

Conditions Générales de Services (CGS)

VOXELIA – www.vox-elia.com

1. Objet

Les présentes Conditions Générales de Services ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles la société **VOXELIA**, société tunisienne spécialisée dans les services de centre d'appels et de relation client externalisée, fournit à ses clients professionnels ses prestations de services, notamment :

- Téléprospection
- Télévente
- Télésecrétariat administratif
- Enquêtes et sondages téléphoniques
- Qualifications de Fichiers
- Servi
- Modération, animation et gestion des réseaux sociaux

Toute commande de prestations implique l'acceptation sans réserve des présentes CGS.

2. Identification de VOXELIA

Raison sociale : VOXELIA

Forme juridique : SARL

Siège social : BB 10 Immeuble Hefyene Avenue du Commandant Bejaoui 4000 Sousse Tunisie

Numéro d'immatriculation : 1913491T

Contact : contact@vox-elia.com – Tél. : +216 97 33 90 75

Site internet : www.vox-elia.com

3. Entrée en vigueur et durée

Les présentes CGS s'appliquent pendant toute la durée de la relation contractuelle. Une commande est considérée comme ferme après validation par écrit (devis signé, bon de commande, ou validation par e-mail).

4. Prestations et obligations

VOXELIA s'engage à exécuter les prestations commandées dans le respect des règles de l'art et des délais convenus. Les services sont fournis selon les modalités précisées dans le devis ou la proposition commerciale validée.

Le client s'engage à fournir toutes les informations nécessaires à la bonne exécution de la mission.

5. Tarifs et modalités de paiement

Les prix des prestations sont indiqués en **HT**. Ils sont précisés dans le devis ou la convention signée entre les parties.

Sauf accord spécifique, les factures sont payables à **30 jours** date de facturation. Tout retard de paiement donnera lieu à des pénalités au taux légal en vigueur, et à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement.

6. Responsabilité

VOXELIA s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour assurer la qualité des services. Sa responsabilité ne saurait être engagée en cas de :

- Retard ou inexécution liés à un cas de force majeure (grève, panne technique, interruption Internet, etc.)
- Défaut imputable au client (informations erronées, retard dans la validation, etc.)
- Résultats commerciaux non garantis (le succès d'une campagne dépend de multiples facteurs extérieurs)

En tout état de cause, la responsabilité de VOXELIA est limitée au montant de la prestation en cause.

7. Confidentialité

Les parties s'engagent à garder confidentielles toutes les informations échangées dans le cadre de la mission, pendant toute la durée du contrat et pendant **2 ans après sa cessation**.

8. Propriété intellectuelle

Sauf mention contraire, les scripts, bases de données, rapports ou tout autre contenu produit par VOXELIA restent sa propriété intellectuelle jusqu'au paiement intégral des prestations. Après règlement complet, les livrables deviennent la propriété du client, sauf les éléments protégés par des droits tiers ou les outils internes à VOXELIA.

9. Protection des données personnelles

VOXELIA s'engage à traiter les données personnelles dans le respect de la législation tunisienne et du RGPD lorsqu'il est applicable. Un accord de traitement de données (DPA) pourra être signé si nécessaire.

Le client garantit avoir obtenu le consentement des personnes concernées pour tout traitement confié à VOXELIA.

10. Résiliation

En cas de manquement grave de l'une des parties à ses obligations contractuelles, le contrat pourra être résilié de plein droit après mise en demeure restée sans effet pendant **15 jours**.

En cas de résiliation anticipée du fait du client, les prestations déjà engagées restent dues.

11. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGS sont régies par le **droit tunisien**. En cas de litige, les tribunaux compétents de [ville du siège social de VOXELIA] seront seuls compétents, sauf disposition impérative contraire.

12. Acceptation

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Services et les accepte sans réserve. Elles prévalent sur toutes conditions d'achat ou documents émanant du client, sauf accord exprès de VOXELIA.