



# Proventes

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

En vigueur au 01/09/2025



## ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions générales de vente constituent, conformément à l'article L. 441-1 du code du 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](mailto: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 commerciales suivantes :

**Briefing et stratégie commerciale** : Nos équipes prennent connaissance de votre métier, de votre cible, de vos objectifs et de l'ensemble des éléments constituant votre proposition de valeur.

**Création du script de prospection** : Nous réalisons un script d'appel 100% adapté à votre profil et au rôle que vous souhaitez que nos commerciaux occupent pour votre société.

**Formation de l'équipe commerciale** : Nos équipes commerciales sont formées à votre mission et votre besoin pour un démarrage des appels imminent.

**Émission des appels** : C'est le lancement des opérations de prospection. La prospection inclut les appels vers les fixes et les mobiles, en France, Belgique et Suisse.

**Planification de rendez-vous sur votre agenda** : Les rendez-vous sont planifiés sur votre agenda en ligne (type TidyCal, Calendly, HubSpot, Google Planning...)

**Livraison de la fiche et de l'audio** : Une fiche de rendez-vous format Word vous est envoyée avec toutes les informations du rendez-vous. Du décroché au raccroché, vous obtenez la possibilité d'écouter l'intégralité de l'échange téléphonique.

**Envoi d'un SMS de rappel** : En plus du mail de confirmation expédié par votre agenda, un SMS de rappel sera envoyé au nom de votre entreprise la veille du rendez-vous à 17h.

**Recherche de prospects** : Nos équipes effectuent un travail de recherche et de qualification pour contacter des prospects au cœur de votre cible.

**Collecte des mails d'opportunités** : Les adresses mails communiquées par les prospects sans rendez-vous seront collectées et contextualisées pour vous générer des opportunités supplémentaires.

**Remplacement des noshow** : En cas de noshow, après avoir tenté de joindre le prospect par deux fois, nous reprenons la main pour vous refixer un entretien avec votre prospect ou vous le remplacer par un tout nouveau prospect. Chaque rendez-vous commandé est couvert et remplaçable une fois.

**Planification de rendez-vous sous 7 jours** : Les rendez-vous sont impérativement fixés sous 7 jours calendaires sans exception afin de traiter le besoin du prospect à chaud.

**Briefing pré-entretien** : Nous travaillons ensemble la préparation des rendez-vous : définition des rôles, traitement des objections, appels à l'action, captation des signaux faibles...

**Closing en duo commercial** : Notre closer vous accompagne en binôme sur le rendez-vous. Vous animez, nous observons, traitons les objections, argumentons pour maximiser la conversion.

## **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](mailto: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 acceptés 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