

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## AU COEUR DU TERRAIN

**Version applicable à compter du 1er Janvier 2026**

---

### 1. IDENTIFICATION DU PRESTATAIRE

Les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») sont proposées par :

**AU COEUR DU TERRAIN**

SARL au capital de 110000€

Siège social : 5 rue Pierre Girard, 14000 CAEN – France

SIREN : 523 384 964

Code APE : 7320Z

Ci-après dénommée « Au Cœur du Terrain » ou « le Prestataire ».

Les présentes CGV régissent l'ensemble des relations contractuelles entre Au Cœur du Terrain et ses Clients professionnels dans le cadre de prestations de recrutement de participants, de réalisation de terrains d'études et, plus généralement, de prestations liées aux études de marché, études consommateurs, études qualitatives et quantitatives, études d'opinion, tests produits, tests sensoriels, études de design, d'innovation ou de recherche et développement.

---

### 2. OBJET

Au Cœur du Terrain accompagne ses Clients dans la préparation et la réalisation opérationnelle de leurs études.

Selon la mission confiée, les prestations peuvent notamment comprendre :

- le recrutement de participants et de répondants ;
- la constitution d'échantillons selon des critères définis avec le Client ;
- le recrutement de consommateurs ou de professionnels ;
- la recherche de populations spécifiques ou difficiles à atteindre ;

- la qualification des participants ;
- l'organisation et la gestion de terrains d'études ;
- la planification et la coordination des participants ;
- la gestion des convocations, confirmations et relances ;
- la réalisation de terrains en salle, à domicile, en face-à-face, en ligne ou selon tout autre dispositif ;
- la coordination logistique des études ;
- la collecte de données ou de réponses lorsque cette mission est expressément prévue ;
- la gestion et le suivi opérationnel des participants ;
- la mise à disposition de participants répondant aux critères convenus ;
- toute prestation complémentaire définie dans le devis ou la proposition commerciale.

La nature exacte, le périmètre, les modalités et les limites de chaque prestation sont définis dans le devis, la proposition commerciale, le bon de commande ou tout autre document contractuel accepté par les parties.

---

### 3. CLIENTÈLE

Les prestations d'Au Cœur du Terrain sont destinées exclusivement à des clients professionnels, ou particuliers en création d'entreprise, notamment :

- instituts et sociétés d'études de marché ;
- cabinets d'études et de conseil ;
- annonceurs ;
- entreprises et industriels ;
- agences de communication ;
- agences de publicité ;
- agences de design ;
- agences d'innovation ;
- laboratoires de recherche et développement ;
- fabricants et distributeurs ;
- organismes professionnels ;
- toute entreprise ou organisation souhaitant réaliser une étude auprès d'une population déterminée.

Le Client déclare agir dans le cadre de son activité professionnelle.

## 4. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les relations contractuelles entre les parties sont régies, par ordre de priorité décroissant, par :

1. les éventuelles conditions particulières ou le contrat spécifique signé entre les parties ;
2. le devis, la proposition commerciale ou le bon de commande accepté ;
3. les présentes CGV.

En cas de contradiction entre plusieurs documents contractuels, le document de rang supérieur prévaut.

Toute commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV.

Les conditions générales d'achat ou autres conditions générales du Client ne sont opposables à Au Cœur du Terrain que si elles ont été expressément acceptées par écrit par le Prestataire.

---

## 5. DEVIS ET COMMANDE

Toute prestation fait, sauf exception, l'objet d'un devis ou d'une proposition commerciale.

Le devis précise, selon la nature de la mission :

- l'objet de l'étude ;
- les critères de recrutement ;
- la taille de l'échantillon ;
- les modalités de terrain ;
- les délais prévisionnels ;
- les éventuels livrables ;
- le prix ;
- les frais éventuels ;
- les éventuelles conditions particulières.

Sauf indication contraire, le devis est valable pendant 30 jours à compter de sa date d'émission.

La commande est considérée comme ferme et définitive à compter :

- de la signature du devis ;
- ou de son acceptation écrite ;
- ou de l'émission d'un bon de commande accepté par Au Cœur du Terrain ;

- ou du commencement d'exécution expressément demandé par le Client.

Toute modification substantielle demandée par le Client après acceptation du devis pourra entraîner une modification du prix et/ou des délais.

---

## 6. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à fournir à Au Cœur du Terrain, dans les délais nécessaires à la bonne exécution de la mission, l'ensemble des informations, documents, questionnaires, guides d'entretien, stimuli, produits, matériels et instructions nécessaires.

Le Client est notamment responsable :

- de l'exactitude des informations transmises ;
- de la conformité et de la formulation des questionnaires et guides ;
- de la conformité des supports et stimuli ;
- de la conformité, de la sécurité et de la réglementation applicable aux produits, prototypes ou échantillons transmis ;
- de la légalité des contenus communiqués aux participants ;
- de l'obtention des autorisations nécessaires qui relèvent de sa responsabilité ;
- de la conformité réglementaire de son étude, de son protocole et de ses produits.

Tout retard, modification ou information manquante imputable au Client pourra entraîner un décalage du calendrier initialement prévu.

---

## 7. RECRUTEMENT DES PARTICIPANTS

Au Cœur du Terrain met en œuvre les moyens qu'elle estime appropriés afin de recruter des participants correspondant aux critères définis avec le Client.

Sauf engagement écrit contraire, les objectifs de recrutement constituent des objectifs opérationnels et non une garantie absolue de disponibilité d'une population donnée.

La disponibilité d'une population peut notamment dépendre :

- de la rareté des profils ;
- de la zone géographique ;
- des critères socio-démographiques ;
- des critères comportementaux ;
- des habitudes de consommation ;

- de la période de recrutement ;
- de la durée du terrain ;
- du niveau de sélectivité du recrutement ;
- du délai disponible entre la commande et la réalisation du terrain.

Lorsque les critères de recrutement sont particulièrement complexes, rares ou restrictifs, les délais et conditions tarifaires peuvent être adaptés.

Au Cœur du Terrain informe le Client dans les meilleurs délais de toute difficulté significative susceptible d'affecter le recrutement.

---

## 8. ABSENCE DE GARANTIE DE REPRÉSENTATIVITÉ STATISTIQUE

Sauf engagement exprès et écrit contraire, Au Cœur du Terrain ne garantit pas que l'échantillon recruté constitue un échantillon statistiquement représentatif de la population générale.

La définition de la méthodologie d'échantillonnage, la représentativité statistique, la pondération et l'interprétation des résultats relèvent de la responsabilité du Client ou de l'institut d'études mandaté par celui-ci, sauf mission spécifique confiée par écrit à Au Cœur du Terrain.

La prestation d'Au Cœur du Terrain porte sur la mise en œuvre du recrutement conformément aux critères convenus et non sur la validation de la méthodologie statistique globale de l'étude.

---

## 9. NATURE HUMAINE DES PARTICIPANTS – DÉCLARATIONS, COMPORTEMENTS ET RÉACTIONS

### 9.1. Principe

Le Client reconnaît que les prestations d'Au Cœur du Terrain reposent sur le recrutement, la sélection et la mobilisation de personnes physiques.

En conséquence, elles comportent nécessairement une part d'aléa humain qui ne peut être totalement maîtrisée, prédite ou contrôlée par le Prestataire.

Au Cœur du Terrain met en œuvre les moyens nécessaires afin de recruter des participants correspondant au mieux aux critères convenus avec le Client.

Toutefois, Au Cœur du Terrain ne garantit pas que les déclarations, opinions, intentions, comportements, réactions ou attitudes d'un participant lors de sa participation effective à l'étude seront strictement identiques à ceux exprimés lors de son recrutement ou de sa qualification préalable.

## 9.2. Évolution entre le recrutement et la participation

Le Client reconnaît qu'un participant peut, entre le moment de son recrutement ou de sa qualification et le moment de sa participation effective à l'étude, modifier ou faire évoluer :

- ses opinions ;
- ses habitudes ;
- ses intentions ;
- ses préférences ;
- ses connaissances ;
- ses souvenirs ;
- ses motivations ;
- ses réponses ;
- ou toute autre information le concernant.

Cette évolution peut notamment résulter du délai séparant le recrutement de la participation, d'une réflexion personnelle intervenue entre-temps, de nouvelles informations dont le participant a pris connaissance ou de circonstances personnelles ou extérieures nouvelles.

Une différence entre les informations communiquées lors du recrutement et celles exprimées lors de l'étude ne constitue donc pas, en elle-même, une inexécution ou une mauvaise exécution de la prestation par Au Cœur du Terrain.

## 9.3. Différences de compréhension

Le Client reconnaît qu'une même question, formulation, consigne ou information peut être comprise ou interprétée différemment selon le moment et le contexte dans lequel elle est présentée.

La compréhension d'une question ou d'une consigne lors d'un échange téléphonique de qualification peut ainsi différer de sa compréhension lors de la participation effective à l'étude.

De même, le contexte, les supports présentés, les échanges avec l'animateur ou les autres participants et l'environnement général de l'étude peuvent influencer les réponses ou réactions du participant.

Au Cœur du Terrain ne garantit donc pas qu'un participant répondra ou réagira lors de l'étude conformément aux réponses, déclarations ou intentions exprimées lors de son recrutement.

## 9.4. Comportements et réactions imprévisibles

Le Client reconnaît que les participants sont des personnes indépendantes et que leurs comportements, réactions, opinions et déclarations ne peuvent être entièrement prédits ou contrôlés par Au Cœur du Terrain.

Le Prestataire ne saurait notamment être tenu responsable du fait qu'un participant :

- fournisse une réponse différente de celle donnée lors du recrutement ;
- ne se souvienne plus précisément d'une information précédemment communiquée ;
- exprime une opinion différente de celle initialement déclarée ;
- adopte une attitude ou un comportement inattendu ;
- comprenne différemment une question ou une consigne ;
- ne réagisse pas à un produit, concept, stimulus ou questionnaire de la manière anticipée par le Client ;
- formule spontanément une opinion ou une réaction non anticipée ;
- refuse de répondre à certaines questions dans les limites permises par le protocole ;
- manifeste une réaction émotionnelle ou comportementale inattendue ;
- ou, plus généralement, adopte un comportement différent de celui que le Client pouvait raisonnablement anticiper.

Ces situations relèvent de la nature même des études réalisées auprès de personnes physiques et ne constituent pas, à elles seules, un manquement contractuel d'Au Cœur du Terrain.

## 9.5. Responsabilité du Client sur les supports et le protocole

Lorsque le Client ou l'institut d'études définit le questionnaire, le guide d'entretien, les consignes, les stimuli, les produits, les concepts ou tout autre élément présenté aux participants, il demeure responsable de leur contenu, de leur formulation et de leur adéquation avec les objectifs de l'étude.

Toute incompréhension, réaction ou réponse résultant notamment de la formulation, de l'interprétation ou de la présentation d'un élément fourni par le Client ne saurait engager la responsabilité d'Au Cœur du Terrain.

## 9.6. Limitation de responsabilité

Au Cœur du Terrain ne pourra être tenue responsable des conséquences résultant d'une différence entre les informations déclarées lors du recrutement et celles communiquées lors de l'étude, ni des réactions, comportements, opinions ou déclarations imprévisibles ou évolutifs des participants.

Cette exclusion de responsabilité s'applique notamment lorsque le Client considère qu'un participant ne correspond finalement plus à son profil initial du fait des réponses, opinions ou comportements exprimés lors de l'étude.

Elle s'applique sous réserve des obligations expressément mises à la charge d'Au Cœur du Terrain dans le devis, la proposition commerciale ou le protocole convenu entre les parties.

---

## 10. ABSENCE, ANNULATION TARDIVE ET NO-SHOW DES PARTICIPANTS

### 10.1. Principe

Le Client reconnaît que la participation d'une personne physique à une étude comporte nécessairement un risque d'absence, d'annulation ou de désistement de dernière minute, indépendant de la volonté et du contrôle d'Au Cœur du Terrain.

Malgré les procédures de confirmation, de relance et de vérification mises en œuvre par le Prestataire, un participant peut notamment :

- annuler sa participation ;
- ne pas se présenter ;
- être retardé ;
- être empêché pour des raisons personnelles ou professionnelles ;
- rencontrer un problème de transport, grève, accident voyageurs sur les voies, ...
- être confronté à un événement familial ou personnel ;
- être confronté à un événement exceptionnel: attentat, pandémie, problème climatique...
- ou, plus généralement, être dans l'impossibilité de participer.

### 10.2. Absence non imputable au Prestataire

Lorsqu'un participant recruté, qualifié et confirmé annule sa participation ou ne se présente pas à la dernière minute, Au Cœur du Terrain ne pourra être tenue responsable de cette absence lorsqu'elle n'est pas imputable à une faute ou à une négligence du Prestataire.

Le Client reconnaît notamment que, lorsque l'annulation intervient peu de temps avant le début de l'étude, il peut matériellement être impossible de recruter, qualifier et confirmer un participant de remplacement dans les délais disponibles.

L'absence d'un participant de dernière minute ne constitue donc pas, à elle seule, une inexécution de la prestation.

### 10.3. Absence de garantie de remplacement

Au Cœur du Terrain mettra en œuvre, lorsque le délai et les circonstances le permettent, les moyens raisonnables dont elle dispose afin de rechercher un participant de remplacement.

Toutefois, aucune garantie de remplacement ne peut être donnée pour une annulation tardive ou un no-show.

L'impossibilité de remplacer un participant absent à la dernière minute ne pourra donner lieu à une pénalité, réduction automatique du prix ou remboursement, sauf engagement écrit contraire figurant dans le devis ou dans les conditions particulières de la mission.

### 10.4. Maintien de la facturation

Lorsqu'un participant a été recruté, qualifié, confirmé et mobilisé conformément aux critères convenus, les prestations et frais engagés par Au Cœur du Terrain restent dus en cas d'annulation tardive ou de no-show non imputable au Prestataire.

Cela comprend notamment :

- le temps consacré au recrutement ;
- la qualification ;
- les relances ;
- les confirmations ;
- la gestion administrative ;
- la mobilisation du participant ;
- les frais engagés ;
- les éventuelles indemnités ou compensations dues au participant ;
- et toute autre dépense engagée pour la réalisation de la mission.

Le Client ne pourra donc pas conditionner le paiement de la prestation à la présence effective du participant lorsque l'absence résulte d'un événement indépendant de la volonté d'Au Cœur du Terrain.

### 10.5. Définition de l'annulation tardive

Sauf disposition particulière prévue dans le devis, est considérée comme une annulation tardive toute annulation intervenant dans un délai inférieur à **24 heures avant l'heure prévue de participation**.

Le no-show est constitué par l'absence du participant à l'heure et au lieu prévus, sans annulation préalable.

Le devis peut prévoir des règles spécifiques adaptées à la nature de l'étude.

## 10.6. Absence imputable au Prestataire

Lorsque l'absence résulte directement d'une erreur ou d'une faute imputable à Au Cœur du Terrain, notamment lorsque le participant n'a pas été correctement convoqué ou informé des modalités essentielles de participation, les parties rechercheront une solution adaptée, pouvant notamment comprendre un remplacement lorsque celui-ci est matériellement possible.

La présente clause ne saurait avoir pour objet d'exonérer Au Cœur du Terrain de sa responsabilité en cas de faute qui lui serait directement imputable.

---

## 11. PROTECTION DU RÉSEAU DE PARTICIPANTS, NON-SOLLICITATION, NON-CONTOURNEMENT ET CONTRÔLE

### 11.1. Nature et valeur du réseau de participants

Au Cœur du Terrain a développé et entretient un réseau de participants constitué au moyen d'investissements humains, commerciaux, techniques et financiers importants.

Le recrutement, l'identification, la qualification, la vérification, la sélection, la fidélisation et la mobilisation de ces participants constituent une part essentielle du savoir-faire et de la valeur économique d'Au Cœur du Terrain.

L'accès du Client à ces participants est exclusivement consenti pour les besoins de la mission confiée à Au Cœur du Terrain.

Le Client reconnaît que les participants qui lui sont présentés ou mobilisés dans le cadre d'une mission ne constituent pas une ressource librement exploitable ou transférable à son propre bénéfice.

La présente clause constitue une condition essentielle et déterminante du consentement d'Au Cœur du Terrain à contracter avec le Client.

### 11.2. Interdiction de sollicitation directe ou indirecte

Pendant toute la durée de la mission et pendant une durée de **cinq (5) ans à compter de sa date de fin effective**, le Client s'interdit formellement de solliciter, contacter, recruter, fidéliser ou tenter de recruter directement ou indirectement tout participant ayant été :

- recruté par Au Cœur du Terrain ;
- contacté dans le cadre de la mission ;
- qualifié dans le cadre de la mission ;

- sélectionné pour la mission ;
- convoqué à une session ;
- présenté au Client ;
- ou ayant participé à la mission.

Cette interdiction s'applique même lorsque le participant manifeste ultérieurement un intérêt pour les activités du Client.

Le Client ne pourra notamment pas utiliser les informations obtenues dans le cadre de la mission afin de constituer, enrichir ou développer sa propre base de participants, son propre panel ou toute base de données similaire.

### 11.3. Interdiction de recrutement hors mission

Il est expressément interdit au Client d'entreprendre toute démarche ayant pour objet ou pour effet de recruter un participant en dehors du cadre strict de la mission confiée à Au Cœur du Terrain.

Sont notamment interdits :

- l'invitation à rejoindre directement le panel ou la base de données du Client ;
- la proposition de participer ultérieurement à d'autres études directement organisées par le Client ;
- la proposition d'intégrer une communauté de consommateurs ;
- la proposition de rejoindre un programme de recherche ou de test ;
- la proposition de participer à des études futures non confiées à Au Cœur du Terrain ;
- la collecte des coordonnées du participant à cette fin ;
- toute démarche visant à établir une relation directe et durable avec le participant en dehors de la mission.

### 11.4. Supports, coordonnées et moyens de contact interdits

Il est formellement interdit au Client et à toute personne intervenant pour son compte de remettre, communiquer, afficher ou mettre à disposition des participants, directement ou indirectement :

- des cartes de visite ;
- des flyers ;
- des brochures ;
- des prospectus ;
- des documents promotionnels ;
- des documents de recrutement ;
- des formulaires d'inscription ;
- une adresse e-mail ;

- un numéro de téléphone ;
- une adresse postale ;
- une URL ou un site internet destiné à permettre une inscription ;
- un compte ou identifiant de réseau social ;
- ou tout autre moyen permettant au participant de contacter directement le Client ou de s'inscrire auprès de celui-ci.

Cette interdiction s'applique notamment dans les salles de réunion, salles d'étude, salles de test, espaces d'accueil, espaces d'attente, espaces communs, locaux du Client, locaux loués ou utilisés pour l'étude et plus généralement tout lieu dans lequel se déroule ou s'organise la mission.

### 11.5. Interdiction de contournement

Le Client s'interdit toute manœuvre ayant pour objet ou pour effet de contourner Au Cœur du Terrain afin d'accéder directement ou indirectement aux participants.

Est notamment considéré comme un contournement le fait de :

- demander à un participant ses coordonnées personnelles ;
- demander au participant de prendre lui-même contact avec le Client ;
- demander au participant de s'inscrire sur le site du Client ;
- lui communiquer un moyen permettant cette prise de contact ;
- passer par un salarié, consultant, agence, prestataire ou partenaire pour effectuer la sollicitation ;
- organiser une sollicitation par l'intermédiaire d'un tiers ;
- ou utiliser toute autre méthode ayant pour effet de parvenir au même résultat.

Le Client ne pourra pas davantage demander à Au Cœur du Terrain de lui communiquer les coordonnées personnelles des participants dans le but de les contacter ultérieurement.

### 11.6. Personnel, prestataires et tiers intervenant pour le Client

Le Client est responsable du respect de la présente clause par toutes les personnes intervenant pour son compte ou dans le cadre de la mission.

Sont notamment concernés :

- ses salariés ;
- dirigeants ;
- collaborateurs ;
- consultants ;
- enquêteurs ;
- animateurs ;

- modérateurs ;
- agences ;
- conseils ;
- prestataires ;
- sous-traitants ;
- partenaires ;
- fournisseurs ;
- et toute personne ayant accès aux participants dans le cadre de la mission.

Le Client s'engage à informer ces personnes de l'interdiction prévue au présent article et à prendre toutes mesures utiles afin d'en assurer le respect.

Toute violation commise par une personne intervenant pour le compte du Client pourra être considérée comme un manquement du Client à ses obligations contractuelles, sous réserve des règles de droit applicables.

### 11.7. Durée de l'interdiction

L'interdiction de sollicitation et de contournement prévue au présent article est applicable pendant toute la durée de la mission et pendant **cinq (5) ans à compter de la date de fin effective de la mission**.

Lorsqu'un participant a participé à plusieurs missions pour le compte du même Client, la protection prévue au présent article s'applique à compter de la dernière mission à laquelle ce participant a été associé.

Cette durée est stipulée afin de protéger les investissements réalisés par Au Cœur du Terrain pour constituer, qualifier, maintenir et fidéliser son réseau de participants.

### 11.8. Participants témoins et dispositifs de contrôle

Afin de vérifier le respect des dispositions du présent article, Au Cœur du Terrain se réserve la faculté de mettre en œuvre des **dispositifs de contrôle raisonnables et proportionnés**, pouvant notamment comprendre la participation ponctuelle d'un ou plusieurs participants témoins ou participants de contrôle.

Ces participants peuvent participer à une étude dans les mêmes conditions générales que les autres participants, sans que leur qualité de participant témoin ou de participant de contrôle soit nécessairement communiquée au Client ou aux personnes intervenant pour son compte.

Le dispositif de contrôle peut notamment avoir pour objectif de vérifier si le Client ou toute personne intervenant pour son compte :

- sollicite directement ou indirectement les participants ;
- remet des supports de communication ou de recrutement ;

- communique une adresse e-mail, un numéro de téléphone, une URL ou un QR code ;
- propose de rejoindre une base de données ou un panel ;
- propose une participation à des études futures directement organisées par le Client ;
- demande des coordonnées personnelles ;
- ou met en œuvre toute autre pratique susceptible de constituer un manquement au présent article.

Le Client reconnaît expressément le principe de tels dispositifs de contrôle.

Ces dispositifs devront être mis en œuvre de manière raisonnable, proportionnée et loyale, exclusivement afin de vérifier le respect des obligations contractuelles prévues au présent article et dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

Le dispositif de contrôle ne pourra notamment pas avoir pour objet de provoquer artificiellement ou de manière déloyale la commission d'un manquement.

### 11.9. Éléments de preuve

Lorsqu'un dispositif de contrôle permet de recueillir des éléments laissant raisonnablement présumer l'existence d'un manquement, Au Cœur du Terrain pourra conserver les éléments strictement nécessaires à la défense de ses intérêts et à l'exercice de ses droits.

Ces éléments pourront notamment comprendre :

- les témoignages des participants ;
- les comptes rendus circonstanciés ;
- les documents remis aux participants ;
- les photographies de supports ou documents lorsque leur réalisation est licite ;
- les échanges écrits ;
- les informations relatives aux démarches de sollicitation ;
- ou tout autre élément de preuve obtenu dans des conditions conformes au droit applicable.

Au Cœur du Terrain pourra produire ces éléments devant toute juridiction compétente lorsque cela sera nécessaire à la défense de ses droits.

Les éléments de preuve seront recueillis et conservés dans le respect des règles applicables, notamment en matière de protection des données personnelles et de respect de la vie privée.

### 11.10. Participants manifestant spontanément leur intérêt

Dans l'hypothèse où un participant manifesterait spontanément son souhait de poursuivre une relation avec le Client, de rejoindre son panel ou d'être recontacté directement par

celui-ci, le Client s'engage à ne pas organiser directement cette mise en relation dans le cadre de la mission.

Le Client devra en informer Au Cœur du Terrain et laisser au Prestataire le soin de déterminer, le cas échéant, dans quelles conditions une telle mise en relation pourrait être envisagée.

Toute mise en relation ou transmission de coordonnées devra, en tout état de cause, respecter la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

### 11.11. Manquement contractuel grave

Tout manquement, toute tentative de manquement ou tout contournement des dispositions du présent article constitue un **manquement contractuel grave**.

Le Client reconnaît que la sollicitation ou le détournement d'un participant peut porter atteinte :

- au réseau de participants d'Au Cœur du Terrain ;
- à ses investissements de recrutement ;
- à son savoir-faire ;
- à ses relations commerciales ;
- à sa capacité à proposer certains profils à ses autres Clients ;
- à ses perspectives commerciales ;
- et plus généralement à la valeur économique de son activité.

### 11.12. Sanctions en cas de manquement

En cas de manquement, Au Cœur du Terrain pourra, conformément aux dispositions légales applicables et sans préjudice de tout autre droit ou recours :

- suspendre immédiatement la mission ;
- interrompre immédiatement le recrutement ;
- refuser toute nouvelle participation du ou des participants concernés ;
- suspendre l'accès du Client à certains dispositifs ou prestations ;
- résilier la mission ou le contrat dans les conditions prévues aux présentes CGV ;
- facturer les prestations déjà réalisées ;
- facturer les frais engagés et non récupérables ;
- demander la cessation immédiate de toute sollicitation ;
- mettre le Client en demeure de faire cesser le manquement ;
- demander au Client de supprimer les coordonnées ou données obtenues en violation de la présente clause, sous réserve des obligations légales de conservation ;
- solliciter toute mesure judiciaire permettant de faire cesser le manquement ;

- demander l'exécution forcée des obligations contractuelles lorsque celle-ci est juridiquement possible ;
- demander la réparation du préjudice subi ;
- réclamer la clause pénale prévue à l'article 11.13 ;
- et engager toute procédure judiciaire utile devant la juridiction compétente.

Les sanctions qui ne sont pas incompatibles peuvent être cumulées dans les conditions prévues par le droit applicable.

### 11.13. Clause pénale – indemnité forfaitaire en cas de manquement

En cas de **sollicitation, de tentative de sollicitation, de recrutement, de tentative de recrutement ou de démarche de contournement** effectuée directement ou indirectement en violation des dispositions du présent article, le Client sera redevable envers Au Cœur du Terrain, à titre de **clause pénale**, d'une indemnité forfaitaire de :

#### **10 000 € HT par manquement constaté**

Le montant de **10 000 € HT constitue un forfait global applicable à chaque manquement contractuel constaté**, quel que soit le nombre de participants concernés par ce manquement et indépendamment du nombre exact de participants ayant effectivement été sollicités, lorsque celui-ci ne peut être déterminé avec certitude.

Ainsi, lorsqu'une même initiative, opération, campagne, démarche ou pratique de sollicitation ou de contournement concerne plusieurs participants, **elle constitue un seul manquement contractuel et donne lieu à l'application d'une seule indemnité forfaitaire de 10 000 € HT**, sous réserve des dispositions ci-dessous.

Constitue notamment un manquement susceptible de donner lieu à l'application de la présente clause pénale le fait pour le Client, ou pour toute personne agissant directement ou indirectement pour son compte :

- de contacter un ou plusieurs participants en dehors du cadre de la mission confiée à Au Cœur du Terrain ;
- de proposer à un ou plusieurs participants de rejoindre son propre panel, sa propre base de données, sa communauté ou tout autre dispositif de recrutement ;
- de proposer à un ou plusieurs participants de participer directement à une autre étude ou à une étude future non confiée à Au Cœur du Terrain ;
- de solliciter ou de recueillir les coordonnées de participants dans le but de les recontacter ou de les recruter en dehors du cadre de la mission ;
- de remettre ou communiquer à un ou plusieurs participants des cartes de visite, flyers, documents, adresses e-mail, numéros de téléphone, URL, QR codes, formulaires ou tout autre moyen permettant une prise de contact ou une inscription directe auprès du Client ou d'un tiers agissant pour son compte ;

- de demander à un participant de prendre lui-même contact avec le Client ou un tiers agissant pour son compte ;
- ou de mettre en œuvre toute démarche ayant pour objet ou pour effet de contourner Au Cœur du Terrain afin de recruter ou fidéliser des participants en dehors du cadre de la mission.

La clause pénale est due dès lors que le manquement contractuel est établi, **sans qu’Au Cœur du Terrain ait à démontrer précisément le nombre de participants concernés ni l’étendue exacte du préjudice subi**, sous réserve des règles légales applicables.

Lorsque plusieurs actes ou sollicitations résultent d’une même initiative, d’une même opération ou d’un même dispositif de sollicitation ou de contournement, ces actes sont considérés comme **un manquement contractuel unique** et ne donnent lieu qu’à une seule indemnité forfaitaire de 10 000 € HT.

En revanche, lorsque des démarches de sollicitation ou de contournement sont **distinctes, autonomes et matériellement séparables**, notamment lorsqu’elles résultent d’initiatives différentes ou interviennent dans des circonstances ou à des périodes distinctes, elles pourront être qualifiées de manquements distincts et donner lieu chacune à l’application de la présente clause pénale.

Le Client reconnaît que la présente clause pénale a pour objet de **fixer forfaitairement et à l’avance l’indemnité due en cas de violation de la présente obligation**, compte tenu notamment :

- des investissements humains, commerciaux, techniques et financiers engagés par Au Cœur du Terrain pour recruter, qualifier, fidéliser et mobiliser ses participants ;
- de la valeur économique de son réseau de participants ;
- de la difficulté à mesurer précisément l’étendue d’une opération de sollicitation ou de détournement ;
- de la difficulté à déterminer immédiatement l’intégralité du préjudice subi ;
- du risque de perte ou de dégradation de la valeur du réseau de participants ;
- du risque de perte d’opportunités commerciales ;
- et des coûts liés à la détection, à la vérification, à la gestion et à la cessation du manquement.

La clause pénale est due indépendamment du fait que le ou les participants aient accepté ou refusé la sollicitation et indépendamment du fait qu’ils aient effectivement rejoint ou non le dispositif du Client.

Le paiement de la présente clause pénale ne prive pas Au Cœur du Terrain du droit :

- d’exiger la cessation immédiate du manquement ;
- de demander au Client de supprimer les coordonnées ou données obtenues en violation du présent article, sous réserve des obligations légales de conservation ;

- de solliciter en justice toute mesure d'interdiction ou d'exécution forcée lorsque celle-ci est juridiquement possible ;
- de résilier le contrat dans les conditions prévues aux présentes CGV ;
- et, lorsque le droit applicable le permet, de solliciter la réparation d'un **préjudice distinct et complémentaire** non couvert par la présente clause pénale.

Sauf inexécution définitive, la clause pénale est exigible après mise en demeure dans les conditions prévues par le droit applicable.

Le montant de la présente clause pénale pourra être modéré ou augmenté par le juge lorsqu'il est manifestement excessif ou dérisoire, conformément à l'article 1231-5 du Code civil.

#### 11.14. Procédure judiciaire et mesures d'urgence

En cas de manquement ou de risque caractérisé de manquement, Au Cœur du Terrain pourra, après mise en demeure lorsque celle-ci est requise ou lorsqu'elle apparaît appropriée, saisir la juridiction compétente afin d'obtenir toute mesure utile à la protection de ses droits.

Au Cœur du Terrain pourra notamment solliciter :

- la constatation du manquement ;
- la cessation immédiate de toute sollicitation ;
- l'interdiction de poursuivre ou renouveler les démarches litigieuses ;
- l'exécution forcée des obligations contractuelles lorsque celle-ci est possible ;
- le paiement de la clause pénale ;
- la réparation de son préjudice ;
- le remboursement des frais exposés dans le cadre de la procédure dans les conditions prévues par la loi ;
- ainsi que toute autre mesure que la juridiction compétente estimera appropriée.

Lorsque les conditions légales sont réunies, Au Cœur du Terrain pourra notamment solliciter toute mesure provisoire ou d'urgence permettant de prévenir ou de faire cesser rapidement le manquement.

#### 11.15. Préjudice complémentaire

La clause pénale prévue à l'article 11.13 constitue une indemnité forfaitaire destinée à sanctionner le manquement contractuel dans les conditions prévues par la loi.

Lorsque le droit applicable le permet, Au Cœur du Terrain se réserve également le droit de solliciter la réparation de tout préjudice distinct et complémentaire qui ne serait pas couvert par la clause pénale.

Peuvent notamment être pris en considération, sous réserve de leur preuve :

AuCoeurduTerrain.fr

- les coûts de recrutement et de qualification des participants ;
- les coûts de fidélisation des participants ;
- la perte de valeur du réseau ;
- les coûts engagés pour remplacer des participants ;
- la perte d'opportunités commerciales ;
- les conséquences sur les autres missions ;
- les coûts liés à la gestion du manquement ;
- les frais engagés pour établir ou faire constater le manquement ;
- et tout autre préjudice direct résultant du manquement.

### 11.16. Coopération du Client

Lorsqu'Au Cœur du Terrain informe le Client d'un manquement présumé, le Client s'engage à coopérer de bonne foi à toute vérification raisonnablement nécessaire.

Il s'engage notamment à conserver les éléments pertinents et à ne pas détruire, altérer ou dissimuler volontairement des éléments susceptibles d'être nécessaires à l'établissement des faits.

Cette obligation ne saurait avoir pour effet d'imposer au Client une reconnaissance préalable du manquement.

### 11.17. Absence de renonciation

Le fait pour Au Cœur du Terrain de ne pas engager immédiatement une procédure, de ne pas appliquer immédiatement une sanction ou de tolérer temporairement un comportement ne saurait être interprété comme une renonciation à ses droits.

Toute renonciation à l'une quelconque des dispositions du présent article devra faire l'objet d'un accord écrit et exprès d'Au Cœur du Terrain.

### 11.18. Caractère essentiel de la clause

Les parties reconnaissent expressément que les dispositions du présent article constituent des **obligations essentielles du contrat**.

Le Client reconnaît que le prix et les conditions de la prestation ont été déterminés notamment en considération de l'existence de la présente protection du réseau de participants.

La violation du présent article est susceptible de justifier, selon la gravité du manquement et les circonstances, la suspension des prestations, la résiliation du contrat, l'application de la clause pénale et l'exercice de tout recours judiciaire disponible.

Les stipulations du présent article survivront à la cessation de la mission pendant toute la durée de cinq (5) ans prévue à l'article 11.7.

---

## 12. PRODUITS, ÉCHANTILLONS ET MATÉRIELS

Lorsque la réalisation de l'étude nécessite l'envoi ou la mise à disposition de produits, prototypes, échantillons, matériels ou documents par le Client, ceux-ci restent la propriété du Client, sauf stipulation contraire.

Le Client garantit que les produits, échantillons ou matériels remis peuvent légalement être utilisés dans le cadre de l'étude.

Le Client demeure responsable des caractéristiques, de la conformité et de la sécurité des produits qu'il fournit.

Il doit informer préalablement Au Cœur du Terrain de tout risque particulier et fournir les consignes nécessaires ainsi que les contrats de confidentialité.

---

## 13. DÉLAIS D'EXÉCUTION

Les délais indiqués dans les devis sont établis sur la base des informations disponibles lors de leur établissement.

Sauf mention expresse contraire, les délais sont indicatifs.

Ils peuvent notamment être prolongés en cas :

- de retard du Client ;
  - de modification du questionnaire ;
  - de modification du protocole ;
  - de modification des critères de recrutement ;
  - de difficulté exceptionnelle de recrutement ;
  - de retard dans la livraison de produits ou documents ;
  - de demande complémentaire du Client ;
  - d'annulation ou d'indisponibilité de participants ;
  - de force majeure.
-

## 14. MODIFICATION OU ANNULATION D'UNE MISSION PAR LE CLIENT

Toute modification substantielle du périmètre d'une mission après son lancement peut entraîner une facturation complémentaire.

En cas d'annulation par le Client après acceptation du devis, restent notamment dus :

- les prestations déjà réalisées ;
- les frais déjà engagés ;
- les frais non récupérables ;
- les coûts liés aux participants déjà recrutés ou convoqués ;
- les éventuelles indemnités dues aux participants ;
- et, plus généralement, toute dépense engagée pour l'exécution de la mission.

Lorsque des conditions particulières d'annulation figurent dans le devis, elles prévalent sur le présent article.

---

## 15. PRIX

Les prix sont exprimés en euros hors taxes.

Le prix applicable est celui indiqué dans le devis accepté.

Selon la nature de la mission, la facturation peut notamment être établie :

- au forfait ;
- au participant recruté ;
- au participant effectivement interrogé ;
- à la journée ou demi-journée ;
- à la session ;
- selon les ressources mobilisées ;
- ou selon toute autre unité définie dans le devis.

Les frais spécifiques peuvent être facturés en supplément lorsqu'ils ont été préalablement acceptés par le Client ou résultent d'une demande spécifique de celui-ci.

---

## 16. FACTURATION ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Sauf stipulation contraire du devis, les factures sont payables à **30 jours date de facture**.

Le délai convenu entre professionnels doit respecter les plafonds légaux applicables.

Les paiements sont effectués par virement bancaire ou par tout autre moyen accepté par Au Cœur du Terrain.

Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé, sauf accord écrit.

---

## 17. RETARD DE PAIEMENT

Toute somme non réglée à son échéance entraîne, de plein droit et sans rappel préalable, l'application de pénalités de retard conformément à la réglementation applicable.

Le taux des pénalités de retard est celui indiqué sur les factures et ne peut être inférieur au minimum légal applicable.

Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement est due dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

En cas de retard de paiement, Au Cœur du Terrain pourra suspendre l'exécution des prestations en cours dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

---

## 18. RESPONSABILITÉ

Au Cœur du Terrain est tenue à une obligation de moyens dans l'exécution de ses prestations.

Le Prestataire ne saurait notamment être tenu responsable :

- des déclarations effectuées par les participants ;
- de l'exactitude absolue des réponses fournies ;
- des changements d'opinion ou de comportement des participants ;
- des différences entre les déclarations effectuées lors du recrutement et celles effectuées lors de l'étude ;
- des réactions imprévisibles des participants ;
- des décisions commerciales, marketing, scientifiques ou stratégiques prises par le Client sur la base des données recueillies ;

- de l'absence de représentativité statistique lorsqu'elle n'est pas expressément garantie ;
- du contenu des questionnaires, stimuli ou protocoles fournis par le Client ;
- des caractéristiques ou de la conformité des produits fournis par le Client ;
- des retards résultant d'informations ou éléments non transmis dans les délais ;
- des difficultés exceptionnelles de recrutement ;
- des annulations tardives ou no-show de participants non imputables au Prestataire ;
- des événements indépendants de sa volonté.

Au Cœur du Terrain ne garantit aucun résultat commercial, marketing, scientifique ou financier particulier.

Sauf faute lourde ou dolosive, la responsabilité du Prestataire est limitée aux dommages directs, certains et prouvés résultant directement d'un manquement qui lui serait imputable.

Dans la mesure permise par la réglementation applicable, la responsabilité totale d'Au Cœur du Terrain, toutes causes confondues, est plafonnée au montant HT effectivement payé par le Client au titre de la prestation concernée.

Cette limitation ne s'applique pas dans les cas où la loi interdit une telle limitation.

---

## 19. CONFIDENTIALITÉ

Chaque partie s'engage à conserver strictement confidentielles les informations, documents, produits, concepts, questionnaires, fichiers, données, résultats et informations commerciales ou techniques non publiques communiqués par l'autre partie dans le cadre de la mission.

Cette obligation demeure applicable pendant toute la durée de la relation commerciale et pendant cinq (5) ans après son terme, sauf disposition légale imposant une durée supérieure.

---

## 20. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET SAVOIR-FAIRE

Chaque partie demeure propriétaire de ses éléments préexistants, notamment :

- méthodes ;
- outils ;
- bases de données ;

- logiciels ;
- documents ;
- modèles ;
- méthodologies ;
- savoir-faire ;
- marques ;
- contenus.

La réalisation d'une prestation n'emporte aucun transfert au Client des méthodes, outils, bases de données ou savoir-faire propres à Au Cœur du Terrain, sauf stipulation écrite contraire.

Les livrables spécifiquement réalisés pour le Client sont destinés à son usage dans le cadre du projet concerné, sous réserve du paiement intégral des sommes dues.

---

## 21. DONNÉES PERSONNELLES – RGPD

Les parties s'engagent à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, notamment le Règlement (UE) 2016/679 (« RGPD ») et la réglementation française applicable.

Selon la nature de la prestation, chacune des parties peut intervenir en qualité de responsable de traitement ou, lorsque les conditions sont réunies, Au Cœur du Terrain peut intervenir en qualité de sous-traitant du Client.

Lorsque Au Cœur du Terrain traite des données personnelles pour le compte du Client en qualité de sous-traitant, les parties mettent en place, lorsque nécessaire, un accord de sous-traitance conforme à l'article 28 du RGPD.

Cet accord encadre notamment l'objet, la durée, la nature et la finalité des traitements, les catégories de données et de personnes concernées ainsi que les obligations respectives des parties.

Au Cœur du Terrain met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées au regard des risques liés aux traitements réalisés.

Le Client s'interdit toute utilisation des données relatives aux participants à des fins étrangères à celles prévues dans le cadre contractuel et légal applicable.

---

## 22. DONNÉES DES PARTICIPANTS ET INTERDICTION DE RÉUTILISATION

Les données relatives aux participants traitées dans le cadre d'une mission ne peuvent être utilisées par le Client pour une finalité autre que la mission sans base juridique appropriée et, lorsque nécessaire, sans l'autorisation préalable d'Au Cœur du Terrain.

Le Client s'interdit notamment de réutiliser les coordonnées ou données des participants afin :

- de constituer ou enrichir une base de données ;
- de constituer son propre panel ;
- d'effectuer de la prospection ;
- de recruter de nouveaux participants ;
- de proposer des offres commerciales ;
- de les contacter pour une autre étude non confiée à Au Cœur du Terrain.

Cette interdiction s'applique sans préjudice des dispositions spécifiques prévues à l'article 11 concernant la non-sollicitation des participants.

---

## 23. ANONYMISATION ET CONFIDENTIALITÉ DES PARTICIPANTS

Sauf nécessité liée à la nature de la mission et expressément prévue, les informations permettant d'identifier directement les participants ne sont pas communiquées au Client.

Lorsque les résultats sont transmis sous une forme anonymisée, pseudonymisée ou agrégée, le Client s'engage à ne pas tenter de réidentifier les participants.

Le Client s'interdit toute utilisation des informations relatives aux participants en dehors des finalités prévues au contrat.

---

## 24. SOUS-TRAITANCE

Au Cœur du Terrain peut recourir à des prestataires ou partenaires spécialisés pour l'exécution de certaines composantes de la mission.

Lorsque cette sous-traitance implique le traitement de données personnelles pour le compte du Client, les obligations prévues par la réglementation applicable sont respectées.

---

## 25. RÉFÉRENCES COMMERCIALES

Au Cœur du Terrain ne peut utiliser le nom, la marque ou le logo du Client à des fins commerciales ou promotionnelles sans son accord préalable.

Aucune information confidentielle relative à une étude ne peut être publiée sans l'accord préalable du Client.

---

## 26. FORCE MAJEURE

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un événement répondant aux conditions de la force majeure au sens du droit français.

La partie concernée informe l'autre partie dans les meilleurs délais.

Lorsque l'empêchement se prolonge au-delà d'une durée raisonnable, les parties se rapprochent afin de déterminer les conditions de poursuite ou d'arrêt de la mission.

---

## 27. RÉSILIATION

En cas de manquement grave d'une partie à ses obligations contractuelles, l'autre partie pourra mettre en demeure la partie défaillante d'y remédier dans un délai raisonnable.

À défaut de régularisation, le contrat pourra être résilié dans les conditions prévues par le droit applicable.

Les prestations réalisées et les frais engagés avant la date effective de résiliation restent dus.

Les obligations qui, par leur nature, doivent survivre à la cessation du contrat demeurent applicables, notamment les obligations de confidentialité, de protection des données et la clause de non-sollicitation des participants pendant la durée prévue à l'article 11.

---

## 28. INDÉPENDANCE DES PARTIES

Les parties demeurent juridiquement et commercialement indépendantes.

Les présentes CGV ne créent aucun lien de subordination, mandat, société commune, agence ou représentation entre les parties.

---

## 29. TOLÉRANCE

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir temporairement d'une disposition des présentes CGV ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

---

## 30. NULLITÉ PARTIELLE

Si une disposition des présentes CGV est déclarée nulle ou inapplicable, les autres dispositions demeureront pleinement applicables.

Les parties s'efforceront, dans la mesure du possible, de remplacer la disposition concernée par une disposition valable produisant un effet économique et juridique aussi proche que possible.

---

## 31. DROIT APPLICABLE

Les présentes CGV sont soumises au **droit français**.

Elles sont rédigées en langue française.

---

## 32. RÈGLEMENT DES LITIGES

En cas de différend relatif à l'interprétation, l'exécution ou la cessation de leur relation commerciale, les parties s'engagent à rechercher prioritairement une solution amiable.

À défaut de résolution amiable, et sous réserve des règles impératives applicables, tout litige entre Au Cœur du Terrain et un Client professionnel sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux du ressort du siège social d'Au Cœur du Terrain, y compris en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

---

### 33. ACCEPTATION DES CGV

La signature d'un devis, l'acceptation d'une proposition commerciale, l'émission d'un bon de commande ou le commencement d'exécution demandé par le Client implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV avant la conclusion de la commande.

Les présentes CGV sont accessibles sur le site internet **aucoeurduterrain.fr** et peuvent être communiquées au Client sur support durable à sa demande.

---

#### **AU CŒUR DU TERRAIN**

SARL – SIREN 523 384 964

5 rue Pierre Girard – 14000 CAEN

**Dernière mise à jour : 1er Janvier 2026**