

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

ARTICLE 1 : OBJET

La signature du client implique son adhésion entière et sans réserve aux présentes conditions générales, lesquelles sont applicables à l'ensemble des prestations réalisées par **CONTACTMEDIA**, qui prévalent sans exception aux conditions propres au client. Il est confié à **CONTACTMEDIA** l'exécution de l'ensemble des prestations définies dans le contrat joint et entrant dans le cadre des actions de marketing téléphonique.

ARTICLE 2 : PROPRIETE

Les scénarios, mailings, fichiers téléphoniques, ainsi que tous les éléments fournis par **CONTACTMEDIA** restent la propriété de celle-ci. Le client n'est autorisé en aucun cas à céder ou à communiquer à des tiers soit à titre gratuit, soit à titre onéreux, les résultats, les fichiers objets de la prestation.

ARTICLE 3 : DELAIS D'EXECUTION

Le présent contrat prend effet au jour de sa signature et pour la durée prévue.

Le client communique l'adresse de facturation à la signature du contrat.

ARTICLE 4 : PRIX

En contrepartie de l'exécution des prestations fournies par **CONTACTMEDIA** le client acquittera le prix des différents services comme indiqué dans le contrat joint.

Les tarifs sont établis sur la base des « contacts utiles » ou « heures de production » noués par les téléacteurs de **CONTACTMEDIA**

Est considéré comme « contact utile » tout entretien avec un décisionnaire ayant fait l'objet d'un compte-rendu, quel que soit le résultat.

Les unités Télécom sont facturées à part au tarif en vigueur et justifiables de TVA, sauf si celles-ci sont incluses dans le contrat de prestation.

Les tarifs indiqués s'entendent pour les prestations fournies aux heures habituelles de travail.

Sont considérées comme heures habituelles de travail les jours ouvrables, excepté le samedi.

Toute opération demandée le samedi par le client, fera l'objet d'un accord préalable.

Tous travaux effectués en dehors de ces horaires seront majorés en conséquence, après accord préalable du client.

Les frais afférents aux services rendus seront à la charge intégrale du client.

Il s'agit en particulier, et sans que cette liste puisse être considérée comme limitative :

des frais de déplacement et de liaison avec le client non prévus,

des frais de matériel et de documentation non prévus,

des frais de déplacement des personnels de **CONTACTMEDIA** pour toute intervention.

ARTICLE 5 : DEVIS

A défaut de mention particulière, toutes propositions ou devis est valable pour une durée de un mois à compter de la date d'émission (prestations + frais).

Toute modification avant ou au cours de l'exécution de l'opération, pourra faire l'objet d'une modification du devis.

ARTICLE 6 : REGLEMENT

Sauf stipulation contraire, les factures sont payables au comptant, à la signature du contrat.

Tout retard dans les paiements entraînera l'exigibilité d'intérêts au taux égal à une fois et demi le taux de l'intérêt légal par mois, tout mois commencé étant compté en totalité.

ARTICLE 7 : DESDITS - SUSPENSION DE MISSIONS

Sauf dérogation expresse entre les parties, il est convenu de ce qui suit :

Mission confirmée mais non commencée

« Aucun desdits n'est exigible par **CONTACTMEDIA** pour une mission qui serait annulée ou reportée à la demande écrite du client plus d'un mois avant la date du début des missions.

En revanche, pour une action annulée ou reportée à la demande écrite du client dans le mois précédent le début des missions **CONTACTMEDIA**, réclamera :

un desdits de 30 % du montant des honoraires prévus pour le mois suivant, si ladite demande intervient plus de 15 jours avant le début de nos prestations ;

un desdits de 60 % si cette demande nous parvient seulement dans les 15 jours précédents.

Mission confirmée et commencée

Toute action commencée est due intégralement sauf clause spécifique dans le contrat.

ARTICLE 8 : MODIFICATIONS - DEPASSEMENT DES PRESTATIONS

Le détail des prestations à réaliser par **CONTACTMEDIA** a été établi selon les indications et les éléments d'information fournis par le client.

Toute modification apportée au contrat postérieurement à sa signature ou en cours d'exécution ne peut être décidée que d'un commun accord entre les deux parties.

Il est toutefois précisé que toute modification du fait du client, ayant pour conséquence un surcroît de charges ou de dépassement des délais d'exécution des services confiés à **CONTACTMEDIA** entraînera de plein droit réévaluation du tarif initial.

ARTICLE 9 : RESPONSABILITE

Les propositions de la présente intervention ne seront mises en application qu'après vérification de leur conformité avec le code déontologique de la profession.

CONTACTMEDIA s'engage à apporter tout le soin en usage dans sa profession à la bonne exécution de sa mission.

CONTACTMEDIA est soumise à une obligation de moyens et non de résultats.

Sa responsabilité ne pourra être engagée pour retard ou défaillance tenant soit à un cas de force majeure, soit à un événement échappant à son contrôle, soit encore du fait du client. Est notamment considérée comme résultant de la force majeure, toute interruption ou retard d'acheminement dans les services postaux et téléphoniques du fait de France Télécom ou de toute autre service de transport ou de télécommunication.

L'opération faite en toute bonne foi par **CONTACTMEDIA** comprend toutes les informations sur les prospects contactés. Elle est produite sans garantie d'aucune sorte sur la justesse des renseignements apportés par les prospects. Les renseignements téléphoniques sont susceptibles de comporter des imprécisions ou des erreurs (volontaires ou involontaires) commises par les prospects lors du questionnaire fait par **CONTACTMEDIA**

En aucun cas, **CONTACTMEDIA** ne pourra être tenu responsable par quiconque d'une exactitude (volontaire ou involontaire) faite par un prospect, qu'elle qu'en soit la cause, ni des préjudices qui pourraient en résulter.

ARTICLE 10 : REGLEMENTS ET NON PAIEMENTS

CONTACTMEDIA se réserve, après envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, le droit d'interrompre une opération en cas de non-paiement par le client de l'une quelconque de nos factures. Dans ce cas seuls seront facturés en dehors des frais fixes et frais techniques, les contacts réalisés et les unités Télécom leur correspondant.

La Société **CONTACTMEDIA** n'est tenue que d'une obligation de moyen et non de résultats :

En conséquence le client reconnaît qu'il ne saurait mettre en cause sa responsabilité en cas d'insuccès commercial de l'opération, d'insuffisance de chiffre d'affaires, etc...

Conformément aux articles 441-6 c. com. et D. 441-5 c. com., tout retard de paiement entraîne de plein droit, outre les pénalités de retard, une obligation pour le débiteur de payer une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatifs, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

ARTICLE 11 : DISPOSITIONS PARTICULIERES

Le client reconnaît avoir été informé par la société **CONTACTMEDIA** que, selon la jurisprudence actuelle des Tribunaux, l'opération définie au présent contrat peut être assimilée à une forme de démarchage entraînant l'application des dispositions des articles L 121-21 et suivants du code de la consommation, pouvant justifier, en cas d'achat, la remise d'un bon de commande reproduisant les dispositions légales, comportant un formulaire de renonciation, tout versement en contrepartie pendant le délai de 7 jours prévu par la loi de la part du client étant prohibé.

Les rendez-vous qui n'ont pas pu être joint pour la confirmation seront maintenus sur le IAgenda® et devront être honorés, simplement ils ne seront pas signalés comme confirmés.

Les indisponibilités de plus d'une journée seront inscrites sur l'IAgenda® au minimum 10 jours avant la date prévue.

Ces opérations sont exonérée en vertu des dispositions du 2° de l'article 261 C du code général des impôts.

Au-delà de deux révisions de fichier au court d'une même campagne (volume, codes APE, secteurs géographiques, etc...) il sera appliqué une facturation de 30,00 H.T. soit 35,88 € T.T.C. par révision.

ARTICLE 12 : DROITS ET OBLIGATIONS

La société **CONTACTMEDIA** ne saurait être responsable pénalement ou civilement du non-respect de ses obligations client.

Le client s'interdit formellement de reproduire, sans l'autorisation de la société **CONTACTMEDIA** texte (ou présentations) des appels phoning ou les messages mailings créés par la société **CONTACTMEDIA** pour cette opération, ou encore de les imiter ou de les laisser imiter pour son compte par un tiers.

Il est rappelé que la marque **CONTACTMEDIA**® est déposée à l'INPI.

En cas de violation de cette clause, une indemnité égale au montant de la commande serait due des constatations de cette infraction, sans préjudice de tous autres dommages et intérêts. Le présent contrat ne vaut donc pas cession des droits de création et de reproduction.

ARTICLE 13 : CONFIDENTIALITE

CONTACTMEDIA s'engage à considérer comme confidentielles et entrant dans le champ d'application du secret professionnel auquel elle est tenue, ainsi que ses agents, les informations de toute nature, écrites ou orales, que l'exécution de sa mission l'amènerait à connaître.

CONTACTMEDIA n'est jamais engagée par la qualité du fichier loué, acheté, fourni par le client ou pris sur annuaire.

Tous les fichiers, listes de documents confiés à **CONTACTMEDIA** par le client, lui seront restitués en fin de mission, à sa demande. **CONTACTMEDIA** conserve seulement une copie des fichiers pendant une durée de trois ans.

CONTACTMEDIA s'engage expressément à ne pas refaire usage de ces documents et informations qu'ils renferment. **CONTACTMEDIA** se réserve cependant le droit d'utiliser en référence le nom de ses clients.

ARTICLE 14 : NON SOLLICITATION DU PERSONNEL

Les parties s'engagent l'une envers l'autre à ne pas solliciter le personnel de l'autre pendant toute la durée du contrat et au cours des deux années suivantes.

En cas de non-respect de cet engagement, la partie fautive versera à l'autre des dommages et intérêts dont le montant est fixé forfaitairement à deux années de la rémunération moyenne brute du salarié concerné et qui sera exigible dès la prise de fonction.

ARTICLE 15 : RESILIATION

En cas de non-exécution par le client de l'une quelconque de ces obligations, et après réception d'une simple lettre recommandée avec accusé de réception, valant mise en demeure, et sans préjudice des dommages et intérêts qu'elle pourra demander en justice, **CONTACTMEDIA** se réserve le droit de dénoncer unilatéralement le présent contrat.

ARTICLE 16 : CLAUSE PENALE

Il est expressément convenu que si la responsabilité de **CONTACTMEDIA** venait à être retenue dans l'exécution du contrat, le client ne pourrait prétendre à une indemnité supérieure au montant hors frais de la commande passée.

ARTICLE 17 : LOI APPLICABLE

Les présentes conditions Générales de vente, ainsi que les actes qui en seront la conséquence, sont soumis au droit Français.

ARTICLE 18 : COMPETENCES ET CONTESTATIONS

En cas de contestation, les tribunaux d'Avignon sont seuls compétents, nonobstant toute clause contraire figurant éventuellement dans les conditions générales de nos clients, toute dérogation à l'une des présentes conditions générales doit faire de notre part l'objet de stipulations écrit.

ARTICLE 19 : BLOCTEL

L'article 9 de la loi 2014-344 du 17 mars 2014 dispose : «Il est interdit à un professionnel, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, de démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur cette liste, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes ».

Le fait de recourir à un sous-traitant qui passe les appels téléphoniques (qu'il soit ou non situé à l'étranger) agissant pour votre compte ne change en aucun cas vos obligations légales de ne pas démarcher un consommateur inscrit sur la liste d'opposition. Seul le donneur d'ordre (celui qui souhaite contracter avec le consommateur) est responsable. Il devra donc faire expurger la liste avant de la transmettre au sous-traitant. Par ailleurs, **CONTACTMEDIA** informe le Souscripteur que toute personne peut s'opposer aux démarchages téléphoniques, effectués par une entreprise dont il n'est pas client, en s'inscrivant auprès de **Bloctel** (www.bloctel.gouv.fr) une liste gratuite d'opposition aux appels commerciaux.