiés, dont les algorithmes sont validés à cette fin.

12.3 Protection des données. Le choix de l'outil IA dépend de la nature des données, selon la classification définie dans la Charte IA. Les données personnelles et confidentielles ne peuvent être traitées que par des outils déployés dans un environnement sécurisé et couverts par un accord de traitement des données (DPA) conforme à l'article 28 du RGPD. Les données personnelles sont anonymisées ou pseudonymisées préalablement à tout traitement par un outil IA, sauf impossibilité technique dûment justifiée. Inkidata vérifie, pour chaque outil intégré à la Charte IA, que les conditions contractuelles du fournisseur excluent toute utilisation des données transmises à des fins d'entraînement de ses modèles.

12.4 Droit d'opposition. Avant le démarrage de la mission, le Client peut demander par écrit qu'Inkidata s'abstienne de recourir à l'IA pour des étapes identifiées de la prestation. Cette demande, soumise à l'acceptation d'Inkidata, peut avoir une incidence sur les délais et le prix, qui font alors l'objet d'un avenant au devis. Elle ne s'applique pas aux usages internes sans impact direct sur les livrables, tels que la mise en forme de documents de travail ou la rédaction de notes internes.

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

Article 13 - Protection des données personnelles (RGPD)

13.1 Rôles des parties. 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.

13.2 Accord de sous-traitance. Lorsqu'Inkidata intervient en qualité de sous-traitant, un accord de sous-traitance de données (DPA) est conclu avant le démarrage de la mission. Il 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. Le devis ou le DPA précise les types de données et les catégories de personnes concernées. À défaut d'accord distinct, les présentes CG valent instruction écrite au sens de l'article 28.3 du RGPD.

13.3 Engagements d'Inkidata. Inkidata s'engage à :

- traiter les données personnelles exclusivement pour les finalités définies au devis ou dans l'accord de sous-traitance ;
- mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité des données ;
- héberger par défaut les données collectées sur des serveurs localisés en France ou, à défaut, dans l'Union européenne ;
- ne pas transférer de données personnelles hors 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 ;

- lorsqu'elle agit en qualité de sous-traitant, veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données soient soumises à une obligation de confidentialité ;
- notifier au Client toute violation de données personnelles dans les meilleurs délais, et au plus tard 48 heures après en avoir pris connaissance ;
- aider le Client à respecter ses obligations en matière de sécurité, d'analyse d'impact et de consultation préalable de la CNIL ;
- mettre à sa disposition les informations nécessaires pour démontrer le respect de ces obligations et permettre la réalisation d'audits, y compris d'inspections, par le Client ou un auditeur qu'il mandate.

13.4 Sous-traitants ultérieurs. Inkidata peut faire appel à des sous-traitants ultérieurs, notamment pour l'utilisation d'outils IA sécurisés, liés par un accord de traitement des données garantissant un niveau de protection équivalent à celui des présentes. Le Client autorise de manière générale le recours à ces sous-traitants ultérieurs. La liste à jour lui est communiquée sur simple demande et annexée au DPA. Inkidata l'informe de tout ajout ou remplacement envisagé ; le Client dispose alors de 15 jours pour formuler des objections motivées.

13.5 Obligations du Client responsable de traitement. Tout fichier transmis par le Client doit respecter le RGPD et les recommandations de la CNIL. Il appartient au Client de s'assurer que la collecte et le traitement envisagés reposent sur une base légale conforme et que les personnes concernées ont été informées des finalités et conditions du traitement. Inkidata ne saurait être tenue responsable des manquements du Client à ces obligations.

13.6 Droits des personnes concernées. Inkidata coopère 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, et lui transmet sans délai toute demande qui lui serait adressée directement. Le délégué à la protection des données (DPO) d'Inkidata est joignable via les coordonnées disponibles sur www.inkidata.fr.

Article 14 - Litiges et loi applicable

Les présentes CG sont soumises au droit français. Avant toute action contentieuse, les parties mettent en œuvre une conciliation en vue de trouver un accord amiable. À défaut, tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes est soumis, lorsque le Client a la qualité de commerçant, aux juridictions compétentes du ressort du siège social d'Inkidata ; dans les autres cas, il relève des juridictions désignées par les règles de droit commun.

Article 15 - Dispositions générales

La nullité d'une clause, en application notamment d'une loi, d'un règlement ou d'une décision de justice passée en force de chose jugée, n'entraîne pas la nullité des autres clauses, qui conservent leur plein effet. Les parties remplacent alors, dans la mesure du possible, la clause annulée par une disposition valable conforme à l'esprit et à l'objet des présentes. Les intitulés des articles n'ont pas de valeur contractuelle.