TWELVE23 B.V.
Jachthoornlaan 40
1640 St-Genesius-Rode

Conditions générales de vente et de prestations de services

Article 1 - Identification de Twelve23

Les présentes conditions générales de vente et de prestations de services, ci-après les « CGV », régissent les relations contractuelles entre Twelve23 SRL, dont le siège est établi Avenue du Cor de Chasse 40, 1640 Rhode-Saint-Genèse, Belgique, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro BE0788.292.175, RPM Bruxelles, ci-après « Twelve23 », et tout Client professionnel faisant appel à ses services.
Twelve23 exerce notamment des activités de conseil aux entreprises, business intelligence, études de marché, accompagnement stratégique, coaching, advisory board, conseil d'administration, animation d'ateliers et missions ad hoc. Twelve23 ne fournit pas de services d'intérim, de mise à disposition de personnel, de portage salarial ou de remplacement opérationnel de fonctions internes du Client.
Sauf convention écrite contraire, Twelve23 n'agit pas en qualité de conseil juridique, fiscal, comptable, financier réglementé, auditeur légal, courtier, agent commercial ou mandataire du Client.

Article 2 - Définitions

Aux fins des présentes CGV, les termes ci-dessous ont la signification suivante.

- « Client » : toute entreprise, institution publique, ASBL, start-up, indépendant, association ou entité étrangère agissant à des fins professionnelles. Les consommateurs sont exclus.
- « Offre » : proposition commerciale, devis, cahier de mission, bon de commande ou tout document équivalent décrivant les Prestations, le budget, les délais indicatifs, les livrables et les éventuelles annexes.
- « Prestations » : toutes prestations de conseil, business intelligence, études qualitatives ou quantitatives, desk research, tests concept, UX research, shop along, panels, entretiens, workshops, coaching, advisory board, accompagnement stratégique ou missions similaires réalisées par Twelve23.
- « Livrables » : rapport final, présentation, synthèse, recommandations, workshop de restitution, tableau de bord, document stratégique ou tout autre livrable expressément prévu dans l'Offre.
- « Données brutes » : notes, fichiers de travail, enregistrements, transcriptions, verbatims, extractions, matrices d'analyse, supports d'observation, bases temporaires, scripts, guides, résultats non agrégés et tout élément intermédiaire utilisé par Twelve23 pour réaliser l'analyse.
- « Paneliste » : prestataire indépendant chargé du recrutement, de la gestion, de l'incitation et/ou de l'administration des répondants.
- « Répondant » : personne participant à une étude ou à une recherche, directement ou via un Paneliste.

Article 3 - Champ d'application et opposabilité des CGV

Les présentes CGV s'appliquent à toutes les Offres, Prestations et relations contractuelles entre Twelve23 et le Client, sauf dérogation expresse, écrite et spécifique.
Toute acceptation d'une Offre, tout bon de commande, tout paiement d'acompte, tout démarrage de mission ou toute instruction d'exécution vaut acceptation des présentes CGV, pour autant qu'elles aient été mises à disposition du Client préalablement ou concomitamment à la conclusion du contrat.
Les conditions générales du Client sont exclues, sauf acceptation expresse et écrite par Twelve23. En cas de contradiction entre les CGV et une Offre signée, l'Offre prévaut uniquement pour les points qu'elle règle expressément.
Twelve23 peut modifier les présentes CGV pour l'avenir. Les nouvelles CGV ne s'appliquent qu'aux contrats conclus après leur communication ou publication.

Article 4 - Nature des obligations de Twelve23

Les Prestations de Twelve23 constituent des obligations de moyens. Twelve23 s'engage à exécuter les Prestations avec diligence, professionnalisme et conformément aux usages raisonnables de son secteur.
Les recommandations, analyses, insights, hypothèses, projections ou scénarios fournis par Twelve23 ne constituent pas une garantie de résultat commercial, financier, stratégique, opérationnel ou réputationnel. Le Client reste seul responsable des décisions prises sur base des Prestations et des Livrables.
Lorsque Twelve23 intervient dans le cadre d'un advisory board, d'un comité stratégique ou d'un conseil d'administration, son intervention demeure une prestation de conseil sauf mandat social spécifique conclu séparément et expressément accepté par Twelve23.

Article 5 - Offre, formation du contrat et documents contractuels

L'Offre décrit au minimum les Prestations, les objectifs de mission, les grandes étapes, les Livrables, le prix hors TVA, le calendrier indicatif, les modalités de paiement, les hypothèses de travail, les exclusions et, le cas échéant, les annexes applicables.
Sauf délai plus court ou plus long indiqué dans l'Offre, l'Offre est valable pendant trente jours calendrier à compter de son émission. Les prix sont exprimés hors TVA et hors taxes, sauf mention contraire.
Le contrat est formé dès acceptation écrite de l'Offre par le Client, émission d'un bon de commande conforme, paiement de l'acompte ou instruction de démarrer la mission. Twelve23 peut refuser de commencer la mission tant que l'acompte et les informations nécessaires ne sont pas reçus.
Les erreurs matérielles, omissions manifestes ou incohérences évidentes dans une Offre ne lient pas Twelve23.

Article 6 - Coopération du Client

Le Client s'engage à fournir en temps utile des informations complètes, exactes et pertinentes, à valider les hypothèses de mission, à désigner un interlocuteur décisionnaire et à respecter les délais de feedback prévus.
Tout retard, omission, changement de brief, validation tardive, information inexacte ou indisponibilité du Client peut entraîner un ajustement du calendrier, du budget et/ou du périmètre. Twelve23 ne peut être tenue responsable des conséquences résultant d'informations incomplètes, tardives ou erronées fournies par le Client.

Le Client garantit que les informations, documents, marques, visuels, données ou supports transmis à Twelve23 ne violent aucun droit de tiers et peuvent être utilisés pour les besoins de la mission.

Article 7 - Prestations d'études, panels, quotas et répondants

Lorsque la mission implique des études qualitatives, quantitatives, UX, tests concept, shop along, entretiens ou toute autre recherche impliquant des répondants, Twelve23 organise le terrain via un Paneliste indépendant, sauf mention contraire dans l'Offre.
Twelve23 est responsable de la bonne coordination des quotas validés dans l'Offre, sous réserve des critères de faisabilité, d'incidence, de disponibilité des répondants, de modifications demandées par le Client ou de contraintes indépendantes de la volonté de Twelve23 ou du Paneliste.
Le budget prévu à l'Offre est forfaitaire et all-in pour le périmètre validé. Les coûts de panel, incentives, recrutement, outils, administration du terrain et coordination sont réputés compris dans le forfait sauf mention contraire. Les modifications de cible, quotas, méthodologie ou calendrier demandées par le Client peuvent donner lieu à une Offre complémentaire.
Le Client n'a aucun contact direct avec les Répondants et s'interdit de tenter de les contacter, de les identifier, de les réidentifier ou de contourner Twelve23 ou le Paneliste. Les identités des Répondants ne sont pas communiquées au Client.
Sauf accord écrit spécifique, le Client ne reçoit pas les enregistrements, transcriptions, verbatims, données individuelles, fichiers de recrutement, identifiants, données personnelles ou Données brutes. Les Livrables remis au Client sont agrégés, synthétisés et/ou anonymisés dans la mesure compatible avec la finalité de la mission.

Article 8 - Modification du périmètre et prestations complémentaires

Toute demande du Client non prévue dans l'Offre, notamment changement de cible, ajout de questions, modification de quotas, ajout de pays, changement de méthodologie, demande de nouvelles analyses, réunions supplémentaires, révisions additionnelles ou nouveaux Livrables, constitue une modification de périmètre.
Twelve23 peut accepter ou refuser une modification de périmètre. En cas d'acceptation, cette modification donne lieu à un ajustement de budget, de calendrier et/ou de conditions, confirmé par écrit.

Article 9 - Livraison, restitution et acceptation des Livrables

Les Livrables sont remis selon les modalités prévues dans l'Offre, par e-mail, lien sécurisé, réunion de restitution, plateforme de partage ou tout autre moyen convenu.
Sauf mention contraire dans l'Offre, le Client dispose d'un délai de cinq jours ouvrables à compter de la remise du Livrable final pour notifier par écrit des objections précises, motivées et liées au périmètre convenu. Les demandes de préférence stylistique, d'ajout de périmètre, de changement d'orientation ou d'analyse nouvelle ne constituent pas des non-conformités.
À défaut d'objections motivées dans ce délai, les Livrables sont considérés comme validés pour la clôture administrative et la facturation de la mission, sans préjudice des droits impératifs du Client en cas de faute démontrée de Twelve23.
Une phase de correction éventuelle se limite à la mise en conformité avec l'Offre.
Toute révision additionnelle ou évolution de périmètre est facturable.

Article 10 - Prix, forfait, frais et facturation

Les prix indiqués dans l'Offre sont hors TVA. Sauf mention contraire, les missions sont facturées au forfait all-in pour le périmètre validé.
Un acompte de cinquante pour cent du budget total de la mission est facturé à l'acceptation de l'Offre. Twelve23 peut suspendre le démarrage de la mission jusqu'au paiement effectif de cet acompte.
Lorsque la mission est découpée en plusieurs étapes, l'Offre indique le budget de chaque étape. Après paiement de l'acompte global de cinquante pour cent, Twelve23 facture ensuite le solde propre à chaque étape selon l'avancement, la livraison ou les jalons prévus dans l'Offre.
Les frais non prévus dans le forfait ou résultant d'une demande spécifique du Client, notamment déplacements exceptionnels, hébergement, location de salle, frais techniques spéciaux, traductions, achats tests, incentives additionnels, recrutements supplémentaires ou prestations urgentes, sont facturés en sus après validation écrite ou lorsqu'ils sont nécessaires à l'exécution d'une demande validée.
Pour les transactions B2B belges soumises à l'obligation de facturation électronique structurée, Twelve23 facture via Peppol. Le Client communique les informations nécessaires à la facturation électronique. Pour les Clients ou transactions non soumis à cette obligation, Twelve23 peut facturer par e-mail, portail ou tout autre canal convenu.

Article 11 - Délais de paiement, retard et suspension

Sauf disposition impérative applicable, convention écrite contraire ou délai plus court indiqué dans l'Offre, les factures sont payables dans les trente jours calendrier à compter de leur date d'émission.
Tout montant impayé à l'échéance produit, de plein droit et sans mise en demeure préalable, des intérêts de retard au taux légal applicable aux retards de paiement dans les transactions commerciales. Twelve23 a également droit, de plein droit et sans mise en demeure, à l'indemnité forfaitaire légale pour frais de recouvrement, ainsi qu'au remboursement raisonnable de tous frais de recouvrement dépassant ce forfait, notamment frais d'avocat, d'huissier ou de recouvrement.
En cas de retard de paiement, Twelve23 peut suspendre l'exécution de la mission, la remise des Livrables non encore livrés, l'accès à tout support ou la poursuite de toute étape, sans responsabilité et sans préjudice de son droit au paiement des montants dus.
Toute contestation de facture doit être adressée par écrit dans les cinq jours ouvrables de sa réception présumée, avec motivation précise. La contestation d'une partie d'une facture ne suspend pas l'obligation de payer la partie non contestée.

Article 12 - Annulation, report et rupture par le Client

Toute annulation, suspension ou demande de report par le Client doit être notifiée par écrit. Les engagements de Twelve23, la réservation de ressources, les coûts de panel et les coûts de terrain justifient une indemnisation proportionnée selon l'état d'avancement.
Sauf barème spécifique prévu dans l'Offre, les règles suivantes s'appliquent à la partie annulée ou reportée de la mission: (i) avant le kick-off ou la mobilisation effective: 25 % du budget de la partie concernée; (ii) après kick-off et avant lancement du terrain ou de l'exécution principale: 50 % du budget de la partie concernée; (iii) après lancement du recrutement, du terrain, d'un test, d'un workshop ou d'une étape opérationnelle: 100 % du budget de cette étape; (iv) après

remise d'un Livrable ou démarrage de la rédaction du rapport final: 100 % du budget de la mission ou de l'étape concernée.
Ces indemnités sont dues sans préjudice du remboursement intégral des frais déjà engagés ou irrévocablement dus par Twelve23, notamment frais de Paneliste, incentives, outils, traductions, réservation de salle, déplacements ou prestations de tiers.
Un report demandé par le Client de plus de trente jours calendrier est assimilé à une suspension substantielle. Twelve23 peut facturer les prestations réalisées, les frais engagés et, si nécessaire, proposer un nouveau planning et un ajustement budgétaire.
En cas de manquement grave du Client, notamment non-paiement, absence de coopération, violation de confidentialité, tentative de contact avec des Répondants ou usage externe non autorisé des résultats, Twelve23 peut suspendre ou résilier la mission après notification écrite, sans préjudice de son droit à indemnisation.

Article 13 - Délais de réalisation et force majeure

Les délais communiqués par Twelve23 sont indicatifs, sauf engagement exprès et écrit qualifié de délai impératif. Les délais dépendent notamment de la réception de l'acompte, de la disponibilité des informations, de la validation du Client, de la faisabilité des quotas et de la disponibilité des tiers.
Sont notamment considérés comme cas de force majeure ou circonstances indépendantes de la volonté de Twelve23: maladie, accident, grève, panne majeure, indisponibilité substantielle d'un Paneliste ou outil tiers, cyberincident, décision publique, épidémie, conflit, catastrophe naturelle, impossibilité de recrutement raisonnable, interruption de service cloud, ou événement rendant l'exécution impossible ou excessivement difficile.
En cas de force majeure temporaire, l'exécution est suspendue et les parties conviennent de bonne foi d'un nouveau calendrier. En cas de force majeure durable, chaque partie peut résilier la partie non exécutée, les prestations déjà réalisées et frais engagés restant dus.

Article 14 - Tiers, Panelistes et prestataires techniques

Twelve23 peut recourir à des Panelistes, consultants indépendants, outils logiciels, prestataires techniques, hébergeurs, solutions de visioconférence, transcription, analyse, stockage, intelligence artificielle ou autres prestataires nécessaires à l'exécution des Prestations.
Twelve23 sélectionne ses tiers avec un niveau de diligence raisonnable et demeure l'interlocuteur contractuel du Client. Les tiers conservent toutefois leur autonomie technique et, lorsque applicable, leurs propres obligations réglementaires et contractuelles.
Les prestataires techniques ne sont pas considérés comme des partenaires commerciaux auxquels Twelve23 revendrait ou communiquerait les données du Client. Leur intervention vise exclusivement l'exécution, la sécurisation, l'analyse ou l'administration de la mission.

Article 15 - Documents électroniques et preuve

Les échanges électroniques, signatures électroniques, confirmations par e-mail, bons de commande, liens de téléchargement, factures électroniques et documents numériques peuvent valoir preuve de la relation contractuelle, de l'acceptation de l'Offre, des validations et de l'exécution des Prestations.

Le Client veille à communiquer des coordonnées exactes et à informer Twelve23 sans délai de tout changement d'adresse de facturation, d'adresse Peppol, d'e-mail ou d'interlocuteur.

Article 16 - Confidentialité

Chaque partie s'engage à traiter comme confidentielles les informations commerciales, stratégiques, techniques, financières, méthodologiques, personnelles ou sensibles reçues de l'autre partie ou découvertes dans le cadre de la mission.
Les informations confidentielles ne peuvent être utilisées que pour l'exécution de la mission et ne peuvent être divulguées à des tiers, sauf accord écrit, obligation légale, autorité compétente, conseil professionnel soumis au secret, ou prestataire technique nécessaire à l'exécution de la mission et soumis à une obligation de confidentialité appropriée.
Les obligations de confidentialité survivent pendant cinq ans après la fin de la mission. Les secrets d'affaires, données personnelles, informations relatives aux répondants, méthodologies propriétaires et informations expressément qualifiées de strictement confidentielles restent protégés aussi longtemps qu'ils ne sont pas licitement tombés dans le domaine public.

Article 17 - Protection des données personnelles et données de recherche

Twelve23 traite les données personnelles conformément au RGPD, à la loi belge applicable et à l'Annexe 2 des présentes CGV. Les rôles respectifs des parties sont déterminés mission par mission, notamment selon que Twelve23 agit comme responsable de traitement, responsable conjoint ou sous-traitant.
Par défaut, Twelve23 agit comme responsable de traitement indépendant pour ses données administratives, commerciales, contractuelles, de facturation, de sécurité et de gestion de mission. Pour les données de Répondants, le Paneliste demeure en principe responsable de traitement indépendant pour le recrutement, l'identification, la gestion des consentements, les incentives et la relation avec les Répondants, sauf accord contraire.
Twelve23 ne remet pas au Client les identités des Répondants, les enregistrements, les transcriptions, les verbatims individualisés ou les Données brutes. Les supports temporaires d'analyse détenus par Twelve23 sont supprimés ou détruits, soit automatiquement via les paramètres de conservation Zoom, soit au plus tard quatre semaines après la remise du rapport final, sauf obligation légale contraire, litige, nécessité de défense de droits ou accord écrit spécifique. Twelve23 n'effectue pas de téléchargement local des enregistrements et ne les stocke pas sur un disque dur externe ou un autre cloud documentaire.
Twelve23 ne réalise pas de traitement portant volontairement sur des catégories particulières de données au sens du RGPD, notamment données de santé, origine raciale ou ethnique, opinions politiques, convictions religieuses ou philosophiques, appartenance syndicale, données génétiques, biométriques ou relatives à la vie sexuelle ou à l'orientation sexuelle, ni sur des données de mineurs, sauf accord écrit spécifique, base légale appropriée et mesures renforcées.

Article 18 - Propriété intellectuelle, Données brutes et droits d'utilisation

Sauf accord contraire écrit, Twelve23 conserve la propriété exclusive de ses méthodes, savoir-faire, templates, frameworks, outils, modèles, questionnaires génériques, guides d'entretien, prompts, processus, supports de travail, fichiers sources, Données brutes, notes, transcriptions, enregistrements, verbatims,

matrices d'analyse et documents intermédiaires, dans la mesure où ces éléments sont appropriables et sans préjudice des droits des personnes concernées.
Les données, marques, documents, informations et supports préexistants fournis par le Client restent la propriété du Client.
Après paiement intégral du prix de la mission, le rapport final et les Livrables expressément remis au Client sont soumis à une co-titularité contractuelle limitée entre Twelve23 et le Client pour les éléments originaux créés spécifiquement pour la mission. Cette co-titularité ne porte pas sur les éléments préexistants, les méthodes, les outils, les Données brutes ni les éléments confidentiels de l'autre partie.
Le Client bénéficie d'un droit d'usage interne, non exclusif, non transférable et illimité dans le temps sur les Livrables payés, pour ses propres besoins professionnels internes. Toute publication, diffusion externe, reproduction substantielle, revente, modification publique, communication à un média, investisseur, agence, partenaire, affilié non prévu ou tiers nécessite l'accord écrit préalable de Twelve23.
Twelve23 peut réutiliser son savoir-faire, ses méthodes, ses enseignements généraux, ses modèles d'analyse et les insights non confidentiels et non identifiants issus de la mission, sans divulguer les informations confidentielles du Client ni permettre l'identification des Répondants.

Article 19 - Publication externe, citations et références

Le Client peut citer Twelve23 comme source d'une étude, d'une analyse ou d'un résultat uniquement avec l'accord écrit préalable de Twelve23 et dans les termes validés par Twelve23.
Toute publication externe de résultats, chiffres, extraits, graphiques, conclusions, méthodologie, nom Twelve23, logo Twelve23 ou citation issue des Livrables doit être soumise préalablement à Twelve23 pour validation écrite. Twelve23 peut refuser toute publication susceptible de dénaturer la méthodologie, sortir un résultat de son contexte, porter atteinte aux Répondants, violer la confidentialité ou créer une présentation trompeuse.
Twelve23 ne peut utiliser le nom, logo, témoignage, cas client ou référence du Client à des fins commerciales, de prospection ou de communication qu'avec l'accord écrit préalable du Client, sauf simple mention confidentielle à ses conseils professionnels ou obligations légales.

Article 20 - Responsabilité

Le Client est seul responsable: (i) de l'exactitude des informations fournies; (ii) de la définition de ses objectifs; (iii) des décisions prises sur base des Prestations; (iv) de l'usage interne ou externe des Livrables; (v) des publications, citations ou communications effectuées à partir des Livrables; (vi) du respect des droits de tiers attachés aux supports qu'il fournit; et (vii) du respect de ses propres obligations légales, réglementaires et sectorielles.
Dans la mesure maximale permise par la loi, Twelve23 n'est responsable que des dommages directs, certains et prouvés causés par une faute contractuelle imputable à Twelve23 dans l'exécution de la mission. Twelve23 n'est pas responsable des dommages indirects, pertes de chiffre d'affaires, pertes de marge, pertes d'opportunité, pertes de clientèle, atteintes à l'image, pertes de données du Client, coûts de remplacement, préjudices consécutifs, décisions stratégiques défavorables ou réclamations de tiers liées à l'usage des Livrables par le Client.
Dans la mesure maximale permise par la loi, la responsabilité totale cumulée de Twelve23, toutes causes confondues, est limitée au montant hors TVA

effectivement payé par le Client pour la mission ou l'étape directement à l'origine du dommage, avec un plafond absolu égal au prix total hors TVA de la mission concernée.
Aucune limitation de responsabilité ne s'applique en cas de dol, faute intentionnelle ou dans les autres cas où la loi interdit une limitation. Les limitations ci-dessus ne peuvent être interprétées comme privant le contrat de son obligation essentielle.
Le Client garantit Twelve23 contre toute réclamation, sanction, demande ou action de tiers résultant d'un usage non autorisé des Livrables, d'une publication externe non validée, d'une tentative d'identification de Répondants, d'une violation des droits de tiers ou d'une information fournie par le Client.

Article 21 - Réclamations

Toute réclamation relative à l'exécution des Prestations doit être notifiée par écrit dès sa découverte et au plus tard dans les cinq jours ouvrables suivant la remise du Livrable ou la survenance du fait générateur, avec description précise du grief.
Twelve23 examine de bonne foi les réclamations recevables et peut proposer une correction, une clarification, une réunion de revue, un avoir partiel ou toute autre solution proportionnée. L'introduction d'une réclamation ne suspend pas les paiements dus, sauf accord écrit contraire pour la partie sérieusement contestée.

Article 22 - Nullité partielle

Si une clause des présentes CGV est déclarée nulle, inapplicable ou contraire à une disposition impérative, cette nullité n'affecte pas la validité des autres clauses. Les parties remplacent la clause concernée par une clause valable se rapprochant autant que possible de l'objectif économique et juridique initial.

Article 23 - Médiation, droit applicable et tribunaux compétents

Les parties privilégient un règlement amiable de tout différend. Sauf urgence, mesure conservatoire, recouvrement de facture incontestée ou nécessité de préserver un droit, elles s'efforcent de tenir au moins une réunion de discussion ou de médiation avant toute procédure judiciaire.
Les présentes CGV et les contrats conclus avec Twelve23 sont régis par le droit belge.
Sous réserve des dispositions impératives applicables, les tribunaux francophones compétents de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles sont compétents pour connaître de tout litige relatif aux présentes CGV, aux Offres ou aux Prestations.

Annexe 1 - Protocole de mission et d'étude

Article A1.1 - Objet du protocole

Le protocole décrit les paramètres opérationnels de la mission: objectifs, méthodologie, périmètre, livrables, budget, planning, rôles, hypothèses, critères de qualité, contraintes et exclusions. Il complète l'Offre et les CGV.

Article A1.2 - Paramètres précisés dans l'Offre

L'Offre précise, selon la nature de la mission, les éléments ci-dessous.

- Objectifs business et questions de recherche.
- Méthodologie: quali, quanti, UX, test concept, shop along, desk research, workshop, coaching, advisory board, benchmark, analyse stratégique ou combinaison.
- Population cible, pays, langue, critères de recrutement, quotas et exclusions.
- Nombre indicatif de répondants, entretiens, observations, ateliers, vagues ou lots.
- Livrables: rapport détaillé, présentation, restitution, synthèse exécutive, recommandations, dashboard ou autre.
- Découpage budgétaire par étape, acompte, jalons et solde par partie.
- Planning indicatif, points de validation et disponibilités attendues du Client.
- Hypothèses, exclusions et conditions spécifiques de publication.

Article A1.3 - Gestion des quotas et du terrain

Twelve23 coordonne l'atteinte des quotas validés avec le Paneliste. Si un quota devient objectivement difficile, déraisonnable ou impossible à atteindre au regard des critères validés, Twelve23 informe le Client et propose une solution raisonnable : ajustement de quota, extension du terrain, adaptation de cible, réduction d'ambition ou révision budgétaire.
Les no-shows, refus, abandons, indisponibilités ou remplacements sont gérés par Twelve23 et/ou le Paneliste dans la limite du forfait et des pratiques raisonnables. Les exigences supplémentaires du Client ou modifications tardives peuvent être facturées en sus.

Article A1.4 - Accès aux matériaux d'étude

Sauf accord écrit spécifique, le Client ne reçoit pas les matériaux d'étude non agrégés : enregistrements, transcriptions, verbatims individualisés, notes de terrain, grilles internes, exports bruts ou données de panel. Cette restriction protège les Répondants, la confidentialité, la qualité méthodologique et la conformité RGPD.
Le Client reçoit les résultats analysés et structurés dans les Livrables prévus à l'Offre.

Article A1.5 - Validation méthodologique

Lorsque le Client valide un questionnaire, guide d'entretien, stimulus, prototype, concept, script, segmentation ou critère de recrutement, cette validation engage le Client. Toute modification postérieure peut affecter le calendrier, la comparabilité des résultats et le budget.

Article A1.6 - Usage des résultats

Les résultats sont destinés à l'usage interne du Client. Toute diffusion externe, notamment publication de statistiques, communication presse, claim publicitaire, pitch commercial ou communication à un investisseur, exige une validation écrite préalable de Twelve23.

Annexe 2 - Politique de protection des données, recherche et RGPD

Article A2.1 - Principes directeurs

Twelve23 applique les principes de minimisation, confidentialité, limitation des finalités, limitation de conservation, sécurité, transparence et anonymisation ou pseudonymisation lorsque cela est pertinent.
Les missions de Twelve23 sont conçues pour ne pas nécessiter la communication au Client de données personnelles relatives aux Répondants. Les Livrables sont agrégés, synthétisés, anonymisés ou formulés de manière à éviter l'identification directe ou indirecte d'une personne.

Article A2.2 - Rôles RGPD par défaut

Sauf accord contraire dans l'Offre ou dans une annexe RGPD spécifique, les rôles sont les suivants.

- Twelve23 - responsable de traitement indépendant : pour ses données de prospection, relation commerciale, contractualisation, facturation, comptabilité, gestion de mission, sécurité, gestion des accès, production d'analyses et conservation limitée de supports d'analyse.
- Paneliste - responsable de traitement indépendant : pour l'identification, le recrutement, la gestion des consentements, la gestion des incentives, la relation avec les Répondants et la conservation de leurs données dans ses propres systèmes.
- Client - responsable de traitement indépendant : pour les données qu'il détient, fournit ou utilise dans ses propres décisions, ainsi que pour l'usage interne ou externe des Livrables.
- Sous-traitance RGPD : si le Client impose à Twelve23 de traiter des données personnelles pour son compte et selon ses instructions documentées, les parties doivent activer l'Annexe 3 ou conclure un contrat de sous-traitance conforme au RGPD avant le traitement concerné.

Article A2.3 - Catégories de données traitées par Twelve23

Twelve23 peut traiter les catégories suivantes, selon la mission: coordonnées professionnelles du Client, informations de facturation, documents de brief, informations commerciales ou stratégiques, contenus de réunions, stimuli fournis par le Client, notes d'analyse, extraits anonymisés ou pseudonymisés issus d'entretiens, observations, réponses agrégées, enregistrements temporaires et transcriptions temporaires nécessaires à l'analyse.
Twelve23 ne collecte pas volontairement les données d'identification directe des Répondants lorsque le recrutement est assuré par un Paneliste. Lorsque de telles données sont incidentellement accessibles à Twelve23, elles sont minimisées et supprimées dès qu'elles ne sont plus nécessaires.

Article A2.4 - Catégories particulières de données et mineurs

Twelve23 ne traite pas volontairement de catégories particulières de données au sens du RGPD, notamment données de santé, origine raciale ou ethnique, opinions politiques, convictions religieuses ou philosophiques, appartenance syndicale, données génétiques, données biométriques, données relatives à la vie sexuelle ou à l'orientation sexuelle, ni de données relatives à des mineurs.
Le Client s'interdit de demander, transmettre ou faire traiter de telles données sans accord écrit préalable, analyse de conformité, base légale appropriée, information adaptée, mesures de sécurité renforcées et, le cas échéant, analyse d'impact. Si des données sensibles sont spontanément communiquées par un Répondant, Twelve23

les exclut des Livrables et les supprime dans la mesure raisonnablement possible, sauf nécessité stricte pour la compréhension anonymisée de l'analyse.

Article A2.5 - Enregistrements, transcriptions et Données brutes

Les enregistrements audio ou vidéo, transcriptions, verbatims, notes de terrain et Données brutes sont exclusivement utilisés par Twelve23 pour préparer, exécuter et analyser la mission. Ils ne sont pas transmis au Client.
Ces éléments sont conservés pendant la durée nécessaire à l'analyse, puis détruits au plus tard quatre semaines après la remise du rapport final, sauf obligation légale, litige, demande documentée du Client validée par Twelve23 ou nécessité de défense de droits. Les copies de sauvegarde techniques sont supprimées selon les cycles normaux de sauvegarde et rendues inaccessibles à l'usage courant dès la suppression opérationnelle.

Article A2.6 - Outils, stockage et intelligence artificielle

Twelve23 peut utiliser des outils professionnels de visioconférence, cloud, stockage, transcription, analyse et intelligence artificielle pour exécuter la mission, notamment des solutions de type Zoom Pro, outils bureautiques, disque dur externe sécurisé et outils d'IA.
Twelve23 n'utilise ces outils qu'avec une logique de minimisation: accès limité, contenus nécessaires uniquement, séparation des projets, suppression périodique et absence de partage des Données brutes avec le Client ou des partenaires commerciaux.
Lorsque des outils d'intelligence artificielle sont utilisés, Twelve23 privilégie des contenus anonymisés, pseudonymisés ou extraits de manière à éviter l'identification des Répondants. Twelve23 ne recourt pas à l'IA pour prendre des décisions automatisées produisant des effets juridiques ou significatifs à l'égard des Répondants.
Le Client reconnaît que certains outils cloud ou IA peuvent impliquer des prestataires techniques établis hors de Belgique ou hors de l'Espace économique européen.
Twelve23 veille à utiliser, selon les informations disponibles et le paramétrage raisonnable, des outils professionnels offrant des garanties contractuelles et techniques adaptées.

Article A2.7 - Sécurité

Twelve23 met en place des mesures raisonnables adaptées à sa taille et à la nature des données traitées: restriction d'accès, mots de passe robustes, séparation des dossiers clients, stockage sur supports contrôlés, suppression des données temporaires, vigilance contre l'envoi accidentel, usage de liens ou plateformes appropriés, et confidentialité des prestataires techniques.
Le Client doit également protéger les documents et Livrables reçus, limiter les accès internes aux personnes ayant besoin d'en connaître et s'abstenir de toute tentative de réidentification des Répondants.

Article A2.8 - Droits des personnes concernées et incidents

Les demandes de droits RGPD relatives aux Répondants sont en principe gérées par le Paneliste lorsque celui-ci détient la relation et les données d'identification. Twelve23 coopère raisonnablement avec le Paneliste, le Client ou la personne concernée lorsque la demande porte sur des données effectivement détenues par Twelve23.
En cas d'incident de sécurité susceptible d'affecter des données personnelles détenues par Twelve23, Twelve23 évalue la situation et prend les mesures raisonnables requises, notamment information du Client lorsque l'incident concerne la mission et coopération pour toute notification éventuellement nécessaire.

Article A2.9 - Registre et documentation interne

Twelve23 tient une documentation interne de ses traitements et peut tenir un registre des activités de traitement couvrant notamment les catégories de données, finalités, destinataires, prestataires techniques, durées de conservation, transferts éventuels et mesures de sécurité. Cette documentation est interne et n'est pas un Livrable, sauf obligation légale ou accord écrit spécifique.

Article A2.10 - Recommandation de gouvernance RGPD Twelve23

Pour renforcer la conformité, Twelve23 devrait maintenir: (i) une liste de prestataires techniques et Panelistes; (ii) une matrice des rôles RGPD par type de mission; (iii) une politique de conservation et suppression; (iv) un registre simplifié des traitements; (v) un modèle de clause d'information pour Répondants à faire valider avec le Paneliste; (vi) un processus d'incident; et (vii) une règle interne interdisant l'import de Données brutes identifiantes dans des outils d'IA sans anonymisation préalable ou garantie contractuelle adaptée.

Annexe 3 - Clauses de sous-traitance RGPD à activer si nécessaire

Article A3.1 - Activation et primauté
La présente annexe s'applique uniquement si l'Offre ou un accord écrit spécifique indique expressément que Twelve23 traite des données personnelles pour le compte du Client, sur instructions documentées du Client, en qualité de sous-traitant. À défaut, les rôles par défaut de l'Annexe 2 s'appliquent.
En cas de contradiction entre la présente annexe et les CGV, la présente annexe prévaut uniquement pour les obligations de protection des données relatives au traitement sous-traité.

Article A3.2 - Description du traitement sous-traité
L'Offre ou l'annexe spécifique décrit: l'objet du traitement, sa durée, sa nature, sa finalité, les catégories de données, les catégories de personnes concernées, les instructions documentées, les destinataires autorisés, les mesures de sécurité et les éventuels sous-traitants ultérieurs.

Article A3.3 - Instructions documentées
Twelve23 traite les données personnelles uniquement sur instructions documentées du Client, sauf obligation légale contraire. Si Twelve23 estime qu'une instruction viole le RGPD ou une autre disposition applicable, elle en informe le Client dans la mesure permise par la loi.

Article A3.4 - Confidentialité et sécurité
Twelve23 veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données soient soumises à une obligation de confidentialité appropriée. Twelve23 met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles raisonnables au regard du risque, de la nature de la mission, des moyens disponibles et des instructions du Client.

Article A3.5 - Sous-traitants ultérieurs
Le Client autorise Twelve23 à recourir à des sous-traitants ultérieurs nécessaires à l'exécution de la mission, notamment prestataires cloud, visioconférence, outils d'analyse, stockage, transcription, IA ou Panelistes, pour autant qu'ils soient soumis à des obligations appropriées. Le Client peut demander la liste des catégories de sous-traitants pertinents pour la mission.
Lorsque le Client refuse un sous-traitant nécessaire à l'exécution de la mission, Twelve23 peut proposer une alternative avec ajustement de coût et de délai ou refuser la partie concernée de la mission.

Article A3.6 - Assistance au Client
Dans la mesure raisonnable et compte tenu de la nature du traitement, Twelve23 assiste le Client pour répondre aux demandes d'exercice de droits, obligations de sécurité, notifications de violation de données, analyses d'impact et consultations préalables. Toute assistance dépassant le périmètre normal de la mission peut être facturée au temps passé.

Article A3.7 - Restitution, suppression et audit
À la fin du traitement sous-traité, Twelve23 supprime ou restitue les données personnelles selon les instructions documentées du Client, sauf obligation légale de conservation. Par défaut, les supports temporaires d'étude sont détruits au plus tard quatre semaines après le rapport final.
Twelve23 met à disposition du Client les informations raisonnablement nécessaires pour démontrer le respect de la présente annexe. Les audits sur site ne sont possibles

qu'en cas de nécessité sérieuse, moyennant préavis raisonnable, confidentialité, limitation aux traitements concernés et prise en charge des coûts raisonnables par le Client, sauf violation démontrée imputable à Twelve23.

Article A3.8 - Responsabilité RGPD

Chaque partie demeure responsable de ses propres obligations au titre du RGPD. Le Client est responsable de la licéité des instructions, de la base légale, de l'information des personnes concernées lorsqu'elle lui incombe, de l'exactitude des données fournies et de la nécessité du traitement demandé. Les limitations de responsabilité prévues aux CGV s'appliquent dans la mesure permise par la loi.