

## **Conditions générales de participation au panel d'enquêtes CASTORAMA**

### **Préambule**

La société Castorama France S.A.S, société par actions simplifiée au capital de 304 186 300 €, € dont le siège social est situé Parc d'activités 59175 Templemars, immatriculée au RCS Lille 451 678 973, a missionné la société CoSpirit, société anonyme au capital de 110 382,55 € dont le siège social est situé 28, Rue Feydeau 75002 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 423 437 953, afin de constituer, animer et interroger un panel de personnes physiques à des fins d'études de marché et de sondages concernant :

- Ses catalogues, prospectus et documents publicitaires distribués en boîtes aux lettres et tout autre support de communication,
- Les attentes de la clientèle / consommateur concernant sa communication, les produits et services proposés par Castorama
- L'expérience client / consommateur.

Dans ce cadre, la société CoSpirit a été missionnée par Castorama afin de gérer au nom et pour le compte de cette dernière, tous les aspects de la relation avec les panélistes, notamment l'acceptation des présentes conditions générales d'inscription au panel (ci-après « les conditions générales ») et l'organisation des tirages au sort liés.

En aucun cas, l'adhésion du panéliste aux présentes conditions générales ne crée de lien de subordination, que ce soit avec Castorama, CoSpirit, leurs partenaires ou membres de leur groupe. Le panéliste demeure libre de cesser à tout moment de participer aux enquêtes, en manifestant sa volonté exprès d'y mettre un terme ou en ne donnant pas suite aux emails.

### **Article 1 champ d'application**

Les présentes conditions générales régissent toutes les enquêtes mises en œuvre par CoSpirit au nom et pour le compte de Castorama, auxquelles le panéliste participe, ainsi que le tirage au sort éventuellement organisé à l'issue d'une enquête.

Elles ont vocation à exposer les conditions selon lesquelles les panélistes sont éligibles à la participation aux enquêtes, le cas échéant les modalités de leur participation et celles du tirage au sort.

Le participant peut prendre connaissance des conditions générales de participation avant de répondre à l'enquête par l'intermédiaire d'un lien présent dans l'email et l'informant de son éventuelle participation automatique.

### **Article 2 conditions d'éligibilité**

1. La participation au panel est ouverte exclusivement aux personnes physiques répondant à l'ensemble des critères suivants :
  - Personnes physiques majeures,
  - Résidant en France métropolitaine,
  - Disposant d'une adresse électronique valide,

- Disposant d'un accès à Internet,
  - Ayant renseigné l'ensemble des informations requises dans le formulaire d'inscription à savoir : présence ou non d'un « stop pub » sur la boîte aux lettres, type d'habitation (maison, appartement, autre), coordonnées postales, magasin Castorama le plus proche de leur domicile et confirmation des informations suivantes : nom, prénom, adresse e-mail
  - Ayant préalablement accepté d'être contactée par e-mail pour les motifs visés en préambule,
  - Ayant accepté sans réserve les présentes conditions générales.
2. Les panélistes sont informés que les zones couvertes par les campagnes publicitaires de Castorama sont susceptibles d'évoluer, de même que les personnes ciblées par la campagne. Pour exemple, dans le cadre de la distribution de catalogues publicitaires les panélistes ayant apposés un autocollant « stop pub » sur leur boîte aux lettres ne pourront pas participer. Par conséquent, un panéliste peut être exclu des enquêtes réalisées lorsque par l'effet de la modification d'une zone, la résidence du panéliste se trouve exclue du périmètre. Le cas échéant, les réponses aux enquêtes réalisées antérieurement restent exploitables et la participation du panéliste au tirage au sort reste valide. Le panéliste pourra de nouveau être sollicité pour des enquêtes ultérieures si une nouvelle évolution de la zone de distribution y réintègre son adresse postale ou en cas d'évolution des personnes ciblées.
3. La participation au panel est gratuite et sans obligation d'achat. Une seule participation par foyer est autorisée par personne physique et majeure. Le panéliste est informé qu'un contrôle de cohérence est effectué par CoSpirit.

### **Article 3 modalités de participation et déroulement des enquêtes**

1. Le panéliste sera principalement sollicité par e-mail pour répondre aux enquêtes permettant de déterminer s'il a reçu dans sa boîte aux lettres les documents de Castorama, éventuellement recueillir ses impressions sur la qualité de ces documents, la communication de l'enseigne sous toutes ses formes et l'interroger sur ses attentes et son expérience client / consommateur. Les enquêtes se déroulent tout au long de l'année, selon un rythme aléatoirement déterminé par CoSpirit. Le panéliste est informé que le délai imparti pour répondre à l'enquête portant sur la réception du catalogue est généralement de 3 jours à compter de la réception de l'e-mail. Ce délai pourra être modifié pour les enquêtes portant sur la communication, les produits et service de l'enseigne, l'expérience client / consommateur : le panéliste en sera informé le cas échéant. Le panéliste qui ne participerait pas à une enquête, ou participerait hors délai, sans avoir manifesté sa volonté de ne plus recevoir d'enquête ultérieure, pourra de nouveau être sollicité.

À tout moment, le panéliste pourra se désinscrire des enquêtes en cliquant sur le lien de désinscription présent dans l'email d'enquête

2. Pour participer à l'enquête sur la réception du catalogue le panéliste doit :
- Résider à une adresse référencée comme distribuable dans les référentiels de distributeurs,

- Ne pas avoir apposé sur sa boîte aux lettres d'autocollant « stop pub », ou toute indication autrement formulée ayant vocation à refuser les publicités en boîtes aux lettres,
- Répondre à la question « avez-vous reçu notre catalogue ? », par un clic sur le bouton « oui » ou « non » et éventuellement la période de réception du catalogue,
- Le cas échéant, confirmer ses coordonnées et informations (adresse postale, type d'habitation, présence de stop pub sur la boîte aux lettres),
- Le cas échéant, répondre aux questions complémentaires sur la qualité du document,
- Le cas échéant, répondre aux questions portant sur tout autre support de communication, et/ou sur ses attentes en tant que client / consommateur, son expérience client / consommateur,
- Le cas échéant, accepter la mise à jour des présentes conditions de participation,
- Et ce avant l'expiration du délai précisé dans l'e-mail.

Il est précisé que les critères ci-dessus sont cumulatifs.

3. Pour participer aux enquêtes spécifiques, le panéliste doit seulement répondre aux questions portant sur la communication de Castorama sous toutes ses formes, et/ou ses attentes en tant que client / consommateur et/ou son expérience client / consommateur et/ou éventuellement aux questions permettant de qualifier son profil (par exemple : âge, sexe, catégorie socio-professionnelle...). Ces questions de profil seront exploitées de manière statistique. Elles permettront de redresser les résultats pour être représentatif de la population et d'analyser les résultats par type de profil.
4. À l'issue de sa participation à l'enquête conformément aux modalités ci-dessus, le panéliste sera inscrit au tirage au sort éventuellement organisé à l'issue de celle-ci, pour tenter de gagner l'un des lots mis en jeu.
5. CoSpirit se réserve le droit d'exclure de l'enquête concernée et/ou du panel, tout participant ayant communiqué ou tenté de communiquer des informations inexactes. De la même façon, CoSpirit se réserve le droit d'exclure du panel, le panéliste n'ayant pas donné suite aux messages successifs l'invitant à accepter les conditions générales mises à jour.

#### **Article 4 contrôle de fiabilité**

CoSpirit se réserve le droit de vérifier que les gagnants respectent les conditions du présent règlement et se réserve la possibilité d'exclure du tirage au sort les participants en cas de fraude avérée.

#### **Article 5 responsabilité**

Il est rappelé que CoSpirit organise les enquêtes de façon aléatoire et peut être amenée à reporter ou supprimer une enquête sans que les panélistes puissent engager sa responsabilité à ce titre.

Par ailleurs, la participation au panel se faisant via le canal internet implique la connaissance et l'acceptation des caractéristiques et des limites des technologies utilisées par l'internet et les technologies qui y sont liées, notamment en ce qui concerne les performances techniques, les temps

de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations, les risques d'interruption, et plus généralement, les risques inhérents à toute connexion et transmission, et les risques de contamination par d'éventuels virus circulant sur les réseaux de communication électroniques.

En conséquence, CoSpirit ne saurait en aucune circonstance être tenu responsable, sans que cette liste soit limitative :

- De tout dommage direct ou indirect qui résulterait, d'une façon quelconque, d'une connexion aux sites internet permettant d'accéder au panel (ci-après le(s) « Site(s) »), du contenu des services consultés sur le Site et, de manière générale, de toute information et/ou donnée diffusées sur les Sites ;
- Si les Sites ne fonctionnaient pas sans interruption ou s'ils contenaient des erreurs informatiques ;
- De tout dysfonctionnement pouvant affecter le réseau Internet et en conséquence empêcher le bon déroulement/fonctionnement du « PC », de tout problème de configuration ;
- De toute défaillance technique (telle qu'un mauvais état de la connexion internet du participant), matérielle et logicielle de quelque nature que ce soit, ayant empêché ou limité la possibilité de participer ;
- Si un participant était déconnecté par son fournisseur d'accès au réseau mobile et/ou Internet ;
- De la transmission, de la réception ou de la non-transmission, non réception de toute donnée, information ou des courriers électroniques ;
- De la qualité des informations données ou reçues ;
- De la défaillance de tout matériel de réception ou des lignes de communication ;
- En cas de panne électrique ou d'incident sur le serveur ;
- Du fonctionnement de tout logiciel ;
- Des conséquences de tout virus, bogue informatique, anomalie, défaillance technique.

La connexion de toute personne aux Sites et la participation des panélistes se faisant sous leur entière responsabilité, il résulte de ce qui précède que CoSpirit n'est en aucun cas responsable de tout dommage causé au téléphone et/ou à l'ordinateur d'un Panéliste et ce, quelle qu'en soit la raison. Dès lors, il appartient à tout Panéliste de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels stockés sur son équipement téléphonique et/ou informatique sauf en cas de faute de CoSpirit.

#### **Article 6 : tirage au sort**

Toute participation valable aux enquêtes mises en œuvre par CoSpirit pour le compte de Castorama dans les conditions exposées ci-dessus, permet au panéliste d'être inscrit au tirage au sort organisé à l'issue de l'enquête par CoSpirit pour le compte de Castorama. Il est rappelé à toutes fins utiles que CoSpirit ne s'engage sur aucune périodicité pour les enquêtes.

Lorsqu'il est proposé, le tirage au sort lié à une enquête est réalisé dans les 15 jours suivants le délai imparti pour répondre à celle-ci. Il est réalisé dans les locaux de CoSpirit par les membres de son personnel.

## 6.1 Participation

Le tirage au sort est réservé aux panélistes participants aux campagnes d'interrogation mises en œuvre par CoSpirit pour Castorama.

Il est ouvert gratuitement et sans obligation d'achat, à toute personne physique majeure respectant les conditions suivantes :

- L'ensemble des conditions d'éligibilité d'inscription au panel telles qu'exposées à l'article 2 des présentes conditions générales,
- La ou les réponse(s) aux questions de l'enquête selon les modalités énoncées à l'article 3 des présentes conditions générales,
- L'acceptation des conditions générales.

L'inscription à un tirage au sort étant liée à la participation à une enquête, une seule participation par foyer et par enquête est possible. Toute participation additionnelle sera rejetée.

La participation se fait uniquement en ligne, par e-mail adressé dans le cadre de l'enquête. Aucun autre mode de participation n'est accepté.

Le personnel salarié de CoSpirit, de même que celui du Groupe KingFisher, les membres de leur famille et conjoints, les personnes morales et tous partenaires ayant participé à l'organisation du tirage au sort en sont exclus.

Toute inscription inexacte, incomplète, fantaisiste, non conforme aux dispositions du présent règlement ou qui montre après vérification que le participant a utilisé une fausse identité, ne pourra être prise en compte et entraînera la nullité de la participation et de ce fait l'annulation du lot éventuellement gagné. Il en sera de même s'il apparaît que des fraudes sont intervenues sous quelque forme et de quelque origine que ce soit, dans le cadre de la participation au tirage au sort et/ou de la détermination des gagnants.

## 6.2 Dotations

### 1. Lots mis en jeu

Les lots mis en jeu diffèrent selon le type d'enquête proposé et sont rappelés dans l'e-mail d'enquête.

Sont mis en jeu pour les enquêtes réception de catalogue :

- 1 bon d'achat Castorama par magasin d'une valeur commerciale unitaire de 15 €. Un, (1) gagnant par magasin sera tiré au sort et remportera un bon d'achat d'une valeur de 15 €.
- il pourra être proposé au participant de doubler ses chances de gagner le bon d'achat en répondant à quelques questions

Sont mis en jeu lors d'événements particuliers liés au panel d'enquêtes et le cas échéant selon les modalités précisées, comme par exemple au moment de votre inscription, confirmation d'inscription ou encore une animation Castorama :

- 5 bons d'achat Castorama d'une valeur commerciale unitaire de 15 €. Cinq, (5) gagnants seront tirés au sort et remporteront un bon d'achat d'une valeur de 15 €.
- Selon le type d'évènement, il pourra être proposé au participant de doubler ses chances de gagner un des cinq bons d'achat en répondant à quelques questions

Sont mis en jeu pour les enquêtes spécifiques :

- 5 bons d'achat Castorama d'une valeur commerciale unitaire de 30 €. Cinq, (5) gagnants seront tirés au sort et remporteront un des cinq bons d'achat d'une valeur de 30 €.

Les bons d'achat sont valables 1 an à compter de leur date d'émission et sont utilisables dans tous les magasins Castorama en France métropolitaine.

De manière générale, toute photographie, iconographie ou visuels représentant les bons d'achat intégrés à l'e-mail d'enquête le sont à titre d'exemple indicatif, et ne constituent pas des représentations contractuelles des gains.

Les lots gagnés ne pourront être ni remboursés, ni échangés, ni faire l'objet d'une contrepartie pécuniaire.

CoSpirit et Castorama se réservent le droit, si des circonstances indépendantes de leur volonté l'exigeaient, de modifier la dotation et de la remplacer par un lot d'une valeur au moins équivalente que ce soit en cas d'indisponibilité du lot ou pour toute autre raison que ce soit, sans que leur responsabilité ne puisse être engagée à ce titre.

## 2. Mise à disposition des dotations

Les bons d'achat seront à retirer par les gagnants dans le magasin Castorama le plus proche de l'adresse du domicile du gagnant telle que renseignée au moment de son inscription ou envoyés par courrier recommandé à cette même adresse. En cas que de besoin, les participants pourront être préalablement prévenus par courrier simple, par téléphone, e-mail ou toute autre mode.

En sus des participations gagnantes, seront tirées au sort :

- 2 participations de réserve par enquête réception de catalogue par magasin
- 10 participations de réserve par évènement particulier ou par enquête spécifique.

Elles seront utilisées de la manière suivante :

- En cas d'impossibilité d'attribution d'un prix gagnant pour quelque motif que ce soit, dans un délai d'un mois à compter de la date d'information du gagnant ou de l'envoi du lot.
- Chaque lot non distribué sera attribué au gagnant titulaire de la première participation de réserve, et ainsi de suite jusqu'à l'attribution définitive des lots.
- A défaut, les lots reviendront à Castorama qui pourra en disposer comme bon lui semble.

Si le lot n'a pu être remis au gagnant ou à aucun gagnant de réserve plus de deux mois après le tirage au sort (échec de la vérification d'identité, le gagnant ne s'est pas rendu en magasin, adresse inexistante etc.), les lots seront réputés abandonnés et resteront acquis à Castorama. Aucune démarche ne sera faite à l'égard des perdants.

### 3. Dotations exceptionnelles

A titre exceptionnel, la dotation peut être améliorée. Le cas échéant, les panélistes en seront informés via une mention dédiée dans le mail de l'enquête concernée.

Pour ces tirages au sort exceptionnels, la dotation peut être doublée, que ce soit en nombre et/ou en valeur unitaire.

Ainsi, lors de ces tirages,

- Pour les enquêtes réception de catalogue, jusqu'à deux (2) bons d'achat Castorama par magasin d'une valeur commerciale unitaire de 30 EUROS (30) €, peuvent être mises en jeu.
- En cas d'événement particulier jusqu'à dix (10) bons d'achat Castorama d'une valeur commerciale unitaire de TRENTE (30) €, peuvent être mises en jeu.
- Pour les enquêtes spécifiques, jusqu'à dix (10) bons d'achat Castorama d'une valeur commerciale unitaire de SOIXANTE EUROS (60) €, peuvent être mises en jeu.

Les conditions de participation et les modalités de mise à disposition des lots restent inchangées.

### 6.3 Dépôt et consultation

Les conditions générales sont déposées auprès de la SCP DENJEAN-PIERRET et VERNANGE, huissiers de justice à TOULON et consultable sur le site de l'étude : [www.etude-huissier.com](http://www.etude-huissier.com)

Il est consultable sur le site internet :

[https://csp-analysis.sphinxonline.net/castorama/image/Conditions\\_generales\\_panel%20enquetes\\_CASTORAMA.pdf](https://csp-analysis.sphinxonline.net/castorama/image/Conditions_generales_panel%20enquetes_CASTORAMA.pdf)

### 6.4 Contestations

La participation à ces tirages au sort implique l'acceptation sans restriction ni réserve des présentes conditions générales et de toute modification intervenue ultérieurement, et les participants renoncent à toute contestation à ce titre.

En aucun cas, CoSpirit et Castorama ne pourront être tenus responsable du délai de mise à disposition du (des) lots ou en cas d'impossibilité pour le(s) gagnant(s) de bénéficier du (des) lots pour des circonstances hors du contrôle de CoSpirit ou de Castorama.

CoSpirit et Castorama déclinent toute responsabilité pour tous les incidents ou préjudices de toute nature qui pourraient survenir en raison de la jouissance du lot attribué et/ou du fait de son utilisation, ce que le gagnant reconnaît expressément.

CoSpirit et Castorama se réservent le droit de poursuivre en justice quiconque aura triché, fraudé, truqué ou troublé les opérations décrites dans les présentes conditions générales ou aura tenté de le faire. Un gagnant qui aurait triché sera de plein droit déchu de tout droit à obtenir un quelconque lot gagnant.

### 6.5 Modification

CoSpirit et Castorama se réservent le droit, si les circonstances l'exigent, de modifier, compléter, proroger, suspendre, annuler ou reporter tout ou partie du tirage au sort, sans préavis, sans qu'aucun dédommagement ne puisse être réclamé, ou que leur responsabilité ne puisse être engagée de ce fait.

## 6.6 Frais

La participation au tirage au sort ayant lieu uniquement par Internet et en considération de l'état actuel des offres de services, lesquelles s'effectuent sur une base forfaitaire, il est expressément convenu que toute participation au tirage au sort ne pourra donner lieu à aucun remboursement, dans la mesure où l'abonnement au service du fournisseur d'accès est contracté par l'internaute pour son usage en général et que la participation au tirage au sort n'occasionne a priori aucun frais supplémentaire.

Le participant subissant néanmoins des frais supplémentaires à l'occasion de sa participation au tirage au sort peut transmettre par écrit une demande de remboursement à CoSpirit.

La demande est à transmettre par écrit à l'adresse suivante : PANEL ENQUETE CASTORAMA – CoSpirit 33, Cours de Verdun Récamier 69002 Lyon. Elle doit impérativement préciser le jour et l'heure exacte de la connexion, comprendre un justificatif d'identité et un justificatif de domicile, ainsi qu'un RIB.

À l'issue du contrôle de ces éléments et de la qualité de panéliste du demandeur (aucune demande de remboursement pour le compte d'une autre personne ne sera acceptée), le remboursement sera effectué par virement bancaire dans la première quinzaine du mois suivant celui de la réception de la demande. Le virement reçu comprendra les frais de connexion sur une base forfaitaire de 0,76 centimes d'euros, ainsi que la valeur du timbre employé pour transmettre la demande, sur la base d'un courrier de 20 g transmis sans délai prioritaire.

### **Articles 7 données personnelles**

Il est rappelé que pour participer au tirage au sort, les participants doivent nécessairement fournir certaines informations personnelles les concernant (par exemple : nom, prénom, adresse électronique, adresse postale complète, date de naissance).

Les participants reconnaissent avoir été informés au moment de leur participation de leurs droits résultants de la loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 ainsi que du RGPD (Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du Traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données).

Les données à caractère personnel recueillies dans le cadre du tirage au sort sont traitées conformément à la loi du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 et au RGPD.

Les informations à caractère personnel recueillies dans le cadre des présentes font l'objet de traitements informatisés pour le compte de la société Castorama, responsable du traitement. Ces traitements sont fondés sur l'exécution du contrat en vertu duquel vous vous engagez à participer au panel ou sur votre consentement. Elles sont destinées uniquement à Castorama ainsi qu'à ses sous-traitants et partenaires intervenants dans la gestion du panel, notamment la société CoSpirit.

Les traitements ont pour finalité de :

- Permettre votre inscription au panel d'enquêtes,

- Gérer vos participations aux enquêtes et le cas échéant aux tirages au sort,
- Gérer et animer le panel,
- Lorsqu'un tirage au sort est organisé, déterminer les gagnants et transmettre la liste à Castorama pour remise des lots,
- Réaliser des contrôles de cohérence des réponses,
- Permettre l'élaboration de statistiques pseudonymisées pour la restitution des résultats à Castorama.

Pour plus d'information, voir la politique de confidentialité accessible depuis les bas de mail d'inscription au panel et aux enquêtes.

Tous les participants disposent en application de cette loi d'un droit d'accès aux données, de rectification, d'effacement, d'opposition et de suppression des données qui seraient inadéquates, incomplètes, équivoques ou obsolètes. L'exercice de ces droits s'effectue notamment au moyen du formulaire dédié [https://gdpr.kfplc.com/#/SAR?Session=cr\\_1](https://gdpr.kfplc.com/#/SAR?Session=cr_1), accessible depuis le site <https://www.castorama.fr/> ou en par email à l'adresse [dad@castorama.fr](mailto:dad@castorama.fr) ou par écrit à l'adresse suivante Castorama Service Client C.S 50101 Templemars - 59637 Wattignies Cedex.

Pour connaître le détail de la politique de confidentialité et les conditions dans lesquelles Castorama collecte et utilise vos données personnelles, le client peut consulter la politique de confidentialité sur le site internet de Castorama sur le lien suivant <https://www.castorama.fr/politique-de-confidentialite>. Conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, le client dispose d'un droit d'opposition au traitement, ainsi que de droits d'accès, de suppression et de rectification sur les données à caractère personnel qui le concernent. Ces droits peuvent être exercés en s'adressant à Castorama Service Client C.S 50101 Templemars - 59637 Wattignies Cedex ou par email à l'adresse suivante : [dad@castorama.fr](mailto:dad@castorama.fr)

Pour connaître la politique de confidentialité de CoSpirit, cette dernière est accessible depuis les bas de mail d'inscription au panel et aux enquêtes.

### **Article 8 réclamation - médiation**

Pour toute réclamation ou interrogation relative au déroulement d'une enquête, ou plus généralement, à l'application des présentes conditions générales, la société CoSpirit se tient à la disposition du panéliste aux coordonnées suivantes : [panelcastorama@panelcospirit.com](mailto:panelcastorama@panelcospirit.com)

Le service client de Castorama peut également être contacté par courrier Service Client C.S 50101 Templemars - 59637 Wattignies Cedex ou via le formulaire de contact accessible depuis le site <https://www.castorama.fr/>, dans la rubrique « Contactez-nous ».

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, il est rappelé que les différends qui viendraient à se produire à propos des présentes conditions générales pourront être soumis gratuitement à la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

**Article 9 indépendance des clauses**

La nullité éventuelle d'une ou plusieurs clauses des présentes conditions générales ne saurait porter atteinte à ses autres stipulations qui continueront de produire leurs effets.

**Article 10 loi applicable et règlement des litiges**

Les présentes conditions générales sont régies par le droit français. Tout litige relatif aux présentes sera exclusivement soumis aux tribunaux de Paris.

Déposé le 4 mars 2021