

# Conditions générales de participation au panel d'enquêtes CONFORAMA

Version du 11/03/2022

## Préambule :

CONFORAMA FRANCE, société anonyme au capital de 416 516 272 €, dont le siège social est situé 80 boulevard du Mandinet (Lognes) 77432 Marne La Vallée, immatriculée au RCS de Meaux sous le n° 414 819 409, 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 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 CONFORAMA,
- L'expérience client / consommateur.

Dans ce cadre, la société CoSpirit a été missionnée par CONFORAMA 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 Conditions Générales d'inscription au panel (ci-après les « Conditions Générales »). En aucun cas, l'adhésion du panéliste aux Conditions Générales ne crée de lien de subordination, que ce soit avec CONFORAMA, CoSpirit, ou leurs partenaires ou membre de leur groupe. Le panéliste demeure libre de cesser à tout moment de participer aux enquêtes, soit qu'il ait expressément manifesté sa volonté en ce sens, soit qu'il ne donne pas suite à un e-mail.

## **Article 1 - Champ d'application**

Les Conditions Générales régissent toutes les enquêtes mises en œuvre par CoSpirit au nom et pour le compte de CONFORAMA 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.

## **Article 2 - Conditions d'éligibilité**

1. La participation au panel est ouverte exclusivement aux personnes physiques répondant à l'ensemble des conditions suivantes :

- être majeur,
- résider en France métropolitaine,
- disposer d'une adresse électronique valide,
- disposer d'un accès à Internet,
- avoir renseigné l'ensemble des informations requises dans le formulaire d'inscription à savoir :
  - présence ou non d'un « stop pub » ou toute information manifestant une interdiction de distribuer ou,
  - une autorisation de distribuer / « oui pub » sur la boîte aux lettres,

- type d'habitation (maison, appartement, autre),
- coordonnées (nom, prénom, adresse e-mail, adresse postale),
- avoir préalablement accepté d'être contactée par e-mail pour les motifs visés en préambule,
- avoir accepté sans réserve les Conditions Générales.

2. Les panélistes sont informés que les zones couvertes par les campagnes publicitaires de CONFORAMA sont susceptibles d'évoluer, de même que les personnes ciblées par les campagnes. Ainsi, 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 d'enquêtes est gratuite et sans obligation d'achat. Une seule participation par foyer (personnes ayant la même adresse mail) est autorisée. Le panéliste est informé que sa participation et les informations qu'il a fournies sont susceptibles de faire l'objet d'une vérification, notamment la possibilité de distribuer à l'adresse mentionnée. Toute information ou réponse non-conforme, mensongère, erronée entraînera la nullité de la participation à l'enquête et par conséquent la nullité de la participation au tirage au sort éventuellement organisé.

### **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 CONFORAMA [enquête catalogues], 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 [enquête spécifique].

Les enquêtes se déroulent tout au long de l'année, selon un rythme aléatoire déterminé par CoSpirit. Le panéliste est informé que le délai imparti pour répondre à l'enquête portant sur la réception du catalogue est de 3 jours à compter de la réception de l'e-mail, sauf délai particulier mentionné dans l'e-mail envoyé. Ce délai pourra en effet être modifié pour les enquêtes portant sur la communication, les produits et service de/des enseigne(s), l'expérience client / consommateur. Le panéliste qui ne participerait pas à une enquête, ou participerait hors délai, sans avoir manifesté sa volonté de ne pas recevoir les enquêtes ultérieures, pourra de nouveau être sollicité.

2. Pour participer à l'enquête sur la réception du catalogue [enquête 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,
- avoir apposé un autocollant « Oui Pub » sur sa boîte aux lettres pour autoriser la distribution dans les communes où ce nouveau dispositif sera testé à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2022,
- répondre à la question « avez-vous reçu ce/ces catalogue(s) ? », par un clic sur le bouton « oui » ou « non » et éventuellement la période de réception du/des catalogue(s),

- 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/des document(s),
  - 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.

3. Pour participer aux enquêtes spécifiques, le panéliste doit répondre aux questions complémentaires qui peuvent notamment porter sur la communication de l'enseigne CONFORAMA 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. Les questions posées dans ce cadre peuvent être proposées en fin d'enquête catalogue ou faire l'objet d'enquête dédiée pour une ou plusieurs enseignes de CONFORAMA.

4. À l'issue de sa participation à l'enquête conformément aux modalités décrites ci-dessus, le panéliste sera inscrit au tirage au sort éventuellement organisé à l'issue de celle-ci, pour tenter de gagner l'une des dotations mises en jeu.

5. CoSpirit se réserve le droit d'exclure de l'enquête concernée et/ou du panel d'enquêtes, tout panéliste ayant communiqué ou tenté de communiquer des informations inexacts. De la même façon, CoSpirit se réserve le droit d'exclure du panel d'enquêtes le panéliste n'ayant pas accepté la mise à jour des Conditions Générales de participation, cette condition étant essentielle pour participer aux enquêtes.

#### **Article 4 Contrôle de fiabilité**

Le panéliste est informé que des opérations de contrôle de fiabilité des réponses apportées aux enquêtes seront effectués par tous moyens ; le résultat de ces contrôles pouvant avoir pour conséquence l'exclusion du panéliste en cas de contradiction ou de non-respect des présentes Conditions Générales de participation.

#### **Article 5 Responsabilité**

Il est rappelé que les enquêtes sont organisées de façon aléatoire au choix de CoSpirit et de CONFORAMA. Elles peuvent être reportées ou supprimées sans que les panélistes puissent engager la responsabilité de CONFORAMA ou CoSpirit à ce titre.

Par ailleurs, la participation au panel d'enquêtes se faisant via le canal Internet, elle 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, l'absence de protection de certaines données contre des détournements éventuels et les risques de contamination par d'éventuels virus circulant sur les réseaux de communication électroniques.

En conséquence, ni CoSpirit ni CONFORAMA ne sauraient être tenus responsables, sans que cette liste soit limitative :

- De tout dommage direct ou indirect qui résulterait, d'une façon quelconque, de l'utilisation du téléphone ou de l'ordinateur du panéliste, ou d'une connexion aux sites Internet permettant d'accéder au panel d'enquêtes (ci-après le(s) « Site(s) »);
- 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 perte de toute donnée ;
- 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 leur appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels stockés sur son équipement téléphonique et/ou informatique.

## **Article 6 Tirage au sort**

### **6.1 Participation**

Toute participation valable aux enquêtes permet au panéliste d'être inscrit au tirage au sort éventuellement organisé à l'issue de l'enquête par CoSpirit et CONFORAMA dans les conditions exposées ci-après. Il est rappelé à toutes fins utiles que CONFORAMA ne s'engage sur aucune périodicité pour les enquêtes, et par conséquent des tirages au sort.

L'inscription à chaque tirage au sort est ouverte 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 d'enquêtes telles qu'exposées dans les présentes Conditions Générales de participation,
- La ou les réponse(s) aux questions de l'enquête selon les modalités énoncées dans les présentes Conditions Générales de participation,
- L'acceptation des présentes Conditions Générales de participation aux enquêtes.

L'inscription à un tirage au sort étant liée à la participation à une enquête, une seule participation par foyer (personnes ayant la même adresse e-mail) est possible. En cas de pluralité de participations au sein d'un même foyer, la première participation sera retenue et toute participation additionnelle sera rejetée.

Le personnel salarié de CONFORAMA et de ses prestataires y compris CoSpirit, 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.

La participation se fait uniquement en ligne. Aucun autre mode de participation n'est accepté.

Les tirages au sort sont réalisés par CoSpirit.

Toute fraude, toute information inexacte ou mensongère communiquée par un panéliste, entrainera la nullité de sa participation.

#### **6.1.1 Tirage au sort inscription au panel**

Ce tirage au sort est réservé aux personnes s'inscrivant au panel d'enquête pour la première fois pendant une période de recrutement.

#### **6.1.2 Tirage au sort enquête catalogues**

Ce tirage au sort est réservé aux personnes répondant à l'enquête catalogue.

#### **6.1.3 Tirage au sort enquête spécifique**

Lorsque des tirages au sort sont organisés pour des enquêtes spécifiques, ils sont réalisés selon les modalités décrites dans les enquêtes / formulaires.

### **6.2 Dotations**

#### **6.2.1 Cartes cadeau mises en jeu**

La valeur et le nombre de cartes cadeau mises en jeu diffèrent selon le type d'enquête proposé et sont rappelés dans l'e-mail d'enquête.

Il est préalablement précisé que CONFORAMA est libre de déterminer la nature, la valeur et le nombre de dotations qu'elle souhaite mettre en jeu. Il ne sera donné suite à aucune réclamation ayant pour objet une éventuelle insatisfaction du panéliste à ce sujet.

**Sont mis en jeu pour les enquêtes réception de catalogues :**

- **Courte (1 à 2 questions) :** 4 cartes cadeau CONFORAMA d'une valeur commerciale unitaire de cent (100) Euros TTC
- **Longue (3 à 15 questions) :** en répondant à ces questions, le participant double ses chances de gagner

Lorsqu'il est proposé, le tirage au sort lié à une enquête catalogue est réalisé dans les 15 jours suivant l'issue du mois au cours duquel l'enquête a été réalisée (par exemple, les tirages au sort des enquêtes catalogues du mois de janvier sont réalisés entre le 1<sup>er</sup> et le 15 février).

**Sont mis en jeu pour les enquêtes spécifiques :**

- **Courte (15 questions) :** 4 cartes cadeau CONFORAMA d'une valeur commerciale unitaire de cent (100) Euros TTC
- **Longue (Plus de 15 questions) :** 2 cartes cadeau CONFORAMA d'une valeur commerciale unitaire de cent cinquante (150) Euros TTC

**Sont mis en jeu lors d'événements particuliers le cas échéant,** comme, par exemple au moment de votre inscription au panel d'enquêtes ou renouvellement d'inscription ou encore une animation de l'enseigne :

- **Inscription au panel :** 2 cartes cadeau CONFORAMA d'une valeur commerciale unitaire de cent (100) Euros TTC
- **Evènements** (renouvellement inscription, animations diverses) : 2 cartes cadeau CONFORAMA d'une valeur commerciale unitaire de cent (100) Euros TTC

Dans le cadre des tirages au sort des enquêtes spécifiques, des campagnes d'inscription aux panels d'enquêtes ou d'animation, les tirages au sort sont réalisés selon les modalités décrites dans les enquêtes / formulaires.

La liste des magasins participants et les conditions générales d'utilisation de la carte cadeau peuvent être consultées sur le site Internet de CONFORAMA : <https://www.conforama.fr/service/moyens-de-paiement/carte-cadeau>

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

Les cartes cadeau gagnées ne pourront être ni revendues, ni remboursées (y compris en cas de vol, perte, ou expiration), ni échangées, ni faire l'objet d'une contrepartie pécuniaire.

CONFORAMA se réserve le droit, si des circonstances indépendantes de sa 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 de la carte cadeau ou pour toute autre raison que ce soit, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée à ce titre.

### **6.2.2 Mise à disposition des dotations**

Il est prévu que les cartes cadeau soient envoyées de manière dématérialisée par e-mail aux gagnants à la dernière adresse e-mail indiquée (soit au moment de l'inscription soit actualisée depuis à sa demande). Si le magasin rattaché au panéliste n'accepte pas les cartes cadeau dématérialisées ou que le dispositif n'existe pas encore, une carte cadeau matérielle sera, au choix de l'enseigne, mise à disposition du panéliste directement dans ce magasin (magasin le plus proche de son domicile), ou envoyée par courrier postal à la dernière adresse postale du panéliste (indiquée au moment de son inscription ou actualisée depuis à sa demande).

Les cartes cadeaux seront remises aux panélistes gagnants dans un délai de huit (8) semaines à compter du tirage au sort.

En sus des participations gagnantes, seront tirées au sort quatre (4) participations de réserve par enquête ou en cas d'événement particulier.

Elles seront utilisées dans les conditions suivantes :

- En cas d'impossibilité d'attribution d'un prix gagnant pour quelque motif que ce soit et indépendant des sociétés organisatrices ou de Cospirit, dans un délai d'un mois à compter de la date d'information du gagnant ou de l'envoi la carte cadeau.
- Chaque carte cadeau non distribuée sera attribuée au gagnant titulaire de la première participation de réserve, et ainsi de suite jusqu'à l'attribution définitive des cartes cadeau.
- A défaut, les cartes reviendront à CONFORAMA qui pourra en disposer comme bon lui semble.

Si la carte cadeau n'a pu être remise au gagnant plus de deux mois après le tirage au sort (e-mail et/ou adresse postale erronée, le gagnant ne s'est pas rendu en magasin etc..), les cartes cadeau seront réputées abandonnées et resteront acquises à CONFORAMA. Aucune démarche ne sera faite à l'égard des perdants.

### **6.2.3 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.

Les conditions de participation et les modalités de mise à disposition des cartes restent par principe inchangées. En cas de changement, le panéliste en sera informé dans l'e-mail de de l'enquête concernée.

### **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)

Si les Conditions Générales devaient faire l'objet d'un nouveau dépôt suite à leur mise à jour, le nouveau lien pour y accéder sera communiqué directement dans l'e-mail d'enquête.

### **6.4 Contestations**

La participation à ces tirages au sort implique l'acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales, et les panélistes renoncent à toute contestation à ce titre.

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

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

CONFORAMA se réserve le droit de poursuivre en justice quiconque aura triché, fraudé, truqué ou troublé les opérations décrites dans les Conditions Générales ou aura tenté de le faire. Un gagnant qui aurait triché sera de plein droit déchu de tout droit à obtenir une quelconque dotation.

### **6.5 Modification**

CONFORAMA se réserve 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 sa 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 par écrit à l'adresse suivante :

ENQUETES CATALOGUES CONFORAMA

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, 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**

Les informations à caractère personnel recueillies dans le cadre des présentes sont recueillies et utilisées par CONFORAMA, responsable du traitement. Ces traitements sont fondés selon la finalité poursuivie :

- Dans un premier temps votre consentement, donné initialement à CONFORAMA pour recevoir des sollicitations commerciales,
- Ensuite, l'exécution du contrat en vertu duquel vous participez au panel d'enquêtes et le cas échéant au(x) tirage(s) au sort ;
- Enfin l'intérêt légitime du responsable de traitement, d'assurer le respect des conditions de participation et la gestion des réclamations éventuelles.

Elles sont destinées uniquement à CONFORAMA ainsi qu'à ses sous-traitants et partenaires intervenant 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 d'enquêtes,
- Lorsqu'un tirage au sort est organisé, déterminer les gagnants et organiser la remise des cartes cadeau (transmettre la liste à l'enseigne pour remise de l'e-carte / carte physique),
- Réaliser des contrôles de cohérence des réponses,
- Permettre l'élaboration de statistiques pseudonymisées pour la restitution des résultats à CONFORAMA,
- Permettre à CONFORAMA d'enrichir ses bases avec des données collectées dans le cadre du panel et les mettre à jour avec votre adresse postale notamment.

Pour prendre connaissance des informations complètes concernant les traitements de vos données personnelles et l'exercice de vos droits dans le cadre des enquêtes, consultez la politique de protection des données personnelles accessible depuis les bas de mail des enquêtes et accessible depuis [ce lien](#).

### **Article 8 Réclamation – médiation**

Pour toute réclamation ou interrogation relative au déroulement d'une enquête, ou plus généralement, à l'application des Conditions Générales, la société CoSpirit se tient à la disposition du panéliste via l'adresse e-mail suivante : [panelconforama@panelcospirit.com](mailto:panelconforama@panelcospirit.com).

Le service client de CONFORAMA peut également être contacté par e-mail envoyé à l'adresse suivante : [ClientWeb@conforama.fr](mailto:ClientWeb@conforama.fr)

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, il est rappelé que les différends qui viendraient à se produire à propos des Conditions Générales pourront être soumis gratuitement à la médiation de la consommation, le paneliste pouvant gratuitement recourir au service de médiation de la FEVAD dont les coordonnées sont les suivantes : 60 Rue La Boétie – 75008 Paris – [www.mediateurfevad.fr](http://www.mediateurfevad.fr).

#### **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 juridictions françaises.