



APP WORK

SOCIETE SOPHRO KHEPRI
A l'attention d'Evelyne REVELLAT
188 Grande rue Charles de Gaulle
94130 NOGENT SUR MARNE

Paris, le 16 mai 2019

Objet : Réponse à votre courrier

LRAR : 2C 131 557 3049 4

Bonjour Madame,

Je vous fait ce courrier en qualité de président et représentant de la société LCAS AGENCY, et en réponse à votre courrier en A/R du 25 avril 2019.

Suite à votre mail où vous contestez les factures **F2019-002** du 31 janvier 2019 et **F2019-027** du 28 février 2019 faisant suite au bon de commande **BDC20180232** du 11 décembre 2018.
Je vous informe que nous réclamons l'intégralité du solde qui est bel et bien dû.

Aussi quelques éléments de contextes :

Après des échanges et une négociation avec ma collaboratrice Lola, vous nous confirmez sur sa demande le 21 décembre 2018 la prestations et notre collaboration.



APP WORK

Le ven. 21 déc. 2018 à 11:57, Lola Rakotoarison
<l.rakotoarison@etechconsulting-mg.com> a écrit :
Bonjour Madame Desile,

J'accuse bonne réception du document.

Dois-je en comprendre que vous décidez de confirmer notre collaboration?

Entre temps, nous allons bien étudier le document.

Bien cordialement,

De: "desile natalie" <desile.natalie@gmail.com>

À: "Lola Rakotoarison" <l.rakotoarison@etechconsulting-mg.com>

Envoyé: Vendredi 21 Décembre 2018 14:45:50

Objet: Re: Suite convertel - mission prise de rendez-vous

Oui Lola, Khépri Formation confirme notre collaboration.
Entre temps, je vous établirai un contrat de sous- traitance.

Bien cordialement
Nathalie DESILE

Le 8 janvier , vous nous renvoyez le BDC signé (qui vous engage donc à payer la prestation due),
sur les termes spécifiés qui font suite aux échanges que vous avez eu avec Lola .



APP WORK

Le lun. 19 nov. 2018 à 16:57, Lola Rakotoarison
<l.rakotoarison@etechconsulting-mg.com> a écrit :

Bonsoir Madame Desile,

A la suite de notre conversation téléphonique de ce jour, ci-après les points discutés :

- une mission de prise de rendez-vous à partir d'un fichier de + 5000 contacts fournis par vos soins
- un suivi de l'évolution des rendez-vous jusqu'à la signature (relance de devis)
- prestation avec un TJM de 80 €

Comme discuté, nous attendons donc les éléments de votre part concernant la mission afin de pouvoir chiffrer la formation ainsi que la phase pilote pour la réalisation de la mission.

Dans l'attente de votre retour.

Cordialement,

Par la suite vous nous envoyez une proposition de contrat le 17 janvier (la prestation déjà bien entamé et le bon de commande signé lui pour le coup) qui ne sera jamais accepté de notre part comme vous le soulevez dans votre courrier du 25 avril

De : Nathalie DESILE <desile.natalie@gmail.com>

jeu., 17 janv. 2019 12:31

Objet : Re: Suite convertel - mission prise de rendez-vous

1 pièce jointe

À : Lola Rakotoarison <l.rakotoarison@etechconsulting-mg.com>

Bonjour Lola,

Je vais bien, merci, j'espère que vous aussi.

Vous trouverez, en PJ, le contrat de sous- traitance élargé par la dirigeante. Pourriez- vous m'en retourner un exemplaire signé de votre responsable?

Bien cordialement
Nathalie DESILE



APP WORK

La prestation étant lancée, nous commençons donc le travail (une fois la formation de nos équipe à **nos frais** effectuée), malgré plusieurs blocages très clairement remontés et ce plusieurs fois et depuis le début de la collaboration, à savoir:

- Attente de l'adresse mail pendant plusieurs jours pouvant bloquer des envois vers des prospects
- Le Ciblage et l'argumentaire semblent non pertinent et d'ailleurs vous le changez plusieurs fois, ce qui nous oblige à nous réorganiser et nous les réapproprier (remontés dans tous les reportings écrits et téléphonique)
- Les bases qui sont de votre responsabilité, sont très mauvaises! Le premier reporting met l'alerte immédiatement, il est indiqué que 48,5 % sont des faux numéros.

Ce à quoi, pour ne pas freiner l'avancée, nous avons tenté de remédier (à notre charge de nouveaux) en requalifiant les bases de données de très mauvaises qualités que vous nous avez fournis comme outil principal.

Comme le souligne les échanges, vous êtes très positive avec notre équipe et encourageante au vue du travail accompli.

Lors des échanges, les prestations ont été exprimés très clairement en fonction d'un nombre de jours nécessaire pour le traitement de celle-ci , le tout indexé sur un taux journalier moyen de 80 Euros HT.

Pour le cadre de la prestation, comme indiqué très clairement sur le bon de commande : "Mission téléopération - prise de rendez-vous", il n'est nullement indiqué que nous ayons une obligation de prise de rdv qu'elle soit minimum ou pas.

Le seul document faisant référence à cela est le contrat que VOUS nous avez proposé, qui comme vous le précisez n'a jamais reçu acceptation de notre part et donc n'a aucune valeur comme vous le savez, et pour lequel nous n'étions évidemment pas en accord sur les termes.

Nous sommes donc communément engagé via notre BDC, qui constitue comme son nom l'indique une commande ferme.

Pour finir, sur le bon de commande il indique le nombre de jours estimés pour remplir la prestation, soit le nombre de jours vendus, celui-ci une fois de plus évoqué clairement dans vos échanges avec Lola.

Étant de bonne foie et voyant que les résultats ne sont pas au rdv (pour des raisons qui ne nous sont pas imputables), nous avons établi la facture sur le nombre de jours réellement effectués et non le nombre de jours vendus.



APP WORK

Nous relevons aussi comme vous nous le notifier dans un courriel, la fin du centre de formation car ça n'a pas fonctionné, ce qui appuie les faits cités plus haut, le ciblage n'était pas bon, les outils que vous prétendez de manière réactive avoir corrigés (base de donnée / argumentaire) et qui sont tous de votre provenance et responsabilité étaient aussi très mauvais.

Nous ne pouvons donc accepter qu'une quelconque responsabilité de cette échec soit mise sur notre équipe, qui a fourni un travail de qualité, comme l'atteste vos encouragements "professionnalisme", "bravo pour le travail que vous effectuez" etc... et surtout comme l'atteste le fait que vous ne résilie la prestation qu'au bout de presque deux mois..
Quand à ce moment là vous ne croyez plus au projet (et non en notre service).

Hors il apparaît clairement qu'en cas de mauvaise qualité de service de notre part vous n'auriez pas donné de suite sur une période aussi longue.

Vous comprendrez donc qu'il nous est exclus d'accepter votre réponse qui consiste à rejeter en bloc le règlement d'une équipe, qui s'est mobilisé pour votre projet durant cette période qui visiblement avait pour but de vous servir comme phase de test, en profitant d'un prestataire que vous vouliez à coût 0, revenant par la suite sur votre idée et par la même occasion sur vos engagements.

Si la morale ne semble pas vous obliger à payer vous noterez que la loi si.

Comptant sur un retour de votre bonne foi pour économiser du temps et de l'argent, je vous remercie de procéder au règlement sans délais, faute de quoi nous serions obligés d'entamer une procédure en référé avec en complément une demande complémentaire pour le préjudice subi.

Sincèrement.

Ruben ARDILE
Président.



APP WORK SAS
5 bis, rue Beranger - 75003 PARIS
824 585 962 R.C.S Paris