

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATION

ARTICLE 1 – DEFINITIONS

On entend par « **DATACALL** », DATACALL INTERACTIVE LTD, ayant son siège social rue Saint Georges, à l'ILE MAURICE.

On entend par « **prestations** », les services délivrés par DATACALL, à savoir principalement la mise à disposition de positions de travail, et/ou de personnel à des fins de conseil, de marketing direct, de formation à distance, de business process outsourcing, et d'enquête, ainsi que tous types de prestation pouvant avoir un rapport avec ces activités.

On entend par « **conditions spécifiques** » les mentions contenues dans le bon de commande propre à chaque prestation, émis par DATACALL et signé par le Client. Elles définissent les caractéristiques de ces prestations ainsi que les tarifs qui leur sont applicables.

On entend par « **Bon de commande** » l'instrumentum signé par le Client marquant son accord sur la prestation et sur le prix. Il vaut « conditions particulières ».

ARTICLE 2 - OBJET

Les présentes conditions générales de prestation visent à définir le cadre contractuel des relations entre DATACALL et ses clients et les conditions applicables à toute commande, dès lors qu'elles ne figurent pas dans le bon de commande.

Ces conditions s'appliquent au client qu'il soit consommateur ou professionnel.

Toute commande de prestation vaut acceptation des présentes conditions générales par le Client sans aucune réserve.

Ces conditions générales de prestation prévaudront sur toutes autres conditions autres que celles figurant dans le bon de commande, sauf dérogation préalable, expresse et écrite.

Sauf stipulation contraire, les présentes conditions générales annulent et remplacent les précédentes, ainsi que toute correspondance ou proposition antérieure.

DATACALL se réserve le droit de modifier ses conditions générales de prestation à tout moment.

ARTICLE 3 - TARIFS ET REVISION DE PRIX

Les tarifs applicables aux prestations commercialisés par DATACALL sont précisés dans le Bon de Commande et sont exprimés en euros H.T., ou le cas échéant en roupies mauriciennes.

A défaut de Bon de Commande signé, le tarif applicable est celui précisé sur la facture.

Dans le cas d'une collaboration supérieure à un an, les tarifs sont majorés du taux annuel d'inflation du pays dans lequel est domicilié le client. Cette majoration interviendra à la date anniversaire de la souscription du bon de commande. Elle ne pourra pas être inférieure à 2% par an.

Lorsqu'une remise particulière ou un geste commercial est accordé au Client par DATACALL, quelle qu'en soit la durée et les raisons, cette remise et/ou ce geste commercial ne constituent pas une éventuelle reconnaissance de faute commise par DATACALL, ni en aucune façon une modification temporaire ou définitive de la tarification qui pourra être à nouveau appliquée par DATACALL conformément aux dispositions du bon de commande.

Toute modification du taux de TVA sera répercutée sur le prix des prestations.

ARTICLE 4 - PAIEMENT ET FACTURATION

Le paiement s'effectue à réception de la facture. Il s'effectue par prélèvement bancaire, par virement. Les factures sont établies mensuellement et transmises par voie postale et/ou électronique. Néanmoins, DATACALL se réserve la faculté de n'émettre qu'une facture périodique si le faible niveau de prestation commandé par le Client le justifie.

En cas de désaccord sur une facture, le Client dispose d'un délai de 15 jours après réception pour émettre une réclamation, par lettre recommandée AR (avec demande d'accusé de réception).

A défaut, la facture est réputée acceptée par le Client.

Le délai de paiement est celui convenu dans le Bon de Commande.

Tout retard de Paiement dépassant 15 jours entraîne l'application d'un intérêt contractuel mensuel égal à 3%/mois applicable au montant restant dû, intérêts eux-mêmes générateurs d'intérêts.

L'émission par DATACALL d'une mise en demeure lui ouvre en outre et en sus droit à la perception de l'intérêt au taux légal.

Les frais de justice qui auront été engagés par DATACALL en raison du défaut de paiement du client seront intégralement mis à la charge de ce dernier.

ARTICLE 5 - DUREE DU CONTRAT & DENONCIATION

Le Bon de Commande est conclu pour une période déterminée d'un commun accord, tacitement reconductible à chaque date anniversaire pour une période supplémentaire de un an indéfiniment renouvelable.

La résiliation à l'initiative de DATACALL ou de son client a lieu avant le terme de chaque période contractuelle, en respectant un préavis d'une durée déterminée d'un commun accord dans le Bon de commande. La résiliation est formalisée par lettre recommandée AR (avec demande d'accusé de réception).

La lettre de résiliation doit parvenir à son destinataire avant le premier jour de préavis. A défaut, la période contractuelle est reconduite pour un an.

A défaut de Bon de Commande signé, la durée minimum de collaboration est d'un an, tacitement reconductible par période successive d'un an, et dénoncée selon les modalités prévues aux alinéas 2 et 3 du présent article, par courrier AR reçu au plus tard 3 mois avant la fin de la période contractuelle en cours.

ARTICLE 5 Bis - COMMANDE

La signature du Bon de Commande rend effective la commande. DATACALL se réserve le droit de demander au client des éléments de production supplémentaires et des justificatifs d'identité ou d'enregistrement auprès du registre du commerce et des sociétés pour confirmer définitivement la commande.

DATACALL se réserve le droit de refuser toute commande d'un client avec lequel existerait un litige ou pour lequel les informations de souscription ne seraient pas complètes ou correctes.

Les informations données par le Client lors de l'établissement du Bon de commande engagent celui-ci.

En outre, en cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du Client, DATACALL ne saurait être tenu responsable des éventuelles conséquences préjudiciables qui en résulteraient.

ARTICLE 6 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les éléments relatifs au contenu des prestations restent la propriété exclusive de DATACALL. Le client s'interdit de reproduire, d'exploiter, de rediffuser, ou d'utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, ces éléments, sous quelque forme que ce soit (version papier, informatique...) et quelle que soit la langue, sans l'accord explicite de DATACALL.

ARTICLE 7 – DEPOT DE GARANTIE

DATACALL se réserve le droit de demander au client, lors de la conclusion du Bon de Commande, ou à tout moment au cours de l'exécution du contrat, et notamment en cas de retard ou d'incident de paiement, le versement d'un dépôt de garantie, l'engagement d'une caution ou le paiement de la (des) facture(s) avant que la prestation ne soit exécutée.

Le dépôt de garantie sera encaissé si le client n'exécute pas ses obligations contractuelles telles qu'elles ressortent des présentes conditions générales de prestation ou qu'elles sont prévues dans le Bon de commande.

La restitution du dépôt de garantie ou la mainlevée de la caution interviennent au terme du contrat, sous réserve du règlement par le client de l'intégralité des sommes restant dues à DATACALL.

ARTICLE 8 - CONTESTATIONS

Le client est tenu de notifier toute contestation par lettre recommandée avec avis de réception dans les 15 (quinze) jours qui suivent la date d'établissement de la facture.

DATACALL s'engage à y répondre dans les meilleurs délais.

L'instruction de la contestation n'autorise pas le client à suspendre le paiement des sommes contestées.

ARTICLE 9 - ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITE DE DATACALL

DATACALL n'est tenu vis-à-vis de ses clients que d'une obligation de moyens.

En aucun cas DATACALL ne s'engage à une obligation de résultat.

DATACALL s'engage à tout mettre en œuvre pour satisfaire les attentes du client.

Sont considérées comme « attentes » les obligations auxquelles DATACALL s'est engagé tant dans les présentes conditions générales de prestation que dans le Bon de commande.

En outre, la responsabilité de DATACALL ne saurait notamment être engagée :

- en cas de mauvaise utilisation par le client, et/ou ses correspondants, des prestations mises à disposition par DATACALL ;
- en cas de divulgation, par tous moyens, du ou des codes d'accès aux prestations à une tierce personne non autorisée ;
- en cas de suspension des prestations dans les cas visés par les articles 12 et 13 ;
- en cas de dysfonctionnement total ou partiel des systèmes télécoms ou informatiques utilisés par DATACALL ;
- en cas de dommages subis par le Client, tels que notamment toute perte d'exploitation, tout préjudice commercial, financier ou moral ;
- en cas de dommages subis suite à une restriction de la fourniture de prestations décidées par l'autorité publique.

ARTICLE 10 - LES OBLIGATIONS DU CLIENT

Le client est tenu au paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre des prestations et de l'exécution de l'ensemble des obligations issues des présentes conditions et du bon de commande.

Le Client s'engage à collaborer efficacement pour faciliter la mise en œuvre de la prestation DATACALL.

Le Client s'engage à respecter le volume commandé. En cas d'augmentation de ce volume à sa demande en cours de prestation, le volume commandé augmente d'autant et devient le volume commandé minimum que le Client s'engage à respecter jusqu'à la fin de la prestation.

Le Client s'engage à transmettre toute information et/ou documentation, nécessaire à la bonne exécution par DATACALL de sa prestation, notamment pour faciliter l'apprentissage, la formation et le rôle assigné aux collaborateurs de DATACALL.

Le client s'engage à communiquer à DATACALL toute modification nécessaire à la bonne exécution de sa prestation.

Le client s'engage à communiquer à DATACALL tout changement de coordonnées bancaires, raison sociale ou adresse.

Le client s'interdit de faire un usage de prestations proposées par DATACALL autre que celui pour lequel DATACALL les a mis à sa disposition.

Le client s'interdit de contrevenir à l'ordre public ainsi qu'à toute réglementation applicable à l'utilisation des prestations mis à disposition.

Le client est responsable des conséquences préjudiciables d'une utilisation frauduleuse ou abusive des prestations fournies par DATACALL.

Le client s'interdit de débaucher directement ou indirectement le personnel de DATACALL et de ses filiales, et d'utiliser les moyens mis à sa disposition, et/ou à mettre en œuvre des pratiques qui seraient anticoncurrentielles et/ou déstabilisantes envers DATACALL.

ARTICLE 11 - FORCE MAJEURE

La responsabilité de l'une quelconque des parties ne pourra être engagée dès lors que l'inexécution ou le retard dans l'exécution de l'une ou de plusieurs obligations résulte d'un cas de force majeure.

Sont notamment considérés comme des cas de force majeure les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les incendies, les inondations, la foudre, les surtensions électriques, les attentats, les grèves, les interruptions de systèmes de communication, les restrictions légales ou réglementaires et tout autre événement de force majeure ou cas fortuit au sens de l'article 1148 du Code Civil.

ARTICLE 12 – INEXECUTION, SUSPENSION, RESILIATION & CESSION

DATACALL se réserve le droit de mettre un terme à l'exécution de sa prestation, de la suspendre ou de limiter l'accès aux prestations souscrites et/ou utilisées par le Client, et ce sans préavis, notamment dans les cas suivants :

- en cas de fausse déclaration du Client à la souscription du Bon de commande ;
- en cas d'inexécution par le Client de l'une de ses obligations prévues au titre des présentes conditions générales et/ou du Bon de Commande ;
- particulièrement, en cas de violation par le client des dispositions de l'article 10, et notamment de son engagement à ne pas se livrer à des manœuvres déloyales et/ou déstabilisantes envers DATACALL, telles que le débauchage de personnel ou le détournement de moyens mis à disposition par DATACALL ;
- en cas de non-paiement par le client des sommes dues après relance(s) restée(s) sans effet ;
- en l'absence du règlement du dépôt de garantie visés par l'article 7 ou tant que lesdites garanties ne sont pas valablement constituées ;
- en cas d'utilisation inappropriée par le Client, ou par toute autre personne qu'il aurait missionnée, des prestations mis à disposition par DATACALL ;
- en cas de non poursuite du contrat décidée par l'administrateur judiciaire dans le cadre d'une procédure de redressement judiciaire ou en cas de mise en liquidation judiciaire du client.
- En cas de force majeure.

Les Parties peuvent mettre fin au contrat en respectant notamment les modalités de dénonciation prévues à l'article 5.

DATACALL peut céder, transférer ou apporter à un tiers, sous une forme quelconque, les droits et obligations nés du rapport contractuel avec son client. Il en va de même pour le Client, sous réserve de l'accord préalable express écrit de DATACALL. Cet accord pourra notamment être conditionné à la formalisation d'un nouveau bon de commande et à la mise en place d'un nouveau d'une garantie.

ARTICLE 13 - PROTECTION DES DONNEES

DATACALL s'engage à préserver la confidentialité des informations qui lui sont communiquées conformément aux dispositions de la loi informatique et libertés n°78-17 du 16 janvier 1978. Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant qu'il peut exercer en s'adressant à DATACALL.

DATACALL se réserve cependant le droit de faire figurer le nom du client sur la liste des références commerciales communiquée au public, sauf pendant la collaboration avec le Client lorsqu'une disposition contraire le prévoit dans le Bon de Commande.

A tout moment, le client peut modifier ses coordonnées auprès de DATACALL.

ARTICLE 14 – CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPETENCE

Tout différend relatif à la formation, l'exécution ou l'interprétation des présentes conditions générales et du Bon de commande relève de la loi mauricienne et de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce désigné par les Parties au sein du Bon de commande.
A défaut, tout litige découlant des relations contractuelles entre DATACALL et le Client sera tranché selon la loi mauricienne par le Tribunal de commerce de Port Louis.
