



# Contrat de Service

## Conditions Générales

Réf. STS-CG-V1507 – Validité 15/07/2015

Le Contrat de Service est constitué du formulaire d'abonnement, du Guide Tarifaire et des présentes Conditions Générales (ensemble le « Contrat »).

Le Contrat est conclu entre la société ICT MEDITERRANEA, SUARL au capital de 1.000,000 TND immatriculée au registre du commerce de MEDENINE (TUNISIE) sous le numéro B2025182007 dont le siège social est situé RUE MOHAMED BADRA – IMMEUBLE CHOUAREF - ESCALIERS 2 – 4180 HOUMT-SOUK DJERBA – TUNISIE ci-après désignée comme le « Prestataire » d'une part, et la personne physique ou morale identifiée dans le formulaire d'abonnement ci-après désignée comme l' « Abonné » d'autre part. Ci-après désignées individuellement comme la « Partie » et ensemble comme les « Parties ».

### 1. Service

Le Prestataire commercialise sous la marque « Smile Teleservices » un service d'accueil téléphonique externalisé et des services accessoires (ci-après le « Service »).

Le Service est accessible à l'aide d'un numéro de téléphone SDA (*Sélection Directe à l'Arrivée*) attribué par le Prestataire à l'Abonné vers lequel ce dernier peut transférer des appels téléphoniques ou qu'il peut communiquer directement à des tiers.

Le numéro de téléphone SDA est seulement mis à disposition de l'Abonné, et ce à une fin exclusivement technique. Il peut être modifié sans préavis sans que l'Abonné ne puisse se prévaloir d'une indemnité quelconque.

### 2. Souscription et rétractation

Le Service peut être souscrit sur le site internet [www.smileteleservices.com](http://www.smileteleservices.com) en complétant le formulaire d'abonnement prévu à cet effet.

Conformément à la loi n°2000-83 du 09 août 2000 relative aux échanges et au commerce électroniques, l'Abonné ayant la qualité de consommateur dispose d'un droit de rétractation de dix jours ouvrables à compter de la date de conclusion du Contrat qu'il peut exercer par l'envoi d'une notification écrite au Prestataire.

### **3. Durée du Contrat**

Le Contrat est conclu pour une durée d'un mois, renouvelable par tacite reconduction, dès réception par le Prestataire du formulaire d'abonnement souscrit par l'Abonné. Il prend effet dès communication à l'Abonné du numéro de téléphone SDA qui lui est attribué.

### **4. Obligations de l'Abonné**

L'Abonné aura la charge de définir les modalités et consignes de traitement des appels qui se présenteront sur le numéro de téléphone SDA qui lui est attribué. En conséquence, la responsabilité du Prestataire ne pourra en aucune manière être recherchée quant au contenu et à la qualité de traitement de ces appels.

L'Abonné s'engage à fournir au Prestataire gratuitement tous autres moyens matériels et logistiques, indépendamment de ceux fournis au titre du Service, permettant l'application de ses modalités et consignes.

A cet égard, l'Abonné prend toutes dispositions vis à vis des fournisseurs de logiciels pour mettre librement et gratuitement à la disposition du Prestataire, pour les besoins du Contrat, les logiciels pour lesquels l'Abonné bénéficie d'une licence d'utilisation. L'Abonné mettra également à disposition les accès nécessaires à son Système d'Information.

### **5. Obligations du Prestataire**

Le Prestataire s'engage à exécuter le Service de manière professionnelle, notamment à apporter tout le soin nécessaire et à se conformer aux dispositions contractuelles et aux règles de l'art applicables pour le type de service.

### **6. Conditions financières**

#### **6.1 Prix**

Les prix du Service sont déterminés dans le Guide Tarifaire remis à l'Abonné lors de sa souscription. Ils peuvent être modifiés à tout moment et le nouveau Guide Tarifaire entre en vigueur un mois après sa publication.

#### **6.2 Paiement**

Les sommes dues par l'Abonné au titre du Service sont facturées mensuellement :

- d'avance pour la part comprenant les frais de mise en service, le forfait et les options ;
- à terme échu pour la part en dehors ou au-delà du forfait.

Les factures sont adressées à l'Abonné par voie électronique.

L'Abonné s'engage à payer les montants y figurant dans les sept jours suivant leur date d'émission, par tout moyen de paiement accepté par le Prestataire. Il ne sera accordé aucun escompte pour paiement comptant ou anticipé. L'intégralité des frais de paiement est à la charge de l'Abonné.

L'Abonné fait son affaire personnelle de la liquidation et du paiement de toutes taxes éventuelles.

### **6.3 Retard ou incident de paiement**

L'arrivée de l'échéance d'une ou des factures vaut mise en demeure automatique de payer, sans aucune autre formalité. En conséquence, les pénalités de retard au taux de l'intérêt légal commenceront à courir sans formalité d'aucune sorte à compter de la date d'échéance de la facture restée impayée.

Le Prestataire peut suspendre l'exécution du Service jusqu'au parfait règlement des factures arrivées à échéance.

Si une facture venue à échéance n'est pas réglée, le paiement immédiat de toutes les factures sera exigé de plein droit, y compris celles non échues.

Des frais de gestion de recouvrement de 150,00 EUR hors-taxes seront facturés alors en sus.

En cas de recouvrement par voie d'huissier ou judiciaire, l'Abonné devra en sus du montant principal, payer à titre de clause pénale un montant forfaitaire de 15% des sommes dues et ce sans préjudice des intérêts conventionnels, ainsi que tous les frais et honoraires de recouvrement.

## **7. Résiliation**

Le Contrat peut être résilié à chacune de ses échéances par l'une des Parties moyennant une notification écrite adressée à l'autre Partie au plus tard un jour avant l'échéance du Contrat.

## **8. Exclusion et limitation de responsabilité**

Il est expressément convenu que la responsabilité du Prestataire ne peut être engagée en cas de perturbation ou indisponibilité due aux opérateurs de télécommunications.

Aucune des Parties ne sera responsable des dommages indirects encourus par l'autre Partie ou un tiers.

La responsabilité pour dommages directs du Prestataire au titre du Contrat ne saurait excéder le montant payé par l'Abonné au titre du Service du mois au cours duquel le fait générateur est survenu.

## **9. Loi applicable et attribution de compétence**

Le Contrat est régi par le droit Tunisien.

En cas de litige survenant à l'occasion de l'interprétation et/ou l'exécution du Contrat, ou par suite de sa résiliation pour quelle que cause que ce soit, les Parties s'engagent à tenter de trouver une issue amiable à leur différent préalablement à toute action judiciaire.

En cas de recours judiciaire, les tribunaux compétents seront ceux situés dans le ressort du siège social du Prestataire.