

RÈGLES ET CONDITIONS 2019

Meilleur Service Client

ARTICLE 1. APPLICABILITÉ ET INTERPRÉTATION

- 1.1 Les termes et expressions ci-dessous, utilisés dans ces Règles et Conditions ont les significations suivantes :

Edition :	L'année visée dans le titre du Programme (à titre d'exemple, L'Édition du Programme relative à « Meilleur Service Client 2019 » sera l'Édition 2019).
Article :	N'importe quel article de ces Règles et Conditions.
Chercheur :	Une société/entreprise ou une organisation d'études de marché qui jouit d'une excellente réputation, engagée par l'Organisateur.
Directives des Marques de Commerce :	Les directives relatives à l'affichage et utilisation des Marques de Commerce publiées par l'Organisateur de temps en temps.
Résultats Livrables :	Signifient les résultats de l'enquête, les rapports, les données, les sommaires, les commentaires, les discussions et/ou les analyses fournis par l'Organisateur aux Sociétés Présélectionnées.
Société :	Tel(s) qu'énoncé(s) à l'Article 4.2.
Formulaire d'inscription :	Un formulaire d'inscription dûment rempli (soit sur papier ou en version électronique) sous la forme spécifiée par l'Organisateur, pour l'entrée d'une Société dans le Programme.
Frais de Recherches :	La somme figurant dans le Formulaire d'inscription telle qu'elle est payable par chaque Société Présélectionnée pour une activité pré-définie et limitée à une catégorie.
Frais de Licence :	La somme figurant dans le Formulaire d'inscription telle qu'elle est payable par chaque Gagnant pré-définie et limitée à une catégorie.
Licence :	Telle que définie à l'Article 5.1.
Marque de Commerce :	La dénomination de « meilleur service client » et les logos, emblèmes et conceptions qui lui sont associés, comme indiqués dans les Directives des Marques de Commerce.
Organisateur :	Produit De L'Année Tunisie SARL, une société dûment enregistrée en Tunisie, sous le numéro : B01149432015 – Tunis.
Période de Licence :	Telle que définie à l'Article 5.2.
Période de Marketing :	La période de 36 mois précédant la date de signature et d'acceptation de la demande par l'Organisateur.
Société or Sociétés :	Tel(s) que défini(s) à l'Article 2.1.
Société Gagnante :	La Société qui est désignée « Meilleur Service Client », pour une certaine catégorie.
Programme :	Le programme de marketing géré par l'Organisateur connu sous le nom du programme « Meilleur Service Client », décrit plus en détail dans ces Règles et Conditions.
Territoire	La République Tunisienne.
Vous	La personne ou la société nommée dans le Formulaire d'inscription. «Vot» sera interprété ainsi.

- 1.2 Ces Règles et Conditions s'appliquent à n'importe quelle demande que vous présentez afin d'inscrire la Société dans le Programme. En soumettant un Formulaire d'inscription, vous acceptez d'être légalement lié par ces Règles et Conditions. Aucune autre condition, qu'elle soit exprimée ou implicite, ne s'applique à votre participation dans le Programme. Un accord est conclu entre Vous et l'Organisateur sur la base de ces Règles et Conditions uniquement lorsque votre Formulaire d'inscription bien rempli est livré à l'Organisateur et approuvé par celui-ci. L'accord restera en vigueur à moins qu'il ne prenne fin en application de l'Article 8.10.
- 1.3 L'Organisateur se réserve le droit de modifier les présentes Règles et Conditions à son entière discrétion, et la version jointe à votre formulaire d'inscription et qui est affichée sur le site web de l'Organisateur : www.meilleurserviceclient.tn s'appliquera à votre participation dans le Programme.
- 1.4 Vous reconnaissez qu'en soumettant un Formulaire d'inscription bien rempli, vous vous engagez à respecter ces Règles et Conditions et l'ensemble du Programme et en particulier, à payer n'importe quels frais devenant exigibles à titre de l'Article 6. Vous vous engagez et convenez de payer ces frais à l'Organisateur et vous ne pouvez pas, de quelque façon que ce soit et pour n'importe quelle raison, vous retirer du Programme au cas où Votre Société est nommé « Meilleur Service Client ».
- 1.5 Lorsqu'un représentant soumet un Formulaire d'inscription pour le compte d'une autre personne, ce représentant sera personnellement responsable de l'exécution de Vos obligations en vertu de ces Règles et Conditions et l'Organisateur n'encourra aucune responsabilité envers Vous à cet égard.

ARTICLE 2. PORTÉE DU PROGRAMME

- 2.1 Le Programme est ouvert à la plupart des Sociétés opérant dans le secteur services, de la distribution ou des industriels des produits de grande consommation et, disponible à l'échelle nationale (les Sociétés).
- 2.2 Le Programme est ouvert, sous réserve de ces Règles et Conditions et à la discrétion de l'Organisateur, à de nouvelles Sociétés opérants à l'échelle nationale sur le Territoire au cours de la Période de Marketing.

ARTICLE 3. PROCESSUS DE DEMANDE ET CATÉGORISATION

- 3.1 Les Formulaires d'inscriptions dûment remplis et tous les matériels de soutien doivent être envoyés par Vous ou remplis par voie électronique, au plus tard à la date de clôture des entrées qui précède la date avisée par l'Organisateur au site : www.meilleurserviceclient.tn ou envoyés à l'adresse suivante de l'Organisateur : 16 avenue Habib Bourguiba, Ain Zaghwan – 2046 Marsa, Tunis. Le facteur temps est important. L'Organisateur a le droit de rejeter (sans indication de motifs) n'importe quel Formulaire d'inscription ainsi soumis après la date de clôture des inscriptions.
- 3.2 L'Organisateur vous avisera, après avoir approuvé Votre Formulaire d'inscription, des catégories de Sociétés - par type d'activité- que l'Organisateur a mis en place pour l'Édition concernée. Les Sociétés seront classés par l'Organisateur, à son entière discrétion, en catégories qui, si possible et sous réserve de l'assentiment de l'Organisateur, consisteront d'un minimum de deux Sociétés jusqu'à un maximum de six Sociétés. L'Organisateur se réserve le droit absolu de modifier, ajouter ou retirer une ou plusieurs catégories, en fonction de, entre autres, la nature et le nombre des inscriptions reçues, et d'affecter les Sociétés à la catégorie qu'il trouve convenable.

- 3.3 Sous réserve de l'Article 2.2, Vous pouvez faire participer les Sociétés dans le Programme sous différentes catégories. L'Organisateur aura le droit, à sa seule discrétion, d'accepter une Société dans le Programme ou dans n'importe quelle catégorie spécifique, d'affecter des Sociétés à certaines catégories et de déterminer si les activités de la Société que Vous avez soumis sont suffisamment différentes pour justifier l'entrée dans plus d'une catégorie.
- 3.4 L'Organisateur convient, sauf dispositions contraires de l'Article 8.2, que toutes les informations et documents que vous soumettez, seront traités confidentiellement et ne seront pas divulgués ou publiés par l'Organisateur sans Votre consentement, sauf si cela est exigé par la loi ou n'importe quelle autorité réglementaire. Les informations qui sont indiquées dans le Formulaire d'inscription soumis par Vous seront gardées par l'Organisateur et seront examinées par ce dernier, comme il lui paraît opportun. Si Vous demandez expressément que Votre Formulaire d'inscription Vous soit restitué, l'Organisateur ne pourra répondre, par conséquent, à Votre attente, qu'après la fin du mois de mars de l'année qui suit l'Année du Programme.
- 3.5 Vous garantissez que toute information que Vous fournirez dans le cadre de votre demande ou en appui à celle-ci, est d'une utilisation durable à des fins publicitaires dans la République Tunisienne, véridique, exacte et complète à tous les égards et n'est en aucun cas fautive ou trompeuse. Vous serez tenu de fournir, sur demande, des preuves permettant de vérifier n'importe quelles déclarations faites dans le contexte de telles informations.

ARTICLE 4. PROCÉDURE POUR DÉTERMINER LA SOCIÉTÉ GAGNANTE

- 4.1 La procédure utilisée pour trier les Sociétés Gagnantes est réalisée en deux étapes, comme indiqué ci-dessous, sous réserve de toute modification que l'Organisateur pourrait apporter à sa seule discrétion, et ensuite vous la transmettre.
- 4.2 La Présélection des Sociétés : un comité d'experts sélectionné par l'Organisateur, comportant des représentants dans le domaine de commerce de détail et du design, des représentants d'institutions publiques, et des représentants dans le domaine industriel et publicitaire, examinera toutes les entrées reçues et approuvées en vertu de l'Article 3.1. Les critères et procédures de sélection du comité d'experts seront déterminés par l'Organisateur et comporteront des points relatifs à la part de marché de la société dans le secteur d'activité. Le comité d'experts choisira parmi les Formulaires d'inscriptions soumis et approuvés par l'Organisateur un nombre de candidatures qui seront considérés comme Sociétés Présélectionnées.
- 4.3 Le Vote des consommateurs et le score des test effectués sur les canaux de services clients pris en charge : La Société sélectionnée comme Société Gagnante pour chaque catégorie sera déterminé parmi les Sociétés Présélectionnées choisies sous l'Article 4.2 de cette catégorie par le vote d'un panel de consommateurs géré par l'Organisateur et le Chercheur à la fois. Le panel sera raisonnablement représentatif de la population de la République Tunisienne (tel que déterminé par l'Organisateur). La Société désignée comme Société Gagnante pour chaque catégorie sera déterminé par le Chercheur en utilisant un principe de score prédéfini et expliqué dans la Méthodologie. La Société ayant le score le plus élevé parmi les Sociétés présélectionnées concurrentes ou ayant un score plus élevé que la moyenne du score du segment de la concurrence, sera Désignée gagnantes dans sa catégorie désignée.
- 4.4 Il appartient à l'Organisateur (sans préjudice à ses autres droits et recours) de disqualifier n'importe quel Société à tout moment (même après l'annonce des Société Gagnants) au cas où :
 - 4.5 L'Organisateur considère que le Société ne répond pas aux critères de l'Article 2 ;
 - 4.6 L'Organisateur estime que Vous avez violé l'Article 3.5.
 - 4.7 Vous avez omis de payer les frais requis en vertu de ces Règles et Conditions ;
 - 4.8 Il existe de véritables préoccupations de sécurité ou de santé publique concernant le Produit ou le Service commercialisé par la Société ; ou
 - 4.9 L'Organisateur a des motifs raisonnables de considérer que la participation de la Société dans le Programme nuirait à la réputation et à la bonne volonté du Programme et de la Marque de Commerce. Au cas où la Société exclue est une Société Présélectionnée ou Société Gagnante, tous les Frais de Recherches et de Gagnant restent dus et payables sans tenir compte de sa disqualification et aucun remboursement de frais ne sera accordé.

ARTICLE 5. LICENCE DE LA MARQUE DE COMMERCE

- 5.1 Sous réserve des dispositions de ces Règles et Conditions et de Votre règlement des paiements, indiqués à l'Article 6, si Votre Société est désignée comme étant la Société Gagnante, une licence restreinte, révoquée, non transférable et incessible (La Licence) Vous sera accordée afin de pouvoir utiliser la Marque de Commerce exclusivement dans la République Tunisienne, en vertu de ces Règles et Conditions.
- 5.2 La durée de cette Licence est limitée à 12 mois et prendra effet à partir de minuit le jour de la cérémonie de remise des prix (Période de Licence).
- 5.3 Toute utilisation du logo doit désigner l'Année du Programme et la mention suivante : « Enquête nationale indépendante menée sur un échantillon représentatif de consommateurs Tunisiens ». La Marque de Commerce peut seulement être utilisée sous la forme, les dimensions et représentation graphique approuvés, dans chaque cas, par écrit, par l'Organisateur, à sa seule discrétion. Vous vous conformerez en tout temps, aux Directives des Marques de Commerce et aux instructions et orientations raisonnables de l'Organisateur relatives à Votre utilisation de la Marque de Commerce en vertu de la Licence.
- 5.4 L'utilisation en vertu de la Licence sera limitée à l'utilisation de Votre Société Gagnante restreinte à l'activité, présentées dans le Formulaire d'inscription et utilisées par Vous ou en votre nom dans la promotion de cette activité. Les Marques de Commerce peuvent seulement être utilisées dans tous les matériels de publicité et de marketing visés principalement au Territoire et sur les Produits de la Société Gagnantes destinés à être vendus exclusivement sur le Territoire.
- 5.5 À moins d'indication contraire, Vous n'avez pas le droit d'utiliser les Marques de Commerce sur l'emballage ou la publicité qui comporte des activités autres que la activité pour laquelle la Société a concouru et a été désignée Gagnante (à moins d'indication contraire et préalable approuvée, dans chaque cas, et par écrit par l'Organisateur).
- 5.6 Vous reconnaissez que la Marque de Commerce est la marque de commerce exclusive de l'Organisateur ou de ses concédants. Vous acceptez de ne pas demander ou obtenir l'enregistrement de la Marque de Commerce pour n'importe quels produits ou services dans n'importe quel territoire, et de ne pas utiliser la Marque de Commerce (ou qui que ce soit confusément similaire à la Marque de Commerce) à titre de dénomination sociale, nom commercial ou nom de produit dans tout territoire.
- 5.7 Vous vous engagez à contrôler l'utilisation de la Marque de Commerce en vertu de la Licence, garantissant ainsi qu'elle ne sera plus utilisée par Vous ou pour Votre compte et qu'elle n'apparaît plus dans la publicité réservée à la Société Gagnante ou qui Vous est réservée, après l'expiration de la Période de Licence. En particulier, Vous arrêterez la fabrication et/ou la commande des Produits et l'emballage comportant la Marque

RÈGLES ET CONDITIONS 2019

Meilleur Service Client

de Commerce suffisamment tôt de sorte que tous les Produits et emballages comportant la Marque de Commerce seront susceptibles d'être raisonnablement vendus. Si la quantité de stocks de vos Produits de la Société Gagnante(Produits étant bien sûr liés à l'activité mentionnée dans la catégorie faisant l'objet de l'étude) portant la Marque de Commerce restent en stock ou en transit ou en vente au détail après l'expiration de votre Période de Licence, Vous devrez immédiatement en aviser l'Organisateur, prendre toutes les mesures exigées par l'Organisateur afin de supprimer ou réduire ces stocks et présenter à l'Organisateur des rapports réguliers sur les mesures ainsi prises.

- **5.8** Si votre Société désignée Gagnante est disqualifiée quelle qu'en soit la raison, la Licence de cet Article 5 prendra fin automatiquement. Dans de telles circonstances, vous devrez à vos propres frais :
- **5.9** Retirer de la vente et du marché tous les Produits portant la Marque de Commerce ; et
- **5.10** Procéder au retrait et à l'arrêt de tous les matériels de publicité et de promotion relatifs à l'Activité concernée par l'étude , qui comportent la Marque de Commerce (y compris les matériels imprimés, les matériels des points de vente, de diffusion et du site web).
- **5.11** Vous convenez d'indemniser l'Organisateur de tous coûts, réclamations ou dépenses qu'il pourrait subir à la suite du défaut de vous conformer aux dispositions de cet Article 5. Vous reconnaissez également que les dommages intérêts ne constitueraient pas une réparation appropriée pour la violation de ce qui est précité et que l'Organisateur aurait le droit d'obtenir une ordonnance provisoire dans le but d'empêcher la distribution et la vente du stock après expiration ou résiliation de la Licence.
- **5.12** Vous convenez que l'Organisateur a le droit durant l'organisation et la promotion du Programme d'utiliser des copies de n'importe quelle publicité ou autres matériels utilisant les Marques de Commerce en vertu de la Licence au cours de l'Année du Programme et ultérieurement.

ARTICLE 6. LES FRAIS

- **6.1** Aucun frais ne sera requis pour présenter un Formulaire d'Inscription.
- **6.2** Vous vous engagez à payer l'Organisateur les Frais de Recherches relatifs à chaque Société soumise par Vous et qui est sélectionné en tant que Finaliste conformément à l'Article 4.2. Vous reconnaissez que le paiement des Frais de Recherches est obligatoire et impératif, non optionnel et que Vous ne pouvez pas retirer du Programme Votre Société qui a été sélectionnée parmi les Sociétés Prédéselectionnées, conformément aux dispositions de l'Article 1.4 de ces Règles et Conditions.
- **6.3** Vous vous engagez aussi à payer l'Organisateur les Frais de Licence relatifs à chacune de vos Sociétés qui est une « Société Gagnante » dans une catégorie spécifique, en contrepartie de l'octroi de la Licence conformément à l'Article 5.1. Vous reconnaissez que le paiement des Frais de Licence est obligatoire et impératif, non optionnel, que Vous décidez d'utiliser les Marques de Commerce en vertu de la Licence ou non.
- **6.4** Le paiement des sommes indiquées aux Articles 6.2 et 6.3 est dû et obligatoire dans un délai de 30 jours à partir de la date de réception de la facture. A moins qu'il en soit convenu autrement avec l'Organisateur, Vous ne pourrez pas utiliser la Marque de Commerce avant la réception de ce paiement. Le manquement d'effectuer ce paiement pourrait aboutir, à la discrétion de l'Organisateur, à l'exclusion de toutes les inscriptions dans toutes les catégories du Programme, outre n'importe quelles autres mesures de redressement réservées à l'Organisateur. De plus, Vous convenez d'indemniser l'Organisateur de tous coûts, réclamations ou dépenses encourus ou subis à la suite du défaut de Vous conformer aux dispositions du présent Article.

ARTICLE 7. CONFIDENTIALITÉ

- **7.1** L'Organisateur s'engage par les présentes à ne pas Vous divulguer ou divulguer à n'importe quelle autre tierce partie n'importe quelles informations relatives à l'identité de Vos concurrents qui participent dans le Programme durant l'Édition en cours pour toutes les catégories.
- **7.2** Néanmoins, les Résultats Livrables fournis par l'Organisateur aux Sociétés Prédéselectionnées sont exclusivement destinés à l'usage interne des Produits Prédéselectionnés. Les Sociétés Prédéselectionnées doivent obtenir de l'Organisateur au préalable son approbation écrite pour n'importe quelle plus large publication prévue, de n'importe quels Résultats Livrables ou résultats (en tout ou en partie) fournis par l'Organisateur avant de les diffuser. Les Sociétés Prédéselectionnées ne doivent pas rendre public aucun des Résultats Livrables d'une manière qui exagère, déforme ou représente faussement les conclusions ou données fournies par l'Organisateur ou qui est susceptible de porter préjudice à n'importe quel autre concurrent à la Sociétés Prédéselectionné ou à la réputation ou activités de l'Organisateur.

ARTICLE 8. GÉNÉRALITÉS

- **8.1** L'Organisateur ne peut être tenu responsable de l'exécution de n'importe quelle obligation en vertu de ces Règles et Conditions dans la mesure où cela est causé par des forces indépendantes de sa volonté.
- **8.2** Si Votre Société est nominée parmi les Sociétés Prédéselectionnées Vous autorisez l'Organisateur à communiquer Votre nom et adresse ainsi qu'une analyse qualitative des résultats de l'enquête sur le panel de consommateurs menée par l'Organisateur ou pour son compte conformément à l'Article 4.3 dans le cadre de la publication et de la promotion du Programme.
- **8.3** Toute question relative à l'interprétation ou à l'application de ces Règles et Conditions ou autres questions relatives au Programme sera réglée par l'Organisateur, à sa seule discrétion.
- **8.4** Partout où le singulier est utilisé dans ces Règles et Conditions et partout où le contexte l'exige, ce singulier s'entend aussi au pluriel et vice versa, et les mots écrits au masculin comprennent le féminin et le neutre et vice versa.
- **8.5** Les titres de ces Règles et Conditions sont donnés par souci de commodité seulement et ne sont aucunement conçus afin de décrire, interpréter, définir ou limiter la portée, l'étendue ou l'intention de ces Règles et Conditions ou n'importe quelles dispositions y relatives.
- **8.6** Si une disposition de ces Règles et Conditions est déclarée invalide, illégale ou d'un caractère non exécutoire dans quelque mesure que ce soit, cela sera sans effet sur le reste de ces Règles et Conditions et leur application, et ce reste sera exécutoire dans la plus large mesure possible autorisée par la loi sauf si la disposition qui s'avère illégale, invalide ou non applicable est tellement fondamentale au sens de ces Règles et Conditions de sorte que son illégalité, invalidité ou inapplicabilité pourrait rendre l'applicabilité du reste déraisonnable.
- **8.7** Il appartient à l'Organisateur de céder, sous-traiter ou autrement transférer tout ou partie de ses droits ou bénéfices en vertu de cet accord. L'accord est nominatif et tous droits ou bénéfices en vertu de cet accord ne peuvent être ni cédés ni concédés par Vous en vertu d'une sous-licence.
- **8.8** Ces Règles et Conditions et les documents visés dans celles-ci, constituent la convention intégrale entre Vous et l'Organisateur et remplacent tous les autres accords ou arrangements, qu'ils soient écrits ou verbaux, exprimés ou implicites, entre Vous et l'Organisateur, ses successeurs et ayants droit.
- **8.9** Aucune partie ne sera affectée par n'importe quel retard ou défaillance à exercer ou à partiellement exercer

n'importe quels droits en vertu de ces Règles et Conditions sauf si la partie a signé une renonciation ou libération écrite à cet effet.

- **8.10** L'Organisateur a le droit de mettre fin immédiatement à ce présent accord, et à tout moment, par voie de notification écrite qui Vous sera adressée si :
- **8.11** Vous avez violé les termes de l'Article 5 ;
- **8.12** Vous faites défaut de payer tout montant dû conformément à l'Article 5 ou l'Article 6 ;
- **8.13** Vous avez commis une violation grave ou persistante de n'importe quelles autres dispositions de cet accord et qu'une telle violation, si on peut la réparer, ne soit pas réparée dans les dix jours qui suivent votre réception de la notification demandant la réparation d'une telle violation.
- **8.14** En cas de résiliation de l'accord, tous les droits et obligations des parties cesseront immédiatement, à l'exception des dispositions qui doivent, comme expressément précisé, survivre à la résiliation de cet accord. En mettant fin à cet accord, les droits ou obligations demeureront en vigueur jusqu'à la fin de l'accord.
- **8.15** Tous les paiements que Vous devez verser en vertu de ces Règles et Conditions ne comprennent pas les taxes et charges applicables qui seront, le cas échéant, versées par Vous, de façon supplémentaire.
- **8.16** Les droits, pouvoirs et réparations prévus par ces Règles et Conditions sont cumulatifs et n'excluent pas tous droits, pouvoirs et réparations prévus par la loi. L'exercice total ou partiel de n'importe quel droit, pouvoir ou réparation prévue par la loi ou ces Règles et Conditions n'empêchera pas n'importe quel exercice ultérieur de ceux-ci ou l'exercice de n'importe quel autre droit, pouvoir ou réparation.
- **8.17** Le signataire qui approuve ces Règles et Conditions au nom d'une autre personne, déclare et certifie qu'il dispose du pouvoir de les exécuter et que toute action nécessaire à l'autorisation de leur exécution a été prise.
- **8.18** Ces Règles et Conditions sont régies et interprétées conformément aux lois Tunisiennes et les juridictions Tunisiennes sont compétentes pour régler tout différend en relation avec ces Règles et

CONDITIONS.

- **8.19** Dans l'éventualité où :
- **8.20** Vous contestez l'entrée, la participation ou le résultat d'une autre Société dans le Programme ;
- **8.21** Un autre participant conteste l'entrée, la participation ou le résultat atteint par votre Société dans le Programme ; l'Organisateur tranchera alors cette contestation, à sa seule discrétion et la décision de l'Organisateur à cet effet sera finale. L'Organisateur peut saisir un expert qui règlera cette contestation selon les conditions (y compris votre paiement de n'importe quels frais exigés par l'expert) qu'il juge convenables. Vous êtes tenus de collaborer avec l'Organisateur dans le règlement de cette contestation et de fournir les informations et preuves que l'Organisateur peut raisonnablement exiger.

MEILLEUR SERVICE CLIENT

16, Avenue Habib Bourguiba

Ain Zaghouna • 2046 Marsa Tunis • Tunisie

Tel: +216 (71) 724325 • Fax: +216 (70) 014168

info@meilleurserviceclient.tn • www.meilleurserviceclient.tn