

A wooden gavel with a gold-colored band is positioned horizontally across the top of a red book. The background is a soft, out-of-focus light brown.

Proventes

MENTIONS LÉGALES

DEFINITIONS

Client : tout professionnel ou personne physique capable au sens des articles 1123 et suivants du Code civil, ou personne morale, qui visite le Site objet des présentes conditions générales.

Prestations et Services : Firsts SARL, via sa marque « Proventes » met à disposition des Clients un service d'externalisation de prospection commerciale ainsi qu'une prestation de conseil en prospection commerciale.

Contenu : Ensemble des éléments constituant l'information présente sur le Site, notamment textes – images – vidéos.

Informations clients : Ci après dénommé « Information (s) » qui correspondent à l'ensemble des données personnelles susceptibles d'être détenues par <https://proventes.fr> pour la gestion de votre compte, de la gestion de la relation client et à des fins d'analyses et de statistiques.

Utilisateur : Internaute se connectant, utilisant le site susnommé.

Informations personnelles : « Les informations qui permettent, sous quelque forme que ce soit, directement ou non, l'identification des personnes physiques auxquelles elles s'appliquent » (article 4 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978).

Les termes « données à caractère personnel », « personne concernée », « sous traitant » et « données sensibles » ont le sens défini par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD : n° 2016-679)

1. PRESENTATION DU SITE INTERNET

En vertu de l'article 6 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, il est précisé aux utilisateurs du site internet <https://proventes.fr> l'identité des différents intervenants dans le cadre de sa réalisation et de son suivi :

Propriétaire : SARL Firsts, au capital social de 3500€ dont le siège social est situé 9 rue des colonnes, 75002 Paris. Cette société est représentée par ILANGA Armel en sa qualité de Gérant. SARL Firsts est immatriculée au RCS de Paris B 887 943 280. Numéro de TVA : FR41887943280.

Marque déposée : « Proventes » est une marque déposée à l'INPI par la société Firsts. Toute utilisation de la marque Proventes sans l'accord de Firsts est strictement interdite.

Responsable publication et Webmaster : ILANGA Armel – hello@proventes.fr

Hébergeur : OVH – 2 rue Kellermann, 59100 Roubaix

2. CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SITE ET DES SERVICES PROPOSES

Le Site constitue une œuvre de l'esprit protégée par les dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle et des Réglementations Internationales applicables. Le Client ne peut en aucune manière réutiliser, céder ou exploiter pour son propre compte tout ou partie des éléments ou travaux du Site.

L'utilisation du site <https://proventes.fr> implique l'acceptation pleine et entière des conditions générales d'utilisation ci-après décrites. Ces conditions d'utilisation sont susceptibles d'être modifiées ou complétées à tout moment, les utilisateurs du site sont donc invités à les consulter de manière régulière.

Ce site internet est normalement accessible à tout moment aux utilisateurs. Une interruption pour raison de maintenance technique peut être toutefois décidée par Firsts, qui s'efforcera alors de communiquer préalablement aux utilisateurs les dates et heures de l'intervention. Le site web est mis à jour régulièrement par le Webmaster. De la même façon, les mentions légales peuvent être modifiées à tout moment : elles s'imposent néanmoins à l'utilisateur qui est invité à s'y référer le plus souvent possible afin d'en prendre connaissance.

3. DESCRIPTION DES SERVICES FOURNIS

Le site internet <https://proventes.fr> a pour objet de fournir une information concernant l'ensemble des activités de la société. Deux catégories de prestations sont proposées sur le site : l'externalisation de la prospection commerciale réalisée via plusieurs canaux que sont : le téléphone, le mail ainsi que les réseaux sociaux. Ainsi que l'accompagnement et le conseil en prospection commerciale, dispensé en présentiel ou en distanciel. Firsts SARL s'efforce de fournir sur le site des informations aussi précises que possible. Toutefois, il ne pourra être tenu responsable des oublis, des inexactitudes et des carences dans la mise à jour, qu'elles soient de son fait ou du fait des tiers partenaires qui lui fournissent ces informations.

Toutes les informations indiquées sur le site <https://proventes.fr> sont données à titre indicatif, et sont susceptibles d'évoluer. Par ailleurs, les renseignements figurant sur le site <https://proventes.fr> ne sont pas exhaustifs. Ils sont donnés sous réserve de modifications ayant été apportées depuis leur mise en ligne.

4. LIMITATIONS CONTRACTUELLES SUR LES DONNEES TECHNIQUES

Le site utilise la technologie JavaScript. Le site Internet ne pourra être tenu responsable de dommages matériels liés à l'utilisation du site. De plus, l'utilisateur du site s'engage à accéder au site en utilisant un matériel récent, ne contenant pas de virus et avec un navigateur de dernière génération mis-à-jour. Le site est hébergé chez un prestataire sur le territoire de l'Union Européenne conformément aux dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD : n° 2016-679)

L'objectif est d'apporter une prestation qui assure le meilleur taux d'accessibilité. L'hébergeur assure la continuité de son service 24 Heures sur 24, tous les jours de l'année. Il se réserve néanmoins la possibilité d'interrompre le service d'hébergement pour les durées les plus courtes possibles notamment à des fins de maintenance, d'amélioration de ses infrastructures, de défaillance de ses infrastructures ou si les Prestations et Services génèrent un trafic réputé anormal.

Le site et l'hébergeur ne pourront être tenus responsables en cas de dysfonctionnement du réseau Internet, des lignes téléphoniques ou du matériel informatique et de téléphonie liée notamment à l'encombrement du réseau empêchant l'accès au serveur.

5. PROPRIETE INTELLECTUELLE ET CONTREFAÇONS

Le site est propriétaire des droits de propriété intellectuelle et détient les droits d'usage sur tous les éléments accessibles sur le site internet, notamment les textes, images, graphismes, logos, vidéos, icônes et sons. Toute reproduction, représentation, modification, publication, adaptation de tout ou partie des éléments du site, quel que soit le moyen ou le procédé utilisé, est interdite, sauf autorisation écrite préalable de Firsts SARL.

Toute exploitation non autorisée du site ou de l'un des éléments qu'il contient sera considérée comme constitutive d'une contrefaçon et poursuivie conformément aux dispositions des articles L.335-2 et suivants du Code de Propriété Intellectuelle.

6. LIMITATIONS DE RESPONSABILITE

Firsts SARL agit en tant qu'éditeur du site. La société est responsable de la qualité et de la véracité du Contenu qu'elle publie. Firsts SARL ne pourra être tenu responsable des dommages directs et indirects causés au matériel de l'utilisateur, lors de l'accès au site internet <https://proventes.fr>, et résultant soit de l'utilisation d'un matériel ne répondant pas aux spécifications indiquées au point 4, soit de l'apparition d'un bug ou d'une incompatibilité.

Firsts SARL ne pourra également être tenu responsable des dommages indirects (tels par exemple qu'une perte de marché ou perte d'une chance) consécutifs à l'utilisation du site <https://proventes.fr>. Des espaces interactifs (possibilité de poser des questions dans l'espace contact) sont à la disposition des utilisateurs. Firsts SARL se réserve le droit de supprimer, sans mise en demeure préalable, tout contenu déposé dans cet espace qui contreviendrait à la législation applicable en France, en particulier aux dispositions relatives à la protection des données. Le cas échéant, <https://proventes.fr> se réserve également la possibilité de mettre en cause la responsabilité civile et/ou pénale de l'utilisateur, notamment en cas de message à caractère raciste, injurieux, diffamant, ou pornographique, quel que soit le support utilisé (texte, photographie ...)

7. GESTION DES DONNEES PERSONNELLES

Le Client est informé des réglementations concernant la communication marketing, la loi du 21 Juin 2014 pour la confiance dans l'Economie Numérique, la Loi Informatique et Liberté du 06 Août 2004 ainsi que du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD : n° 2016-679).

En tant que responsable du traitement des données qu'il collecte, Firsts SARL s'engage à respecter le cadre des dispositions légales en vigueur. Il lui appartient notamment au Client d'établir les finalités de ses traitements de données, de fournir à ses prospects et clients, à partir de la collecte de leurs consentements, une information complète sur le traitement de leurs données personnelles et de maintenir un registre des traitements conforme à la réalité. Chaque fois que Firsts SARL traite des Données Personnelles, elle prend toutes les mesures raisonnables pour s'assurer de l'exactitude et de la pertinence des Données Personnelles au regard des finalités pour lesquelles la société les traite.

8. LIENS HYPERTEXTES « COOKIES » ET BALISES (“TAGS”) INTERNET

Le site <https://proventes.fr> contient un certain nombre de liens hypertextes vers d'autres sites, mis en place avec l'autorisation de Firsts SARL. Cependant, Firsts SARL n'a pas la possibilité de vérifier le contenu des sites ainsi visités, et n'assumera en conséquence aucune responsabilité de ce fait.

Sauf si vous décidez de désactiver les cookies, vous acceptez que le site puisse les utiliser. Vous pouvez à tout moment désactiver ces cookies et ce gratuitement à partir des possibilités de désactivation qui vous sont offertes et rappelées ci-après, sachant que cela peut réduire ou empêcher l'accessibilité à tout ou partie des Services proposés par le site.

9. DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION


Tout litige en relation avec l'utilisation du site <https://proventes.fr> est soumis au droit français. En dehors des cas où la loi ne le permet pas, il est fait attribution exclusive de juridiction aux tribunaux compétents de Paris.



Proventes

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

En vigueur au 01/01/2024



ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions générales de vente constituent, conformément à l'article L. 441-1 du code de commerce, le socle unique de la relation commerciale entre les parties. Les présentes Conditions Générales de Vente (dites « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve à tout achat des services fournis aux Clients professionnels (« Les Clients ou le Client ») qui lui en font la demande, via le site internet du Prestataire, par contact direct ou via un support papier, les Services suivants : l'externalisation de la prospection commerciale réalisée via plusieurs canaux que sont : le téléphone, le mail ainsi que les réseaux sociaux. Ainsi que l'accompagnement et le conseil en prospection commerciale, dispensé en présentiel ou en distanciel tels que proposés par le Prestataire aux clients professionnels (« Les Clients ou le Client ») sur le site <https://proventes.fr>.

Les caractéristiques principales des Services sont présentées sur le site internet <https://proventes.fr>.

Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un Service est de la seule responsabilité du Client.

Ces CGV sont accessibles à tout moment sur le site <https://proventes.fr> et prévaudront sur toute autre document. Toute commande de Services implique, de la part du Client, l'acceptation des présentes CGV. Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du Prestataire constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

Les coordonnées du Prestataire sont les suivantes :

Firsts, SARL
Capital social de 3500 euros
Immatriculé au RCS de Paris, sous le numéro 887943280
9 rue des colonnes, 75002 Paris
Mail : hello@proventes.fr
Téléphone : 06 30 11 52 92

ARTICLE 2 - PRIX

Les Services sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le site <https://proventes.fr>, lors de l'enregistrement de la commande par le Prestataire. Les prix sont exprimés en Euros, HT et TTC. Les tarifs tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par le Prestataire sur le site <https://proventes.fr>. Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité mais le Prestataire se réserve le droit, hors période de validité, d'en modifier les prix à tout moment.

Le paiement demandé au Client correspond au montant total de l'achat. Une facture est établie par le Prestataire et remise au Client lors de la fourniture des Services commandés. Certaines commandes peuvent faire l'objet d'un devis préalablement accepté. Les devis établis par le Prestataire sont valables pour une durée de 30 jours après leur établissement.

ARTICLE 3 – COMMANDES

Il appartient au Client de sélectionner sur le site <https://proventes.fr> les Services qu'il désire commander. La vente ne sera considérée comme valide qu'après paiement intégral du prix. Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur. Toute commande passée sur le site <https://proventes.fr> constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et le Prestataire.

Le Prestataire se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure. Le Client pourra suivre l'évolution de sa commande sur simple demande format électroniquement ou en physique.

ARTICLE 4 - CONDITIONS DE PAIEMENT

Le prix est payé par voie de paiement sécurisé, selon les modalités suivantes :

Paiement par virement bancaire sur le compte bancaire du Vendeur (dont les coordonnées sont communiquées au Client sur le devis ou la facture)

Le prix est payable comptant par le Client, en totalité au jour de la passation de la commande. Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues, par le Prestataire. Le Prestataire ne sera pas tenu de procéder à la fourniture des Services commandés par le Client si celui-ci ne lui en paye pas le prix en totalité dans les conditions ci-dessus indiquées.

ARTICLE 5 - PRESTATIONS

Les Services commandés par le Client seront fournis selon les modalités suivantes :

Les prestations de prospection consistent en la réalisation d'actions ayant pour objectif l'obtention de rendez-vous qualifiés. Cette prestation est réservée exclusivement à la prospection en BtoB (entre professionnels). Ces actions sont effectuées depuis différents outils d'appel, d'email marketing, et de réseaux sociaux. Dans les trois cas de figure, les équipes du Prestataire incarnent virtuellement un élément de l'équipe commerciale du Client dans le but d'obtenir des rendez-vous qualifiés. L'ensemble des prestations sont effectuées à distance, dans une plage horaire comprise entre 9h et 19h du lundi au vendredi. La prospection est effectuée exclusivement en langue française. Lorsque la prospection est effectuée par téléphone, les zones possibles sont la France, la Belgique et la Suisse. Les autres canaux ne présentant aucune restriction géographique. Cette prestation est rémunérée au résultat exclusivement. Bien que le règlement soit effectué avant la prestation, seuls les rendez-vous effectivement livrés sont facturés en définitive, le restant pouvant bénéficier d'un remboursement dont les conditions sont précisées dans ce même article.

La prestation de Conseil & Formation consiste en la réalisation d'un accompagnement en présentiel ou en distanciel. Le Prestataire s'engage à se présenter avec les éléments visuels et de textes utiles à la réalisation de la prestation. Dans le cas où des équipements et/ou un espace dédié doit être mis à disposition pour la bonne réalisation de cette prestation, Le Prestataire s'engage à communiquer cette information au Client au moins 7 jours avant la réalisation de cette dernière.

ARTICLE 6 – DELAI DE LIVRAISON & POLITIQUE DE REMBOURSEMENT

En raison de la nature de la prestation, le Prestataire ne peut s'engager sur un délai de réalisation. Le Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir les Services commandés par le Client, dans le cadre d'une obligation de moyen et de résultats.

Si les Services commandés n'ont pas été fournis dans un délai de quatre-vingt dix jours calendaires après le règlement de la prestation, le Client peut faire valoir son droit au remboursement des prestations non-réalisées. Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de dénonciation des Services. Dans le cas où aucun rendez-vous n'a été fixé par le Prestataire, le Client pourra solliciter le remboursement de l'ensemble des frais engagés pour les Services. Cependant, dans le cas où un minimum d'un rendez-vous a déjà été fixé par le Prestataire, le Client ne pourra pas solliciter le remboursement des options souscrites dans le cadre de la réalisation de la prestation.

En cas de demande particulière du Client concernant les conditions de fourniture des Services, dûment acceptées par écrit par le Prestataire, les coûts y étant liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire ultérieure.

A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client lors de la réception des Services, ceux-ci seront réputés conformes à la commande, en quantité et qualité. Le Client disposera d'un délai de 15 jours à compter de la fourniture des Services pour émettre des réclamations, avec tous les justificatifs y afférents, auprès du Prestataire. Au-delà, un rendez-vous livré ou une formation dispensée ne pourra pas être traitée en réclamation. Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non respect de ces formalités et délais par le Client. Le Prestataire remboursera ou rectifiera dans les plus brefs délais et à ses frais les Services dont le défaut de conformité aura été dûment prouvé par le Client.

ARTICLE 7 – OPTIONS

Les options commandées par le Client seront fournies selon les modalités suivantes :

Fichier de prospection : Le fichier de prospection est réalisé via des outils de recherche et collecte de prospects. Intégré directement à l'outil de prospection du Prestataire, ce fichier est réalisé exclusivement pour la mission du Client et dans le respect strict des critères de qualification de ce dernier. À usage interne exclusif, le fichier de prospection ne fait pas l'objet d'une mise à disposition.

Garantie de remplacement : La garantie prévoit la prise en charge de rendez-vous non-honorés par les prospects du Client. Cette option est valable pour l'ensemble des rendez-vous de la commande dans la limite de 10 rendez-vous couverts par garantie. Elle s'applique selon les modalités suivantes : le Client a sollicité le prospect à l'heure du rendez-vous ainsi qu'à deux reprises, sur deux jours ouvrés différenciés. Sans réponse de ce dernier, le Prestataire reprend la main sur le rendez-vous afin de refixer un entretien entre le Client et le prospect. Si le Prestataire ne parvient pas à joindre le prospect non plus, le rendez-vous est remplacé par un nouveau prospect livré au Client. Une situation d'exclusion de garantie subsiste, le cas où le prospect indique ne plus être intéressé par la prestation. Dans ce cas de figure, c'est un changement d'avis du prospect qui provoque le refus, situation ne pouvant pas être imputée à la prestation au regard du rendez-vous initialement accepté et consenti par ce dernier. Sur cette option comme pour les rendez-vous, une preuve audio ou écrite est mise à disposition du Client.

Données de prospection : Les données de prospection correspondent à la fusion entre la base de contacts et les statistiques d'appels collectées suite à la prestation. Livré en format Excel (xls ou csv) ce fichier comprend les informations suivantes : société, activité, adresse, code postal, ville, numéro, site internet, avis et notes, date et heure de l'appel, état d'appel. Un second onglet traduit cette liste sous formes de statistiques (secteur, histogramme, TCD).

ARTICLE 8 - RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE - GARANTIES

Le Prestataire garantit, conformément aux dispositions légales, le Client, contre tout défaut de conformité des Services et tout vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de Fourniture desdits Services à l'exclusion de toute négligence ou faute du Client. La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et est limitée aux préjudices directs à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer le Prestataire, par écrit, de l'existence des vices dans un délai maximum de quinze jours à compter de leur découverte. Le Prestataire rectifiera ou fera rectifier, à ses frais exclusifs, selon les modalités adéquates et agréées par le Client, les Services jugés défectueux.

En tout état de cause, au cas où la responsabilité du Prestataire serait retenue, la garantie du Prestataire serait limitée au montant HT payé par le Client pour la Fourniture des Services.

ARTICLE 9 - RESPONSABILITE DU CLIENT

Le Client s'engage à fournir au Prestataire des informations correctes et fiables pour la bonne réalisation de la prestation. Toute information erronée ou communiquée par erreur de l'unique fait du Client ne pourra en aucun cas remettre en cause la prestation effectuée par le Prestataire si l'une de ces informations tient un rôle mineur ou majeur dans la bonne réalisation du Service.

ARTICLE 10 - DONNEES PERSONNELLES

Les données personnelles recueillies auprès des Clients font l'objet d'un traitement informatique réalisé par le Fournisseur. Elles sont enregistrées dans son fichier Clients et sont indispensables au traitement de sa commande. Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des commandes et des garanties éventuellement applicables.

Le responsable du traitement des données est le Fournisseur. L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés du responsable de traitement, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées, sans que l'autorisation du Client soit nécessaire.

Dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, le Fournisseur s'interdit de vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du Client, à moins d'y être contrainte en raison d'un motif légitime.

Si les données sont amenées à être transférées en dehors de l'UE, le Client en sera informé et les garanties prises afin de sécuriser les données (par exemple, pour les États-Unis conformément à la décision d'adéquation de la Commission européenne du 10 juillet 2023 constatant que les États-Unis assurent un niveau de protection équivalent à celui de l'UE, adoption de clauses types de protection validées par la CNIL, adoption d'un code de conduite, obtention d'une certification CNIL, etc.) lui seront précisées.

Conformément à la réglementation applicable, l'Acheteur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse postale ou email suivante : hello@proventes.fr. En cas de réclamation, le Client peut adresser une réclamation à la même adresse.

ARTICLE 11 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le contenu du site <https://proventes.fr> est la propriété du Vendeur et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

ARTICLE 12 - DROIT APPLICABLE - LANGUE

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français. Les présentes CGV sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 13 - LITIGES

Pour toute réclamation merci de contacter le service clientèle à l'adresse postale ou mail du Prestataire indiqué à l'ARTICLE 1 des présentes CGV. Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes CGV et qui n'auraient pas fait l'objet d'un règlement amiable entre le Prestataire et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

ARTICLE 14 - ACCEPTATION DU CLIENT

Les présentes CGV sont expressément agréées et acceptées par le Client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire.

Proventes

