

## CONDITIONS DE PARTICIPATION

### 1. GÉNÉRALITÉS

- a. GABAON CONSEILS SL, (GABAON) C/ Del Serrat del Camp s/n, Aldosa Park 2, At. 2, AD 400 La Massana (Andorra), NRT L-714030-E, ci-après GABAON, est l'entité commerciale responsable de l'exécution et de l'organisation des concours Meilleure Chaîne de Magasins de l'Année, Meilleur E-commerçant de l'Année, Meilleure Franchise de l'Année et Meilleure Relation Client, en France.

### 2. DURÉE

- a. " Meilleure Relation Client " est une élection organisée sur une base annuelle. Les dates envisagées pour l'édition 2027 sont :

**14/10/2026** : Début de la période de vote

**28/12/2026** : Fin de la période de vote

**09/01/2027** : Proclamation des finalistes et appel à la cérémonie des trophées

**3 février 2027** : Cérémonie officielle de remise des trophées aux vainqueurs des compétitions

Pour chaque catégorie, une étude annuelle en ligne est réalisée au niveau national auprès des consommateurs français. L'enquête est réalisée par l'intermédiaire de la société Qualimétrie SAS à Villeneuve d'Ascq, institut de recherche et d'études spécialisé dans les relations B2B et B2C. La sécurité des données étant une priorité, toutes les données gérées par Qualimétrie sont stockées sur des serveurs sécurisés en France.

- b. La société GABAON est la seule responsable de la commercialisation et gère les licences d'utilisation de son logo Meilleure Relation Client, le suivi des clients, l'organisation de la remise des trophées, ainsi que la facturation et son recouvrement. Les Logos de Meilleure Relation Client, sont des marques déposées sur lesquels GABAON détient les droits d'exploitation.

### 3. PARTICIPATION

- a. Pour cette édition, de nombreuses marques concourent aux Trophées Meilleure Relation Client 2027. Un seul finaliste remportera le Trophée, dans sa catégorie.
- b. La même société ne peut participer qu'à un maximum de **quatre catégories** dans l'ensemble des concours.
- c. Des bannières pourront être activées par les consommateurs sur proposition des distributeurs qui les apposeront dans les médias de leur choix et/ou dans tous supports de communication interne ou externe, à condition qu'elles remplissent les conditions préalables en accord avec l'organisateur (GABAON). Lors de la pré-inscription au concours il leur sera donné accès à du matériel promotionnel ou à des packs Premium.
- d. Pour être éligible, les enseignes doivent obtenir un minimum de 150 votes. Si aucune enseigne ne remplit cette condition dans une catégorie, cette limite pourra être réduite par l'organisateur (Gabaon)

- e. Les gagnants de chaque catégorie peuvent acheter une licence auprès de GABAON pour utiliser la marque de la catégorie Meilleure Relation Client pour un an à compter de l'annonce officielle des résultats et de la proclamation des lauréats.
- f. GABAON garantit la qualité et l'exclusivité des marques Meilleure Relation Client en France

#### **4. LICENCE**

- a. GABAON accorde le droit exclusif aux Lauréats d'utiliser la marque « Meilleure Relation Client » dans les catégories dans lesquelles ils ont été choisis et uniquement pendant la période mentionnée à l'article 9.a ou 9.b
- b. La marque « Meilleure Relation Client » en France peut être utilisée par le Lauréat dans sa communication, en fonction du type de licence que ce dernier a acquis.
- c. Le Gagnant n'est pas autorisé à modifier ou à transformer le logo Meilleure Relation Client. Les caractéristiques de la marque « Meilleure Relation Client » objet de la licence octroyée aux gagnants sont détaillées à l'article 5.a.
- d. Le lauréat s'engage à ne pas céder son droit d'utiliser la marque « Meilleure Relation Client » des gagnants sans l'autorisation écrite de GABAON.
- e. GABAON se réserve le droit de contrôler l'utilisation de la marque « Meilleure Relation Client » des gagnants afin de s'assurer du respect des conditions d'utilisation énoncées dans ce document.

#### **5. CARACTÉRISTIQUES DU LOGO DE LA MARQUE**

- a. Voici les caractéristiques pour l'utilisation du logotype.  
Le logotype doit être placé sur fond blanc. Dans le cas contraire, il doit posséder a minima un liseré blanc d'au moins 1 pixel afin de bien respecter la visibilité de sa forme carré.



PANTONE 282 C  
CMYK 100/80/20/80 HEX #00082D  
RGB 0/8//45 LAB 0/-1/-27



PANTONE 151 C\*  
CMYK 0/65/92/0 HEX #EB8316  
RGB 235/131/22. LAB 70/47/79



Afin de préserver la lisibilité du logotype, il ne sera jamais appliqué à une taille inférieure aux valeurs suivantes :

Digital : 71px de large

Impression : 25mm de large

## 6. MÉCANIQUE DU CONCOURS

- a. Les participants accèdent à l'enquête via l'une des méthodes activées : Site Web du concours, Bannières avec lien vers l'enquête, Liens avec accès direct à l'enseigne, lien générique.
- b. Une fois l'enquête accessible, les participants doivent sélectionner l'enseigne qu'ils veulent évaluer et dans quelle catégorie. Le lien Premium permet l'accès direct à l'enseigne.
- c. Les consommateurs évalueront les enseignes au moyen d'un questionnaire en ligne basé sur 8 à 10 critères. L'évaluation est faite sur une échelle de 1 à 10.

Une fois cette première évaluation réalisée, le consommateur doit fournir des informations sociodémographiques de base. Ces données sont intégrées dans l'analyse de l'enquête.

- d. Leur vote est alors validé et leur participation au concours est enregistrée. Leur adresse e-mail sera utilisée pour les remercier de leur participation au concours. Une adresse e-mail erronée invalide automatiquement l'évaluation. Un deuxième vote pour la même enseigne, ou pour une enseigne dans la même catégorie est automatiquement bloqué.
- e. S'ils le souhaitent, les clients consommateurs peuvent ensuite voter pour une deuxième enseigne dans une autre catégorie que celle du premier vote. Ils répondent alors à la même série de questions avec les mêmes critères que ceux prévus aux points 6.b et 6.c. Ce deuxième vote leur permet de participer à un tirage au sort.

Premier prix : **un séjour spa de 2 jours / 1 nuit**, avec un soin par personne, pour 2 personnes, (valeur 400 €)

Deuxième prix : TV LED (valeur 300 euros)

Troisième prix : Tablette Tactile (valeur 250 euros)

Quatrième prix : Enceinte sans fil (valeur 80 euros)

Du cinquième au 100ème prix : un jeu de grattage (valeur 5 euros)

Ou similaires sous réserves de disponibilité.

- f. Enfin, les électeurs peuvent choisir de compléter un questionnaire complémentaire qui leur permettra de participer à un deuxième tirage au sort pour gagner : un voyage **Séjour 3 jours à Barcelone** pour deux personnes (valeur totale 1 200 euros).

## 7. ÉTUDE DE MARCHÉ

Deux rapports seront réalisés avec les données obtenues à partir de l'enquête.

- a. Un premier rapport (Panorama du Commerce Français) qui contiendra les informations globales. Ce rapport pourra être consulté partiellement sur les sites Web du concours ou pourra être demandé à l'organisation.

- b. Un rapport Classic Benchmark par catégorie (rapport réalisé spécifiquement pour une enseigne analysant les performances de l'enseigne, le profil des clients, le Benchmark de la concurrence et des recommandations d'actions). Ce rapport est réalisé sur commande à partir de la réception d'un bon de commande Rapports & Etudes.

## **8. PAIEMENT DE LA LICENCE D'UTILISATION DU LOGO ATTRIBUÉ**

- a. Afin d'obtenir le droit exclusif d'utiliser les marques, accordé uniquement aux gagnants de l'édition, le gagnant sera tenu de payer en une seule fois le prix de la licence en fonction du type de licence souhaité.
- b. Le lauréat s'engage à payer la licence unique à GABAON, dans un délai maximum de 30 jours après l'émission de la facture, par virement bancaire sur le compte qui y est indiqué.
- c. La période de 30 jours à l'émission de la facture est une durée maximale. Après cette période, GABAON peut recourir à des pénalités pour retard de paiement. Elles seront appliquées au total de la facture. Des pénalités peuvent être exigées sans préavis. Il ne sera donc pas nécessaire d'envoyer une lettre certifiée pour entamer le processus de pénalités pour retard. En outre, une indemnité forfaitaire de 160 € au titre des frais de recouvrement sera due intégralement après la date limite. Il n'est pas obligatoire de le mentionner sur la facture.
- d. GABAON se réserve le droit de retirer au gagnant le droit d'utiliser le logo Meilleure Relation Client, 30 jours après que l'exigence de paiement établie dans l'accord de participation ait été laissée sans réponse.

## **9. PÉRIODE D'UTILISATION DES MARQUES**

- a. La société est autorisée à utiliser la marque Meilleure Relation Client pour une année, à compter de la date officielle de proclamation des gagnants, à condition qu'ils en aient payé les droits tel que mentionné à la clause 8.
- b. La société ayant acquis les droits d'utilisation de la marque après cette période d'un an et qui voudrait communiquer comme « référence historique » qu'elle a reçu le titre de Meilleure Relation Client dans une catégorie dans une précédente édition doit demander une autorisation préalable et écrite de GABAON.

## **10. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET INDUSTRIELLE**

- a. Le gagnant reconnaît GABAON, en tant qu'entité commerciale responsable de l'exécution et de l'organisation des concours Meilleure Chaîne de Magasins de l'Année, Meilleur E-commerçant de l'Année, Meilleure Franchise de l'Année et Meilleure Relation Client, en France, en tant que gestionnaire des droits de propriété intellectuelle et industrielle, des contenus audiovisuels et des marques et reconnaît qu'il est le seul autorisé, par GABAON, à les utiliser.

En acceptant les conditions d'utilisation de la marque correspondante, le Lauréat reconnaît qu'il n'acquiert pas de droits de propriété intellectuelle ou industrielle pour cette raison.

## 11. RESPONSABILITÉ RÉCIPROQUE

- a. Le client accepte que, quels que soient les motifs de sa réclamation et la procédure suivie pour sa mise en œuvre, la responsabilité éventuelle de GABAON, quant à l'exécution des obligations prévues pour sa mission d'organisateur des concours Meilleure Chaîne de Magasins de l'Année, Meilleur E-commerçant de l'Année, Meilleure Franchise de l'Année et Meilleure Relation Client, sera limitée à un montant n'excédant pas le total réellement payé par le client, pour le service ou les tâches fournies par la société GABAON pendant la période d'un (1) an précédent.

## 12. PROTECTION DES DONNÉES

### a. Responsable du traitement et finalités

Le responsable du traitement des données personnelles des contacts du Client est GABAON CONSEIL S.L. GABAON traite les données (identité, coordonnées, fonction et informations de facturation et de suivi) afin de :

- gérer la relation contractuelle, les commandes, la facturation, le paiement et, le cas échéant, l'organisation des remises de prix/événements ;
- assurer la gestion administrative et comptable et le recouvrement ;
- adresser des communications professionnelles relatives à des services identiques ou analogues à ceux commandés (prospection "B2B"), sous réserve du droit d'opposition.

### b. Bases juridiques

- Gestion contractuelle / facturation / paiement / organisation : exécution du contrat et obligations légales applicables.
- Prospection B2B auprès des clients : intérêt légitime de GABAON à promouvoir ses services auprès de ses clients, avec possibilité d'opposition à tout moment (opt-out simple).

### c. Destinataires et sous-traitants

Les destinataires internes sont les services administratifs, comptables et de facturation de GABAON.

Les données peuvent également être communiquées, dans la stricte mesure nécessaire, à des prestataires agissant en qualité de sous-traitants (par ex. hébergeur, outil emailing, prestataire événementiel, cabinet comptable) et, le cas échéant, à un institut d'études/sondages situé en France ou dans l'EEE, aux fins d'exécution des Prestations. Ces prestataires sont soumis à des obligations contractuelles de confidentialité et de sécurité.

**d. Transferts et localisation**

Lorsque certains traitements sont réalisés dans l'EEE (notamment en France) par des prestataires, GABAON met en œuvre des garanties appropriées conformément au droit andorran (LQPD) et, le cas échéant, au RGPD lorsque applicable du fait de l'implantation des prestataires dans l'EEE.

**e. Durées de conservation**

- Données nécessaires à la gestion contractuelle et à la facturation : pendant la durée de la relation contractuelle, puis pendant les délais légaux de conservation comptable applicables (en principe jusqu'à 10 ans).
- Données utilisées à des fins de prospection B2B : pendant la durée de la relation commerciale, puis 3 ans à compter du dernier contact actif.
- Listes d'opposition : pendant 3 ans à compter de l'exercice du droit d'opposition (afin de le respecter).

**f. Droits des personnes et réclamations**

Conformément à la loi andorrane qualifiée sur la protection des données, vous disposez des droits d'accès, rectification, opposition, suppression (droit à l'oubli), limitation du traitement et portabilité.

Pour exercer vos droits ou pour toute question : [contact@meilleurechainedemagasins.fr](mailto:contact@meilleurechainedemagasins.fr)

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez introduire une réclamation auprès de l'Agència Andorrana de Protecció de Dades (APDA).

**13. ATTRIBUTION DE JURIDICTION- DROIT APPLICABLE – LANGUE**

- a. Le présent contrat est régi par le droit du Principat d'Andorre.
- b. Tout litige relatif à sa validité, son interprétation, son exécution ou sa résiliation sera de la compétence exclusive des tribunaux du Principat d'Andorre.
- c. Les parties conviennent que la procédure se déroulera en langue catalane. Le contrat est rédigé en langue française ; en cas de traduction, la version française prévaudra pour l'interprétation contractuelle, sans préjudice des exigences procédurales devant les juridictions andorranes.