

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

La souscription du Client à l'un des forfaits de l'offre vaut acceptation pleine et entière des présentes conditions générales

L'enregistrement en ligne du Client au service nécessite la lecture et l'acceptation des conditions générales décrites ci-après.

Les formulaires d'abonnement / Conditions particulières font partie intégrante des présentes conditions.

Dans tous les cas, le paiement de la première facture vaut acceptation des termes des présentes par le Client.

ARTICLE 1 / DEFINITIONS

Dans les présentes conditions générales de vente, les termes suivants ont, sauf précision contraire, les sens qui leur sont donné dans cet article:

Bon de commande:

Désigne la commande méthodologique et financière adressée par LYSTEL à chaque site e-commerce et validée par ce dernier avant le démarrage de la prestation de services Relation Client.

Centre de Traitement:

Désigne l'infrastructure de LYSTEL lui permettant la réalisation et l'exécution des prestations.

Documents:

Désignent tous écrits, rapports, synthèses, fichiers, analyses, logiciels, remis par le Client à LYSTEL dans le cadre de la réalisation des prestations au fur et à mesure de l'exécution de celles-ci et ce quel que soit le support.

Données:

Désignent l'ensemble des informations concernant les Clients ou prospects consultées ou recueillies par LYSTEL dans le cadre de l'exécution des prestations.

Informations:

Désignent toutes informations, données, documents de toute nature transmis par le site marchand à LYSTEL ou portés à sa connaissance par écrit, oral ou par tout autre moyen et incluant, sans limitation, toutes informations techniques, commerciales, stratégiques ou financières, études, spécifications, savoir-faire, produits, y compris les informations transmises préalablement à la signature du présent Contrat Cadre et bon de commande.

Prestations:

Désignent l'ensemble des prestations définies dans le bon de commande.

ARTICLE 2/ OBJET

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles LYSTEL, Centre Relation Client multicanal met à disposition des sites marchands, dont le siège social est domicilié en France métropolitaine, son centre de traitement pour la gestion à distance des contacts clients entrants.

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir également les conditions préalables qui permettent à LYSTEL d'assurer le traitement des contacts clients entrants et d'atteindre les niveaux de qualité requis pour chaque site e-commerce ayant signé un bon de commande; les indicateurs et principes de mesure des niveaux de qualité sont également définis ainsi que les modes de reporting.

ARTICLE 3 / PASSATION DES COMMANDES

3.1 Bon (s) de Commande:

Lorsqu'un site marchand souhaite commander des prestations, il peut demander un devis auprès du service commercial.

Une fois un accord intervenu entre les Parties sur les conditions opérationnelles et financières de réalisation proposées par LYSTEL, le site marchand concerné, s'il entend commander les prestations en cause signera ou validera par courriel le bon de commande émis par LYSTEL accompagné du premier règlement.

Les bons de commande et les règlements associés constituent le ou les seul (s) engagement (s) de commande de prestations.

En conséquence, aucune prestation ne pourra être exécutée par LYSTEL sans qu'un bon de commande n'ait été préalablement formulé conformément au présent article.

LYSTEL s'engage à accuser réception de chaque bon de commande dans un délai de deux (2) jours ouvrables suivant sa réception.

L'acceptation par LYSTEL du bon de commande emporte engagement irrévocable de sa part sur les délais contractuels de livraison et les autres conditions de la commande.

3.2 Modification du contenu des prestations.

Toute modification substantielle du contenu des prestations en cours d'exécution d'un bon de commande, à l'initiative d'un site marchand devra être formulée par écrit (lettre ou courriel) indiquant l'étape de référence et l'objet de la ou des modifications.

LYSTEL dispose d'un délai de deux (2) jours ouvrables à compter de la réception de cette lettre de demande de modification pour faire connaître sa position sur cette demande, et en cas d'acceptation, retourner la lettre dûment signée ou le courriel validé.

ARTICLE 4 / MODALITE D'EXECUTION

4.1 Modalités générales

La bonne exécution des prestations suppose notamment une collaboration étroite et de bonne foi entre les Parties.

Elles conviennent, en conséquence, de faire tout leur possible pour faciliter les échanges d'informations et la bonne coopération entre les représentants.

Si, en cours d'exécution des prestations, une difficulté apparaissait, la collaboration voulue par les Parties les engage à se concerter en vue de mettre en place une solution adaptée pour résoudre la difficulté dans les meilleurs délais, en privilégiant la nécessaire continuité des prestations ainsi qu'une réactivité maximale.

Cette collaboration ne diminue en rien la responsabilité de LYSTEL concernant la réalisation des prestations qui doit être menée jusqu'à son terme, sauf résiliation anticipée du bon de commande.

LYSTEL s'engage, par ailleurs, à coopérer de bonne foi avec le personnel des sites marchands ainsi qu'avec tout prestataire de ces derniers qui pourraient être chargés des travaux complémentaires, accessoires ou successifs à ceux confiés à LYSTEL.

LYSYTEL met en œuvre sous sa propre responsabilité l'ensemble des moyens, tant humains que matériels, logiciels et logistiques nécessaires à la fourniture des prestations, le tout en les dimensionnant et en les configurant de manière à ce qu'ils soient, en permanence aptes à réaliser les prestations dans le respect des niveaux de qualité.

4.2 Moyens mis en œuvre

LYSTEL exécute les prestations dans un Centre de Traitement et notamment dans un espace clos et sécurisé et dans des locaux aménagés de façon à effectuer des prestations de qualité.

Ces locaux devront être accessibles aux interlocuteurs des clients chargé de suivre la bonne exécution des prestations.

La formation initiale et continue des collaborateurs de LYSTEL, notamment en ce qui concerne les services et/ou les activités nécessaires à l'exécution des prestations ainsi que leurs mises à jour successives, sera assurée par LYSTEL, les formateurs de LYSTEL ayant été préalablement formés par le site marchand concerné.

Le site marchand s'engage à:

- Fournir à LYSTEL les documents relatifs à la description, aux tarifs, fonctionnement et caractéristiques des services, objets des prestations;
- Désigner une personne responsable, qui sera l'interlocuteur de LYSTEL pour toutes les relations avec ce dernier;
- Mettre à disposition de LYSTEL les éléments en sa possession, raisonnablement nécessaires à la bonne compréhension par LYSTEL des problèmes et à répondre aux questions qui pourraient lui être raisonnablement posées par LYSTEL;
- Fournir et mettre à la disposition de LYSTEL, sur simple demande de celui-ci, les renseignements et la documentation ainsi que l'assistance qui pourraient être raisonnablement nécessaires à LYSTEL pour qu'il puisse accomplir correctement les prestations;
- Apporter aux formateurs de LYSTEL une formation aux services et activités nécessaires à l'exécution des prestations afin que les dits formateurs puissent, par la suite, transmettre cette

formation aux conseillers affectés par LYSTEL à la réalisation des prestations. Il est entendu entre les Parties que LYSTEL doit assurer une certaine stabilité à son équipe de formation, afin d'éviter à son client de reformer à plusieurs reprises, sur des sujets identiques, plusieurs formateurs.

Les cas échéant, les Parties négocieront de bonne foi les conditions financières de prise en charge de ces formations additionnelles.

ARTICLE 5 / QUALITE ET INCITATION AU RESPECT DE LA QUALITE

5.1 Qualité

La qualité des prestations est mesurée par des indicateurs permettant de suivre le niveau de performances, de qualité et de réactivité de LYSTEL (« les Niveaux de Qualités »).

Les niveaux de qualité définis dans le bon de commande définissent les engagements de LYSTEL sur chacun de ces indicateurs.

LYSTEL s'engage à respecter scrupuleusement ces niveaux de qualité et reconnaît être informé du caractère déterminant que cet engagement de sa part revêt pour le site marchand.

Ces niveaux de qualité constituent le niveau de qualité minimum que le site marchand attend des prestations de LYSTEL.

Ils seront susceptibles d'évoluer d'un commun accord au cours de l'exécution du bon de commande.

5.2 Formation et qualification des collaborateurs

LYSTEL s'engage à ce que l'ensemble des collaborateurs de LYSTEL chargés de l'exécution des prestations soient formés pour disposer de la culture client développée par chaque site marchand.

Ces collaborateurs seront sélectionnés avec soins par LYSTEL, notamment sur leurs capacités relationnelles, d'écoute, d'analyse, de synthèse et d'orientation et leur maîtrise des offres Grands Publics.

Les modalités et prises en charge des formations spécifiques (produits ou services n'appartenant pas au secteur de la grande consommation) sont précisées dans le bon de commande.

ARTICLES 6 / SUIVI DE LA RELATION / STATISTIQUES / REPORTING

Chaque partie désigne au moins un interlocuteur chargé du suivi du bon de commande et/ou au moins un interlocuteur chargé des relations opérationnelles.

Les parties conviennent également de définir avant la signature du bon de commande, les statistiques souhaitées, le mode et les supports de reporting.

ARTICLE 7 / RESPONSABILITES

LYSTEL est responsable, selon les règles du droit civil, des prestations fournis au Client.
LYSTEL s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer dans des conditions optimales les prestations au Client.

En aucun cas, la responsabilité de LYSTEL ne pourra être recherché en cas de :

1. Force majeure, évènement ou incident indépendant de la volonté de LYSTEL
2. Faute, négligence, manquement de Client des règles et de ses obligations prévu dans le bon de commande.
3. Interruption des prestations par une autorité administrative ou juridictionnelle compétente.

ARTICLE 8 / CONDITIONS FINANCIERES

8.1 Principes de tarification

Pour l'année 2011, les 4 forfaits mensuels disponibles dédiés aux sites e-commerce sont les suivants:

- 199 € HT: jusqu'à 150 appels entrant traités par mois, soit 300 minutes de communication*
- 399 € HT: jusqu'à 300 appels entrants traités par mois, soit 600 minutes de communication*
- 699 € HT: jusqu'à 700 appels entrants traités par mois soit 1350 minutes de communication*
- 999 € HT: jusqu'à 1000 appels entrants traités par mois soit 2250 minutes de communication*

Les Frais de mise en service sont de 99€ HT.

** Les forfaits proposés sont des forfaits ajustables, en effet la minute supplémentaire étant à 0,50 centimes d'euros, il se peut qu'il soit plus avantageux pour vous, le cas échéant, de passer à un forfait supérieur. Notre but étant de rester au plus juste pour vous.*

Sur demande,

LYSTEL peut étudier une approche spécifique concernant le traitement des appels émis ou toute autre forme de support de communication à distance (sms, tchat, e-mail, spécifiques) ces conditions générales de vente s'accompagnent alors de conditions spécifiques.

Le forfait peut intégrer le traitement d'e-mails entrants (réponse automatisée à hauteur de 80%).

8.2 Modifications de la tarification

LYSTEL peut être amenée y compris pendant le période initiale des prestations à procéder à des modifications de prix ou de caractéristiques du service.

Le client sera informé de toute(s) modification(s) le concernant un (1) mois avant son entrée en vigueur.

Dans ce cas, le client peut, par dérogation à l'article « Résiliation » des présents, résilier le contrat sans frais jusque dans un délai de un (1) mois à compter de l'entrée en vigueur de la ou les modifications.

ARTICLE 9 / CONDITIONS DE FACTURATION

9.1 Démarrage

Le paiement du premier forfait mensuel accompagne le bon de commande signé. Seule la réception du montant dû permet le démarrage de l'action, soit la formation des collaborateurs.

Le paiement s'effectue par virement bancaire.

En cas de frais spécifiques, ces derniers sont également payables avant le démarrage de l'opération.

9.2 Mois suivants

Le paiement s'effectue par prélèvement bancaire le 1er de chaque mois selon la durée contractualisée par le bon de commande.

En cas d'interruption de la part du site marchand, tout forfait mensuel démarré et payé ne peut donner lieu à un remboursement même partiel.

ARTICLE 10 / ENTREE EN VIGUEUR

La durée de la prestation est fixée par le bon de commande.

Cette durée est ferme sous réserve des dispositions liées à la résiliation du bon de commande et, l'activité économique étant soumise à des évolutions rapides et nécessitant une grande capacité d'adaptation de la part de LYSTEL, en particulier dans ses canaux de distribution.

En conséquence, les Parties reconnaissent que l'arrivée du terme n'ouvre à LYSTEL aucun droit à indemnisation ou réparation.

ARTICLE 11 / RESILIATION

11.1 Résiliation pour faute

En cas de manquement par l'une ou l'autre des Parties à l'une de ses obligations prévues dans le bon de commande, non réparé dans un délai de quinze (15) jours calendaires après l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception notifiant les manquements, l'autre partie pourra, sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts, résilier tout ou partie du bon de commande concerné par lettre recommandée avec avis de réception sans autre formalité.

11.2 Résiliation sans faute

Le contrat peut être résilié à tout moment par le client par simple courrier électronique.

11.3 Condition de sortie

LYSTEL remettra à son client, au plus tard le jour de la prise d'effet de la résiliation quelle que soit sa cause, un rapport d'activité couvrant la période écoulée, les documents élaborés jusqu'à cette résiliation ainsi que les données et toutes les informations et documents en sa possession communiqués par le site marchand dans le cadre du bon de commande.

ARTICLE 12 / CONFIDENTIALITE

Les Parties reconnaissent le caractère confidentiel de toutes informations et données échangées entre elles pour l'exécution du bon de commande et s'engagent à les conserver confidentielles.

Aux termes du bon de commande, constitue une « Information confidentielle », toutes informations et données transmises par tous moyens, dans le cadre du bon de commande, par une partie à l'autre partie et liées à son activité, son savoir-faire ou son organisation, y compris les informations transmises préalablement à la signature du bon de commande.

En conséquence, il est entendu entre les Parties et que toutes les informations confidentielles communiquées par l'une des parties à l'autre seront gardées par la partie réceptrice de la même manière qu'elle garde ses propres informations confidentielles.

Ces informations confidentielles ne feront l'objet ni de copies ni de reproductions et elles ne seront utilisées que pour les besoins de ce contrat.

Chaque partie se porte garante du respect de cette obligation de confidentialité par l'ensemble de leur personnel ou de toute autre personne qui serait affectée à l'exécution du bon de commande.

L'obligation de confidentialité s'appliquera à chaque partie pendant le durée du bon de commande et survivra à l'expiration ou la résiliation du bon de commande pendant la durée de un (1) an.

Les documents et les informations confidentielles devront, selon les directives de la partie qui les a transmises, soit lui être restituées dans les trois (3) jours ouvrés de sa demande, soit être détruites.

ARTICLE 13 / LITIGE / COMPETENCE JURIDICTIONNELE

Le présent contrat est régi par la loi française; à défaut de règlement à l'amiable les Parties conviennent de soumettre leur différend aux tribunaux relevant de la cour d'appel de Versailles (78).

Fait à
Pour LYSTEL
M.GUEDAY
Directeur
« Bon pour accord »

Pour Client
M.
Fonction
« Bon pour accord »