

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

DEVHOSP

DEVHOSP

Siège social : 2 Place Haslemere – 27300 Bernay

SIRET : 920 554 102 00029

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les relations contractuelles entre DEVHOSP (ci-après “le Prestataire”) et ses clients professionnels (ci-après “le Client”).

ARTICLE 1 – OBJET

DEVHOSP est spécialisée dans le développement commercial BtoB et propose notamment les prestations suivantes :

- Création de fichiers de prospection ;
- Campagnes d'emailing ;
- Prospection téléphonique ;
- Génération de leads ;
- Prise de rendez-vous qualifiés ;
- Animation des réseaux sociaux ;
- Création et gestion de newsletters ;
- Mise à disposition d'un commercial externe dédié.

Les présentes CGV s'appliquent à l'ensemble de ces prestations.

ARTICLE 2 – ACCEPTATION DES CONDITIONS

Toute commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV.

La signature d'un devis ou d'un contrat emporte acceptation sans réserve des présentes conditions.

ARTICLE 3 – OBLIGATION DE MOYENS

DEVHOSP est tenue à une obligation de moyens.

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des ressources humaines, techniques et organisationnelles nécessaires à la réalisation des missions confiées.

Aucune garantie de résultat, de chiffre d'affaires, de signature de contrat ou de transformation commerciale ne peut être exigée.

ARTICLE 4 – COMMANDE ET DÉMARRAGE DES PRESTATIONS

Les prestations débutent après :

- Signature du devis ou du contrat ;
- Réception du premier règlement ;
- Réception des éléments nécessaires à l'exécution de la mission.

Tout retard dans la transmission des éléments par le Client pourra entraîner un report du démarrage sans que cela puisse être imputé à DEVHOSP.

ARTICLE 5 – TARIFS ET FACTURATION

Les tarifs sont exprimés en euros hors taxes.

Sauf mention contraire sur le devis :

- Les prestations récurrentes sont facturées mensuellement et payables d'avance ;
- Les prestations ponctuelles sont facturées à la commande.

Pour les prestations récurrentes, la facture est émise en début de mois et porte sur la période mensuelle à échoir. Le règlement doit intervenir avant le démarrage de la période facturée.

Toute prestation complémentaire demandée par le Client fera l'objet d'un devis ou avenant distinct.

ARTICLE 6 – CONDITIONS DE PAIEMENT

Les factures sont payables à réception.

En cas de retard de paiement :

- Application d'une pénalité égale au taux BCE majoré de 10 points ;
- Indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 € conformément à l'article L441-10 du Code de commerce ;
- Suspension possible des prestations jusqu'à régularisation.

À défaut de réception du règlement dans un délai de 10 jours suivant l'échéance de la facture, les actions liées à la mission sont arrêtées de plein droit, sans préjudice des pénalités et indemnités prévues au présent article. Elles ne reprennent qu'après régularisation complète du paiement.

ARTICLE 7 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à :

- Fournir des informations exactes et complètes ;
- Désigner un interlocuteur référent ;
- Fournir les accès et outils nécessaires ;

- Collaborer activement à la réalisation de la mission ;
- Respecter les échéances de paiement.

Le Client demeure seul responsable de la conformité légale de ses produits, services et communications commerciales.

ARTICLE 8 – CONFIDENTIALITÉ

Chaque partie s'engage à conserver strictement confidentielles les informations, données, documents et procédés communiqués dans le cadre de l'exécution des prestations.

Cette obligation demeure applicable pendant toute la durée de la relation contractuelle et pendant cinq ans après sa cessation.

ARTICLE 9 – PROTECTION DES DONNÉES

Les parties s'engagent à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Le Client reste responsable du fondement juridique de l'utilisation des données qu'il transmet à DEVHOSP.

ARTICLE 10 – PROPRIÉTÉ DES DONNÉES ET DES PROSPECTS

Les données, fichiers, scripts, argumentaires, tableaux de suivi et rapports réalisés dans le cadre de la mission deviennent la propriété du Client après paiement intégral des prestations.

Les prospects identifiés et qualifiés pour le compte du Client lui appartiennent exclusivement.

ARTICLE 11 – DURÉE ET RÉSILIATION

Sauf disposition particulière prévue au devis :

Offres mensuelles

Engagement initial de 2 mois.

Au-delà, reconduction tacite par période d'un mois.

Résiliation possible avec un préavis de 30 jours par courrier électronique ou recommandé.

Prestations ponctuelles

La commande est ferme et définitive.

Aucun remboursement ne pourra être exigé après démarrage de la prestation.

ARTICLE 12 – FORCE MAJEURE

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un événement de force majeure au sens de la jurisprudence française.

Les obligations sont suspendues pendant la durée de l'événement.

ARTICLE 13 – RESPONSABILITÉ

La responsabilité de DEVHOSP est limitée au montant total des sommes effectivement versées par le Client au titre des prestations concernées.

DEVHOSP ne pourra être tenue responsable :

- d'une absence de retour des prospects ;
 - d'une baisse d'activité ;
 - d'un défaut de transformation commerciale ;
 - d'informations erronées fournies par le Client.
-

ARTICLE 14 – DROIT APPLICABLE

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

ARTICLE 15 – RÈGLEMENT DES LITIGES

Les parties s'efforceront de résoudre amiablement tout différend.

À défaut d'accord amiable dans un délai de trente jours, les tribunaux du ressort de Bernay seront seuls compétents.

CONDITIONS SPÉCIFIQUES À L'OFFRE « COMMERCIAL DÉDIÉ »

Article CD1 – Objet

L'offre Commercial Dédié consiste à mettre à disposition du Client un collaborateur DEVHOSP dédié à son développement commercial.

Le collaborateur demeure salarié ou sous-traitant exclusif de DEVHOSP.

Aucun lien de subordination n'existe entre le Client et le collaborateur affecté.

Article CD2 – Temps de travail

Le volume horaire est défini au devis.

À titre indicatif :

- 15 heures hebdomadaires ;
- ou 20 heures hebdomadaires.

Toute demande de dépassement fera l'objet d'une facturation complémentaire.

Article CD3 – Exclusivité

Pendant la durée du contrat, DEVHOSP s'engage à ne pas affecter ce collaborateur dédié à un concurrent direct du Client sur le secteur géographique ou d'activité défini au devis.

Article CD4 – Outils mis à disposition

Le Client fournit si nécessaire :

- adresse email professionnelle ;
 - accès CRM ;
 - documentation commerciale ;
 - argumentaires ;
 - supports de vente ;
 - accès aux outils internes utiles à la mission.
-

Article CD5 – Reporting

DEVHOSP fournit :

- un reporting mensuel ;
 - les indicateurs d'activité ;
 - le suivi des rendez-vous ;
 - le suivi des actions commerciales réalisées.
-

Article CD6 – Propriété commerciale

L'ensemble des prospects, rendez-vous, opportunités commerciales et contrats générés dans le cadre de la mission appartiennent exclusivement au Client.

Article CD7 – Déplacements

Les frais de déplacement, hébergement, restauration, salons professionnels ou événements commerciaux demandés par le Client feront l'objet d'une facturation complémentaire après validation préalable.

Article CD8 – Assurance

DEVHOSP déclare être couverte par une assurance Responsabilité Civile Professionnelle couvrant les prestations réalisées pour ses clients.

ANNEXE 1 – INDICATEURS DE PERFORMANCE ET OBJECTIFS COMMERCIAUX

1. Nature des objectifs

Les objectifs communiqués par DEVHOSP au Client, qu'ils soient exprimés en :

- nombre d'appels ;
- nombre de contacts ;
- nombre de leads ;
- nombre de rendez-vous ;
- nombre d'ouvertures d'email ;
- nombre de réponses ;
- taux de transformation ;
- chiffre d'affaires potentiel ;

sont fournis à titre indicatif et constituent des objectifs prévisionnels.

Ils ne constituent en aucun cas un engagement contractuel de résultat.

DEVHOSP demeure tenue à une obligation de moyens conformément aux présentes Conditions Générales de Vente.

2. Facteurs extérieurs

Le Client reconnaît que la performance d'une campagne commerciale dépend de nombreux facteurs indépendants de la volonté de DEVHOSP, notamment :

- qualité et notoriété de l'offre ;
- compétitivité tarifaire ;
- conjoncture économique ;
- saisonnalité ;
- qualité du fichier fourni par le Client ;

- disponibilité des décideurs ;
- concurrence ;
- délais de décision propres aux prospects.

En conséquence, DEVHOSP ne saurait être tenue responsable d'un niveau de résultats jugé insuffisant par le Client.

3. Qualification des rendez-vous

Un rendez-vous est considéré comme qualifié dès lors que :

- un échange préalable a eu lieu avec le prospect ;
- le prospect a manifesté un intérêt réel pour l'offre du Client ;
- une date et un horaire ont été convenus.

DEVHOSP ne peut garantir :

- la présence effective du prospect ;
- la signature d'un contrat ;
- la transformation commerciale ;
- le montant du chiffre d'affaires généré.

4. Annulation des rendez-vous

Les annulations, reports ou absences du prospect ne pourront être imputés à DEVHOSP dès lors que le rendez-vous avait été accepté par le prospect lors de sa prise.

5. Validation des résultats

Les rapports transmis mensuellement par DEVHOSP font foi concernant :

- le nombre d'appels réalisés ;
- le nombre de contacts obtenus ;
- le nombre de rendez-vous pris ;
- les actions de prospection réalisées.

Toute contestation devra être formulée dans un délai maximum de 7 jours calendaires suivant l'envoi du rapport.

Passé ce délai, les données seront réputées acceptées par le Client.

6. Garantie commerciale DEVHOSP

Dans le cadre des offres **Business Développement** et **Commercial Dédié**, DEVHOSP s'engage à mettre en œuvre :

- un collaborateur formé ;
- un argumentaire validé ;
- des campagnes régulières de prospection ;
- un suivi CRM ;

- un reporting mensuel détaillé ;
- un interlocuteur unique pour le Client.

Cette garantie porte exclusivement sur les moyens déployés et non sur les résultats commerciaux obtenus.

CLAUSE SPÉCIFIQUE DEVHOSP

Afin de garantir la rentabilité des missions et la qualité des prestations fournies, aucune demande de remboursement, de réduction tarifaire ou d'indemnisation ne pourra être fondée sur :

- le nombre de rendez-vous obtenus ;
- le chiffre d'affaires réalisé ;
- le taux de transformation ;
- le délai de signature des prospects ;
- la qualité perçue des opportunités commerciales.

Le Client reconnaît que la décision finale d'achat appartient exclusivement au prospect démarché.