PRO-FYL
Centre de contacts

33 boulevard Antonio Vivaldi
Bâtiment B2O
42000 Saint-Etienne

Tél. : 04 77 35 15 01
lila.yahiaoui@pro-fyl.fr
www.pro-fyl.fr

PRO-FYL, société par actions simplifiée à associé unique au capital de 1000 €, ayant son Siège Social 33 Boulevard Antonio Vivaldi 42000 Saint-Etienne – SIRET : 818 978 215 00023.
RCS SAINT-ETIENNE - N° TVA intracommunautaire FR 26 818978215, représentée par Madame Lila Yahiaoui agissant en qualité de présidente, ci-après dénommée « PRO-FYL »
Et La société engagée avec PRO-FYL dans une relation contractuelle telle que spécif ié dans le document engageant les deux parties. Ci-après dénommer « LE CLIENT ». PRO-FYL et LE CLIENT sont ci-après collectivement dénommés « LES PARTIES »

1. PREAMBULE

PRO-FYL est un fournisseur de SERVICES et de prestations associées en génération d'opportunités commerciales et en développement commercial externalisé. A ce titre, PRO-FYL met à disposition de ses clients une gamme de SERVICES, visés à l'article «Description des services PRO-FYL », parmi lesquels ils peuvent opter au travers des différents services proposés par PRO-FYL. LE CLIENT déclare avoir pris connaissance des SERVICES PRO-FYL. Le client déclare les avoir lues et acceptées, la souscription de services et/ou d'offres proposés par la société PRO-FYL emportant l'acceptation et l'adhésion expresse et sans réserve du client aux présentes CGV ainsi que, le cas échéant, aux documents contractuels existants complétant ou amendant lesdites CGV.

2. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels sont constitués des présentes conditions générales, de leurs annexes et/ou des bons de commandes ou devis signés par le client qui impliquent l'acceptation des conditions générales de vente PRO-FYL. Toute modification de l'un quelconque des documents mentionnés ci-dessus fera l'objet d'un avenant signé par ses signataires ou par les personnes ayant autorité et compétence pour représenter les pars ou bien, sur proposition de PRO-FYL formulée par courriel d'un accord du CLIENT par voie de courrier électronique.

Tous nos devis ou offres commerciales ont une validité de 1 mois. La réalisation de la prestation par PRO-FYL commence après réception du contrat de service ou du bon de commande dûment paraphés, signés et tamponnés. Ces documents doivent être accompagnés du règlement de l'acompte. L'acompte est encaissé au démarrage de la prestation, le solde étant dû par le Client en fin de chaque mois de réalisation.

Le retard dans l'envoi de ces documents recule d'autant le délai de mise en place de la solution.

3. DEFINITIONS

Dans les présentes conditions générales et leurs Annexes, les mots ou expressions ci-dessous auront la signification qui suit : SERVICES : Services sélectionnés et proposés par PRO-FYL qui sont mis à disposition de ses clients. Chargé(e) de mission : personne responsable de la bonne exécution des Services. MISSION ou CAMPAGNE : Actions réalisées par le/la Chargé(e) de mission en vue de générer des opportunités commerciales pour le CLIENT.

4. OBJET

Les présentes ont pour objet de définir les conditions générales de mise à disposition et d'utilisation des Services par LE CLIENT ainsi que les obligations respectives des PARTIES.

5. DUREE - RESILIATION

Le présent contrat entre en vigueur à compter de la signature pour une durée indéterminée ou déterminées par le bon de commande signé par le client. Si le contrat est à durée indéterminée, Il pourra être dénoncé par l'une ou l'autre des PARTIES par lettre recommandée avec accusé réception moyennant un préavis de trente (30) jours. Le présent contrat sera résilié de plein droit et sans préjudice de tout dommage et intérêt en cas de manquement par l'une ou l'autre des parties à l'une quelconque de ses obligations, non corrigé dans un délai de 30 jours à compter de la mise en demeure d'y remédier par lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse. Sauf le cas de l'abus de droit caractérisé à l'encontre de l'une ou l'autre des parties, aucune des parties ne sera redevable vis-à-vis de l'autre d'une indemnité ou de dommages intérêts quelconques pour tout dommage pouvant résulter de la résiliation du présent CONTRAT DE SERVICES, quelle que soit la nature directe ou indirecte, générale ou spéciale, dudit dommage, y compris pour toutes pertes de bénéfices, actuels ou futurs.

6. DESCRIPTION DES SERVICES PRO-FYL

6.1 Campagne d'appels téléphoniques

Les campagnes d'appels téléphoniques peuvent avoir pour objectif de qualifier un fichier, de générer des opportunités commerciales (prise de rendez-vous, détection de projet, ventes additionnelles etc..), de réaliser des études ou des enquêtes, de mener des actions de recrutement. LE CLIENT achète à PRO-FYL un volume de SESSIONS horaires durant lesquelles sera réalisée la campagne d'appels téléphoniques. PRO-FYL met à la disposition du client durant ces SESSIONS un(e) ou plusieurs Chargé(e) de mission dédié(es) qui ont la charge de mener à bien la mission. Le/La Chargé(e) de mission réalise la campagne d'appels téléphoniques, envoi des mails ou des courriers et réalise

PRO-FYL
Centre de contacts

33 boulevard Antonio Vivaldi
Bâtiment B2O
42000 Saint-Etienne

Tél. : 04 77 35 15 01
lila.yahiaoui@pro-fyl.fr
www.pro-fyl.fr

toutes les tâches nécessaires au bon déroulement de la campagne. Le/La Chargé(e) de mission peut si nécessaire faire appel à un autre Chargé(e) de mission pour compléter son action après validation de la direction de PRO-FYL.

6.2 Campagne réseau sociaux

LE CLIENT achète à PRO-FYL un volume de sessions durant lesquelles sera réalisée la campagne de contact via les réseaux sociaux professionnels. PRO-FYL met à la disposition du client durant ces sessions un-e Chargé(e) de mission dédiée qui est en charge de mener à bien la mission. PRO-FYL propose au CLIENT un planning de session. Le/La Chargé(e) de mission réalise la campagne de contacts, envoi des mails ou des courriers, réalise des appels téléphoniques et réalise toutes les tâches nécessaires au bon déroulement de la campagne. Le/La Chargé(e) de mission peut si nécessaire faire appel à une ou des autre(s) Chargés(es) de mission pour compléter son action après validation de la direction de PRO-FYL.

6.3 Réception d'Appels

LE CLIENT achète à PRO-FYL un volume d'heures ou de contacts entrants durant lesquelles PRO-FYL prend en charge la réception de ses appels. Pour se faire le CLIENT reroute ses appels vers un numéro de téléphone indiqué par PRO-FYL. PRO-FYL met à la disposition du client durant ces sessions un-e ou des ASSISTANT(ES) dédiée qui sont en charge de mener à bien la mission. Les appels réceptionnés font l'objet d'un message électronique envoyé sur l'adresse indiqué par le client. Des actions comme le transfert d'appel vers le CLIENT peuvent faire l'objet d'une facturation complémentaire indiquée dans le détail des tarifs de la prestation.

6.4 Planning

Pour préparer la mission PRO-FYL met en place un planning des sessions prévues ou les horaires des plages qui lui sont réservées. Les SESSIONS sont planifiées conformément au bon de commande. Néanmoins PRO-FYL garde toute latitude pour décaler des SESSIONS en fonction des contraintes d'organisation interne sans que le CLIENT puisse s'y opposer. Le nombre de SESSIONS ou le temps prévus au bon de commande est toujours respecté.

7. OBLIGATIONS de PRO-FYL

PRO-FYL s'engage à mettre tout son savoir-faire et ses connaissances pour la bonne exécution des prestations de Services. PRO-FYL s'engage notamment à solliciter auprès du CLIENT tous les moyens et informations techniques nécessaires, ou à prendre toutes dispositions utiles, pour accomplir la prestation de Services convenue dans les meilleures conditions possibles. Dans cet esprit, en cas d'empêchement (ou de contraintes) à remplir ses fonctions, quelle qu'en soit la cause, nos chargé(e) de mission s'obligent à en informer aussitôt leur responsable hiérarchique. Nos chargé(e) de mission s'engagent à respecter au mieux les prescriptions du cahier des charges qui lui sera soumis et seront seuls responsables de son exécution.

8. OBLIGATIONS du CLIENT

LE CLIENT s'engage à fournir aux chargé(e) de mission ou à son responsable hiérarchique l'ensemble des informations nécessaires à l'exécution des prestations de
Services : présentation commerciale du CLIENT, formations aux produits et/ou services proposés par le CLIENT, périmètres commerciaux sur lesquels s'appliquent les prestations de Services, toute autre information nécessaire à la bonne exécution des prestations de Services. Entre autre le client peut avoir à fournir le fichier de prospects ou de clients. Ce fichier doit être fourni à un format spécifique qui lui est indiqué au moment de la préparation de la mission.

9. FACTURATION ET MODALITES DE REGLEMENT

9.1 : Tarifs des Services

LE CLIENT déclare avoir eu communication des conditions financières avant la souscription des présentes, en avoir pris connaissance et les accepter. Les tarifs s'entendent comme le tarif des Services ou de des offres souscrites par LE CLIENT ainsi que les frais d'ouverture de Service, le(s) option(s), les consommations, le(s) matériels et le(s) dépôt(s) de garantie. Les tarif s s'entendent hors taxes et sont exprimés en euros. En cas de modification des tarifs, PRO-FYL s'engage à en informer le CLIENT par courrier, courrier électronique ou tout autre moyen au moins un (1) mois avant l'entrée en vigueur de la modification. Si ce dernier ne résilie pas le Contrat dans un délai de deux mois (2) suivant l'entrée en vigueur de cette modification, il sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs.

9.2 Modalités de facturation et conditions de paiement

Le règlement des Services fournis par PRO-FYL se fait notamment par virement, prélèvement et chèque bancaire français pour tout montant les sommes dues au titre du présent CONTRAT font l'objet de factures qui devront être payées à réception de la facture. Le respect des dates de paiement de toutes les sommes dues à PRO-FYL est une obligation essentielle du client au titre du CONTRAT de Services.

9.2.1 Acompte à la signature

PRO-FYL
Centre de contacts

33 boulevard Antonio Vivaldi
Bâtiment B2O
42000 Saint-Etienne

Tél. : 04 77 35 15 01
lila.yahiaoui@pro-fyl.fr
www.pro-fyl.fr

Sauf accord particulier, toute commande fait l'objet d''un acompte de 30 % exigé à la commande, les SESSIONS sont ensuite facturées mensuellement chaque fin de mois.
Pour les offres en forfait mensuel si le CLIENT est en prélèvement automatique l'acompte demandé à la signature sera le montant du forfait de mise en place. Pour tout autre moyen de paiement l'acompte sera de 30% du montant total de la commande.

9.2.2 Période d'essai

Les offres proposées en forfait mensuel sont facturées sur la base d'un abonnement mensuel souscrit pour une période minimale. Dans le cas ou le client bénéficie d'une
période d'essai sur un forfait mensuel et qu'il décide de ne pas donner suite, c'est le tarif applicable à la période réalisée qui s'appliquera. Ainsi si le CLIENT choisi un forfait mensuel de 1 an avec une période d'essai de trois mois, s'il décide d'arrêter au bout des 3 mois c'est le tarif en vigueur au moment de la signature du forfait 3 mois qui s'appliquera

9.3 : Défaut ou retard de paiement

La facturation des Services débute à la date de mise à disposition du Service ou à la date de Souscription de (s) l'offre(s). Le non-paiement d'une facture par LE CLIENT à l'échéance prévue entraînera quinze (15) jours après l'envoi d'une lettre de relance par courrier ou courrier électronique au CLIENT demeurée sans réponse justifiée de sa part, la déchéance de tous les termes des créances de PRO-FYL sur le CLIENT et leur exigibilité immédiate. Le non-paiement des sommes dues entraînera quinze (15) jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception annonçant l'arrêt de la mission réalisée pour le compte du CLIENT. L'exigibilité des sommes facturées en cas de retard ou défaut de paiement non justifié par le CLIENT entraînera également la majoration des sommes dues d'intérêts de retard correspondant à une fois et demi le taux d'intérêt légal à compter de l'envoi d'une lettre de relance par courrier recommandé avec avis de réception ou e-mail au Client, sans préjudice de toute demande ultérieure en dommages intérêts et autre action, y compris contentieuse, nécessaire à la sauvegarde des intérêts de la Société. Ces intérêts seront calculés et produits sur une base journalière. PRO-FYL pourra également répercuter sur LE CLIENT défaillant les frais de rejet en cas de refus de prélèvement auprès de l'établissement bancaire DU CLIENT.

PRO-FYL se réserve le droit de ne pas renouveler la Souscription d'un Client dont le compte serait resté débiteur dans le cadre d'un précédent contrat, sauf existence d'un fait justificatif. En cas d'incident(s) de paiement en cours de Contrat ou dans le cadre d'un précédent contrat, PRO-FYL pourra demander au Client, lors de la Souscription d'un nouveau Service (offres/options), le versement d'une somme immédiatement encaissable par PRO-FYL dénommée « dépôt de garantie de paiement », au titre de l'un ou l'autre des Services souscrits. Ce dépôt est restituable, déduction faite des éventuels impayés le cas échéant, au plus tard dans les trente (30) jours suivant la fin de toutes les relations contractuelles avec PRO-FYL. Le Dépôt de garantie de paiement ne constitue pas un acompte et ne dispense en aucun cas LE CLIENT du paiement ponctuel des sommes dues.

9.4 Annulation
Dans le cas d 'annulation de commande avant le traitement des services, l'acompte versé reste la propriété de PRO-FYL, les frais de dédit seront facturés en sus des mises
en place de dossier (coût de transmission, temps passé sur ce dossier, frais contractuels engendrés pour la réalisation des prestations). Si la prestation est entièrement
réalisée, l'ensemble de la facture est exigible de plein droit.

10. NON SOLLICITATION DE PERSONNEL
Le Client s'engage à n'embaucher, directement ou indirectement, aucun membre du personnel de la Société PRO-FYL même s'il n'a pas participé à la négociation ou à l'exécution des prestations fournies pendant toute la durée des relations contractuelles et ce, dans un délai d'un an à compter de leur cessation. En cas de non-respect de cette clause, le Client s'engage à verser à la Société une indemnité forfaitaire correspondant à deux années de rémunération nette de chaque membre de personnel débauché.

11. CONFIDENTIALITE
1.1.1 Informations commerciales
Chaque partie s'engage à ne pas divulguer de quelque façon que ce soit les informations personnelles, techniques ou commerciales, y compris le savoir-faire de l'autre partie, et notamment les connaissances antérieures appartenant à l'autre partie dont elle pourrait avoir connaissance à l'occasion de l'exécution des prestations de service fournies par la PRO-FYL et ce, tant que ces informations ne sont pas accessibles au public. PRO-FYL reconnaît en particulier que toutes les informations commerciales et techniques et les procédures relatives au CLIENT sont strictement confidentielles.

1.1.2 Fichiers d'adresses

Le CLIENT reconnait que les informations accessibles au public telles que nom de société, coordonnées postales ou téléphoniques d'interlocuteurs ou de sociétés ne peuvent pas être considérées comme des données confidentielles.

PRO-FYL
Centre de contacts

33 boulevard Antonio Vivaldi
Bâtiment B2O
42000 Saint-Etienne

Tél. : 04 77 35 15 01
lila.yahiaoui@pro-fyl.fr
www.pro-fyl.fr

1.1.3 Citation en référence
Le CLIENT autorise PRO-FYL à le citer en tant que référence et à indiquer ses coordonnées dans la liste de ses références sur les documents commerciaux et publicités de ce dernier. Si le CLIENT souhaite si opposer il devra en avertir PRO-FYL par mail ou par courrier.

12. RESPONSABILITE
Conformément au droit commun, chaque PARTIE répond vis-à-vis de l'autre des dommages de toute nature survenus à l'occasion de ses obligations contractuelles résultant du présent contrat. En revanche, PRO-FYL n'est pas responsable des dommages indirects pour perte de bénéfices, perte de données ou f rais d'acquisition de produits ou services de remplacement, ou pour tout dommage spécial, accidentel, indirect. PRO-FYL réalise l'ensemble de ses prestations dans le cadre d'une obligation de moyen. Le client ne saurait invoquer un retard de réalisation ou un manque de résultat de PRO-FYL pour annuler sa commande ou demander une indemnité quelconque.

13. MODIFICATION DES SERVICES
PRO-FYL se réserve la possibilité de modifier le service sous réserve d'en notifier préalablement et expressément LE CLIENT, afin d'améliorer la fourniture des SERVICES ou si les conditions d'exploitation des SERVICES l'exigent. PRO-FYL veillera à ce que la notification des SERVICES n'entraîne aucune réduction, diminution, ou détérioration
sensible du fonctionnement ou de la mise en œuvre générale du service. En telles circonstances, LE CLIENT pourra résilier le CONTRAT de SERVICES dans un délai de 15
jours à compter de la notification par PRO-FYL des modifications.

14. MODIFICATIONS DU CONTRAT
PRO-FYL se réserve la possibilité de modifier les présentes sous réserve d'en notifier préalablement le client par écrit. En de telles circonstances, LE CLIENT pourra résilier le
CONTRAT de SERVICES dans un délai de 15 jours à compter de la notification par PRO-FYL des modifications.

15. SUSPENSION DU CONTRAT
PRO-FYL se réserve le droit de suspendre l'exécution des obligations lui incombant aux termes du CONTRAT de SERVICES en cas de survenance de l'une des circonstances
suivantes : - événement constitutif de force majeure tel que défini dans le cadre de l'article 16
- inexécution par le client de ses obligations au titre des articles 8 et 9 - ordre, instruction, ou demande d'un gouvernement, d'un organisme de service d'urgence ou de toute autre autorité administrative compétente, ou - travaux d'amélioration tels que définis à l'article 13.

PRO-FYL informera préalablement LE CLIENT de toute suspension (cause, durée) et des modalités de la reprise des relations contractuelles entre les PARTIES dans les meilleurs délais. Le fait pour PRO-FYL de ne pas de prévaloir de son droit de suspendre le CONTRAT de SERVICES à la suite de l'un des évènements précités, ne le privera pas de son droit de résilier ledit CONTRAT de SERVICES ultérieurement

16. CAS DE FORCE MAJEURE
Conformément aux dispositions de l'article 1218 du code Civil, chacune des PARTIES sera dégagée de toute responsabilité si l'exécution de ses obligations résulte d'un cas de force majeure, au sens de la jurisprudence en vigueur et défini par tout événement imprévisible, irrésistible, hors du contrôle des PARTIES et rendant momentanément impossible l'exécution de ses obligations. En présence d'un cas de force majeure, les parties fourniront leurs meilleurs efforts pour poursuivre le CONTRAT de SERVICES. Le cas de force majeure suspend les obligations nées du présent CONTRAT de SERVICES pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait
une durée d'existence supérieure à 30 jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties huit jours après l'envoi
d'une lettre recommandée avec avis de réception notifiant cette décision.

17. RESPECT LEGISLATIF
PRO-FYL s'engage à réaliser ses prestations en conformité avec l'ensemble des dispositions légales et réglementaires en vigueur pouvant lui être applicable, notamment en veillant au strict respect du droit du travail de ses salariés.

18 – PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL
Dans le cadre des relations contractuelles entre PRO-FYL et le client, les parties s'engagent à respecter la règlementation en vigueur relative aux traitements de données à caractère personnel, notamment le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD).

19. DROIT ET TRIBUNAL COMPETENT
Le présent contrat s'applique sur le territoire français et est régi par le droit français. Tout litige survenant à l'occasion de l'exécution, l'interprétation, et l'application du présent contrat et que les parties ne parviendraient pas à résoudre à l'amiable sera porté devant le Tribunal compétent du siège social de PRO-FYL.