|  |  |
| --- | --- |
|  | **Votre interlocuteur :**  |
| F.Pascal SAGI |
| **Tél. :** +33 06 08 400 413 |
| **Mail :** pascal.sagi@call.pact.fr |

**Contrat**

**PRESTATION DE SERVICE**

**ENTRE LES SOUSSIGNES :**

**D’une part,**

|  |  |
| --- | --- |
| La société : | **SOPHROKHEPRI** |
| Dont le siège social est sis à : | Nogent sur Marne |
| Adresse : | 188, grande rue Charles de Gaulle |
|  | 94130 NOGENT SUR MARNE |
| Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de : | CRETEIL |
| sous le n° : | RCS 811 445 410 |
| Représentée par son représentant légal en exercice : | **Mme Evelyne REVELLAT**es qualité au dit siège social |

**Et, d’autre part,**

|  |  |
| --- | --- |
| La société : | **CALL PACT France SAS** |
| Dont le siège social est sis à : | Pertuis |
| Adresse : | 44 rue de Eglantiers |
|  | 84120 PERTUIS |
| Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de : | Avignon |
| sous le n° : | B 804 082 154 |
| Représentée par son gérant en exercice : | **M. Pascal SAGI**es qualité au dit siège social. |

|  |
| --- |
| SophroKhepri utilise, pour son activité professionnelle, les services de Call Pact France Sas pour effectuer des prestations téléphoniques définies ci-dessous.Call Pact France Sas a une compétence notoire dans ce domaine.  |
|  |

**ARTICLE 1 : DESCRIPTIF DE LA CAMPAGNE**

SophroKhepri souhaite la réalisation d’une prestation de prise de rdv. Ce contrat peut faire l’objet de prestations supplémentaires, qui seront choisies par SophroKhepri en fonction de ses besoins. La première mission consiste à contacter par téléphone des thérapeutes pour une prise de rdv par téléphone.Le but étant que les thérapeutes assistent à une présentation sur site. L’objectif étant de recruter deux vagues 50 professionnels.

**ARTICLE 2 : OBLIGATIONS DES PARTIES**

2.1 Obligations de Call Pact France :

Call Pact France Sas s'engage à affecter à l'exécution de ses obligations du personnel maîtrisant bien les compétences à mettre en œuvre.

Processus de démarrage :

1. Mise en place du cahier des charges
2. Sélection des agents: SophroKhepri aura la possibilité de valider les téléconseillers sélectionnés par Call Pact France Sas lors d’un entretien téléphonique.
3. Démarrage de la formation: celle-ci sera faite en collaboration avec SophroKhepri. Elle aura pour objet de présenter aux téléconseillers SophroKhepri, son environnement, le contexte des appels ainsi que toutes informations nécessaires à la performance du service.
4. Simulations d’appels avec enregistrements des communications
5. Tests de lancement de production avec enregistrements et débriefing
6. Lancement de la production

Reporting :

Un envoi quotidien d’un tableau reprenant l’activité, les appels réalisés avec le détail des entreprises contactées et ayant accepté, les refus, les rappels à effectuer, les faux numéros ou autres sera effectué. Le contenu des informations ainsi que le format du reporting à transmettre seront validées en commun.

Enregistrement des conversations :

Toutes les communications seront enregistrées et mis à disposition sur un serveur en accès libre pour SophroKhepri. Ces enregistrements seront détruits dans un délai de 4 semaines

Numéro d’appel affiché :

Les numéros masqués sont interdits pour le démarchage téléphonique. Call Pact France Sas s’engage à attribuer un numéro d'appel et à ouvrir l'accès au Service, au plus tard dans les 5 jours ouvrés suivant la réception des documents de l’article 1.

Lieu de production :

Call Pact France Sas informe SophroKhepri qu’il utilise, plus particulièrement, les services de la Société Call Pact Mauritius située à Port Louis (ile Maurice) en qualité de sous-traitant, ce que SophroKhepri accepte expressément et sans réserve.

2.2 Obligations de SophroKhepri

SophroKhepri s'engage à mettre à la disposition Call Pact France Sas les moyens nécessaires à la bonne exécution de sa mission et, notamment :

* un correspondant qui sera son interlocuteur unique et dont le remplaçant devra être connu à l'avance pour pallier toute défaillance ou absence du correspondant désigné
* tous les documents nécessaires à la réalisation de la prestation
* autoriser Call Pact France Sas à utiliser le numéro de téléphone SophroKhepri dans le cadre des appels qu’il pourra passer pour lui afin de satisfaire à sa mission et ce expressément et sans réserve.

SophroKhepri reconnaît expressément que s’il refuse de délivrer Call Pact France Sas l’ensemble des informations nécessaires à la réalisation de sa prestation ou de ne lui fournir qu’une partie des documents, Call Pact France Sas ne pourra exécuter sa prestation dans les règles de l’art.

**ARTICLE 3 : LE FICHIER**

Le fichier de prospection sera fourni par SophroKhepri, ce fichier reste la propriété exclusive de son fournisseur, la copie, la revente, la location, le prêt, l’échange et la communication à titre gracieux et ou onéreux du fichier à un tiers, sont strictement interdits.

**ARTICLE 4 : RESPONSABILITE-ASSURANCES**

Call Pact France Sas déclare être titulaire de toutes les compétences nécessaires à l'exécution de ce contrat. Call Pact France Sas s'engage à respecter les délais contractuels d'intervention et de disponibilité sur la base d'une obligation de moyen. Il s'engage à assurer ces prestations conformément aux règles de l'art.

Le personnel Call Pact France Sas, chargé d'exécuter les prestations objet du présent contrat, restera placé sous la responsabilité hiérarchique et technique de Call Pact France Sas qui s'oblige à lui faire respecter les règles d'hygiène, de sécurité et autres applicables sur le lieu d'exécution des prestations.

Call Pact France Sas est responsable de tous dommages causés par son personnel chez SophroKhepri.

La responsabilité de Call Pact France Sas ne saurait être recherchée par SophroKhepri pour la destruction de ses données ou fichiers qu'il lui appartient de sauvegarder.

Call Pact France Sas s'engage à souscrire une assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle auprès d'une compagnie notoirement solvable et à payer les primes correspondantes.

Call Pact France Sas s'engage à maintenir ces garanties pendant toute la durée du présent contrat et à en justifier à SophroKhepri à première demande de celui-ci.

**ARTICLE 5 : TARIFS**

|  |  |
| --- | --- |
| **PHASES** | **MONTANT HT** |
| * Phase préparatoire
	+ *Recueil d’informations, préparation base de données*
	+ *Rédactions des outils*
	+ *Test pilote*
	+ *Sélection et briefing de l’équipe des agents*
	+ *Paramétrage no DID et serveur FTP*
 | **Inclus €** |
| * Phase test : un compte rendu sera effectué chaque soir, le but est d’avoir une trentaine de personnes présentes

(prix unitaire de la journée d’appels : 96€ (12h/h) | **En fonction des heures réalisées** |

***Principes***

* *Les couts de communications téléphoniques inclus sont uniquement vers des postes fixes, les communications vers les mobiles sont refacturées au prix coutant*
* *Les prix indiqués sont hors taxes*
* *L e compteur d’heures démarre à la fin de la prestation, la période de formation étant prise en charge par Call Pact France Sas.*

**ARTICLE 6 : REGLEMENT ET FACTURATION**

Tous les montants s'entendent hors taxes et seront majorés de la taxe sur la valeur ajoutée au taux applicable au moment de leur exigibilité.

Le prix des prestations sera réajusté de plein droit à la date anniversaire du contrat proportionnellement à la variation de l'indice des prix de la consommation - les indices de référence étant les derniers indices publiés à la date de signature du présent contrat et ceux publiés à la date de révision.

En cas de disparition de cet indice, tout indice analogue lui sera substitué de plein droit.

Le prix est payable dès réception de la facture établie par Call Pact France Sas.

Tout retard de paiement du prix portera de plein droit un intérêt de retard de 15 % l'an calculé prorata temporis, chaque mois commencé étant comptabilisé comme mois entier et sans que cette clause empêche l'application de l'article 9 des présents relatifs à la résiliation pour manquement d'une partie à ses obligations.

**ARTICLE 7 : CONFIDENTIALITE**

Call Pact France Sas s'engage à considérer comme strictement confidentielles toutes les informations, de quelque nature que ce soit et sur quelque support que ce soit, transmises par SophroKhepri, à l'occasion de l'exécution de la présente convention, réserve étant cependant faite des informations à l'égard desquelles Call Pact France Sas pourrait apporter la preuve :

* qu'elles étaient licitement en sa possession avant de les recevoir de SophroKhepri;
* ou qu'elles étaient, à la date de signature de la présente convention ou ultérieurement, tombées dans le domaine public où ;
* qu'elles lui auraient été communiquées par un tiers de bonne foi sans que ce tiers ait exigé d'engagement de confidentialité à leur égard.

Call Pact France Sas s'engage à prendre toutes les mesures pour assurer le respect de cette obligation de confidentialité et il s'interdit de divulguer, à toute personne physique ou morale, soit directement, soit indirectement, les informations confidentielles dont il aurait connaissance dans le cadre de la présente convention et/ ou de les reproduire et/ou de les utiliser, tant pour son propre compte que pour le compte de tiers, à d'autres fins que l'exécution de la présente convention.

Call Pact France Sas s'engage à ne transmettre les informations confidentielles reçues qu'aux seuls membres de son personnel, chargés de participer à l'exécution de la présente convention, qui auront été informés de la nature confidentielle de ces informations.

Les engagements souscrits dans le cadre du présent article survivront à l'expiration de la présente convention pendant une période de 2 ans.

**ARTICLE 8. RESILIATION**

SophroKhepri peut résilier le présent contrat seulement à son terme, par lettre recommandée avec demande d’avis de réception et ce un mois avant la fin du contrat initial.

A défaut, le contrat est renouvelé par tacite reconduction.

En cas de tacite reconduction SophroKhepri ne peut résilier le contrat qu’un mois avant le terme et ce par lettre recommandée avec demande d’avis de réception, un mois avant la fin du contrat renouvelé.

Tout manquement à l’une quelconque de ses obligations par SophroKhepri autorise Call Pact France Sas à résilier de façon anticipée le présent contrat aux torts exclusifs de ce dernier.

Cette résiliation devra être précédée d’une mise en demeure de Call Pact France Sas adressée à SophroKhepri par lettre recommandée avec demande d’avis de réception et sans délai.

Cependant, toute résiliation de la part de Call Pact France Sas pour défaut ou refus de paiement par SophroKhepri ouvre droit à la Société Call Pact France Sas au règlement par SophroKhepri d’une indemnité forfaitaire fixée à 15 % du montant total du prix fixé, cette indemnité ne pouvant être réduite si tout ou partie de ce prix a été réglé par SophroKhepri dans les délais stipulés au présentes.

SophroKhepri devra supporter dans leur intégralité tous les frais de justice, notamment honoraires d’avocat, d’huissier, droit de timbres, droit de plaidoirie, frais d’enrôlement, sans que cette liste soit limitative, avancé par la Société Call Pact France Sas.

En cas de résiliation, Call Pact France Sas devra restituer immédiatement à SophroKhepri l'ensemble des documents qui lui auront été confiés dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

**ARTICLE 9 . – SUSPENSION DES OBLIGATIONS**

En cas de force majeure ou toute autre cause échappant à la prévision et au contrôle de l'une des parties et de nature à l'empêcher d'exécuter ses obligations contractuelles, la partie empêchée devra en informer l'autre partie par tous moyens dans les plus brefs délais avec confirmation par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 10 jours suivants.

 Les obligations des parties seront suspendues pendant toute la durée de la force majeure et les parties emploieront tous leurs efforts pour limiter la durée et les effets de la cause de la force majeure.

Toutefois, si cette durée devait excéder plus de DEUX mois, les parties se concerteront sur les conditions de la poursuite ou de la résiliation éventuelle de la présente convention.

**ARTICLE 10 : ATTRIBUTION DE COMPETENCE**

En cas de litige entre les parties, seul le tribunal de commerce d’Aix en Provence sera compétent.

Cette clause attributive de compétence territoriale est expressément convenue et acceptée par les parties, qui ont toutes la qualité de commerçant et ce conformément aux dispositions de l’article 48 du nouveau code de procédure civile.

**ARTICLE 11 . – TRANSMISSION DU CONTRAT**

Le contrat ne pourra être transféré par l'une des parties, à quelque titre et sous quelque forme que ce soit, sans l'autorisation expresse, préalable et écrite de l'autre partie.

La partie devra notifier sa demande de transmission par lettre recommandée avec accusé de réception avec une déclaration du successeur pressenti d'avoir eu connaissance de la présente convention et avec son engagement d'y adhérer sans réserve.

À compter de la réception de la notification, l'autre partie disposera d'un délai de 15 jours pour notifier à la partie demanderesse son acceptation ou son refus d'acceptation du transfert. À défaut de réponse dans le délai, l'acceptation sera réputée acquise.

**ARTICLE 12 . – CLAUSE REPUTEE NON ECRITE**

Si l'une ou l'autre disposition de la présente convention ou de ses annexes venait à être annulée ou privée en tout ou partie de ses effets par une décision ou un événement indépendant de la volonté de l'une ou l'autre des parties, cette nullité ou cette privation d'effet n'entraînera pas la nullité du contrat.

Les parties conviennent expressément de remplacer la ou les dispositions annulées ou privées d'effet si l'une d'elles le demande.

**ARTICLE 13 . – INTERPRETATION – REGLEMENT**

La présente convention est régie par les lois et règlements de la République française.

Tout litige né de la forme, de la validité, de l’interprétation, de l’exécution ou de la cessation du présent contrat devra faire l’objet, préalablement à l’exercice de toute action judiciaire, d’une tentative de conciliation à l’initiative de la partie la plus diligente et ce à peine d’irrecevabilité de ladite action.

Une fois ce préalable effectué, il sera soumis au tribunal de commerce de Aix en Provence, nonobstant la pluralité du défendeur, intervention forcée notamment appel en garantie.

Cette compétence s’appliquera également en matière de référé.

**ARTICLE 14 . – DUREE DU CONTRAT**

Le présent contrat est conclu pour une durée de 1 mois à compter de sa signature. Il se renouvellera par tacite reconduction pour une durée égale, sauf dénonciation 15 jours avant le terme, notifiée par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception.

**ARTICLE 15 – LOI INFORMATIQUE ET LIBERTE.**

SophroKhepri est informé de ce que Call Pact France Sas met en œuvre des traitements de données à caractère personnel afin de lui permettre d’assurer la gestion, la facturation, le suivi des dossiers de ses clients. Ces données sont nécessaires pour la bonne gestion des clients.

SophroKhepri peut également, pour des motifs légitimes, s’opposer au traitement de données le concernant.

**ARTICLE 19. – FRAIS**

Si l'une des parties souhaite l'enregistrement du présent contrat, cet enregistrement sera effectué par ses soins et à ses frais.

**ARTICLE 20 . – ÉLECTION DE DOMICILE**

Pour l'exécution des présentes ainsi que de leurs suites, les parties font élection de domicile en leurs sièges sociaux indiqués en tête des présentes.

Fait à Pertuis, le 16/10/2015

|  |  |
| --- | --- |
| **CALL PACT France SAS** | **SOPHROKHEPRI** |
| M. Pascal SAGI | Mme Evelyne REVELLAT |
| *(signature du représentant légal et cachet de la société)* | *(signature du représentant légal et cachet de la société)* |