

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE (CGS)

H3A - LEADS

Les présentes Conditions Générales de Service définissent le cadre juridique de nos prestations de prospection commerciale B2B. H3A LEADS s'engage à fournir des services de qualité supérieure dans le respect des réglementations en vigueur et de vos besoins spécifiques.

1. Objet et champs d'application

Les présentes Conditions Générales de Service (CGS) définissent les modalités et conditions dans lesquelles H3A LEADS, société spécialisée dans la prospection commerciale B2B, fournit ses prestations professionnelles à sa clientèle d'entreprises.

Ces conditions s'appliquent à l'ensemble de nos services : génération de leads qualifiés, prise de rendez-vous, vente à distance, qualification de bases de données, service client et support technique. Elles constituent le socle juridique de notre relation contractuelle.

Toute commande, signature de contrat ou validation de devis implique l'acceptation pleine et entière de ces conditions, qui prévalent sur tout autre document client, sauf accord écrit et signé par H3A LEADS. Cette approche garantit la sécurité juridique et la transparence de nos engagements mutuels.

2. Prestations proposées

H3A LEADS propose les services suivants :

2.1 Génération de leads qualifiés

Fourniture de prospects identifiés et qualifiés selon des critères convenus.

Facturation à l'unité (à partir de 50 € / lead).

2.2 Prise de rendez-vous qualifiés formule unitaire

- Organisation et planification de rendez-vous qualifiés.
- Tarifs selon typologie du RDV (Voir grille)
- Frais de mise en place (setup) applicables : 750 € minimum pour toutes les formules sans engagement

2.3 Prise de rendez-vous qualifiés formule Forfetaire (ressource dédiée)

- Mise à disposition d'un business developer dédié.
- Engagement mensuel avec volume garanti.
- Accès enregistrements d'appels, reporting hebdomadaire et mensuel.

2.4 Vente à distance (Offre hybride)

- Modèle mixte : forfait fixe + commissions.
- Gestion complète du cycle de vente.

2.5 Qualification et enrichissement de bases de données

- Vérification, mise à jour et enrichissement de fichiers.
- Facturation au volume.

2.6 Service client

- Gestion des appels entrants et tickets.
- Offre standard : 160h / mois extensible selon les besoins du client

2.7 Support technique

- Assistance technique niveau 1 et 2.
- Offre standard : 160h / mois extensible selon les besoins du client
- Option multilingue disponible.

3. Conditions spécifiques à la prise de RDV

3.1 Cas de remplacement des RDV

- RDV ne correspondant pas aux critères définis.
- Prospect absent ou annule.
- Prospect déjà client.

3.2 Cas exclus de remplacement :

- Le commercial du Client annule le RDV.
- La vente échoue pour des raisons commerciales (hors champ d'intervention de H3A LEADS).
- Le prospect est déjà en contact avec le Client mais sans offre validée.
- La réclamation est transmise hors délai (cf. 3.3).

3.3 Procédure de réclamation

- Réclamation par email à qualite@h3aleads.com.
- Délai maximum de 3 jours ouvrés suivant la date du RDV.

4. Obligations du Client

- Fournir des informations exactes et à jour.
- Mettre en œuvre les moyens nécessaires.
- Régler les factures dans les délais.
- Respecter la réglementation en vigueur (prospection et RGPD).

5. Responsabilités de H3A LEADS

- Exécuter les prestations avec diligence et professionnalisme.
- Conformité RGPD.
- Informer le Client en cas de difficulté majeure.

5.1 Limites de responsabilité

- Échec de conversion commerciale.

- Choix stratégiques du Client.
- Interruptions dues à des causes extérieures.

6. Tarifs et modalités de paiement

- Tarifs précisés dans le devis ou proposition commerciale.
- Facturation selon le modèle choisi.
- Paiement à réception sauf accord contraire.
- Retard de paiement = pénalités légales et suspension des prestations.

7. Confidentialité

Engagement de confidentialité sur toutes les informations échangées pendant et jusqu'à 2 ans après la fin du contrat.

8. Protection des données personnelles (RGPD)

Chez **H3A LEADS**, nous plaçons la confiance et la transparence au cœur de notre activité. Parce que nous travaillons chaque jour avec des données sensibles et des informations stratégiques, nous avons fait du **respect des réglementations** et de l'**éthique professionnelle** une priorité absolue.

Nous sommes pleinement conformes au **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)**, garantissant ainsi à nos clients et aux prospects une utilisation responsable et sécurisée de leurs données.

- Collecte et traitement des données dans le strict respect des bases légales
- Conservation limitée des informations au temps nécessaire
- Droit d'accès, de rectification et de suppression garanti pour toutes les personnes concernées
- Sécurisation des données par des outils fiables et des procédures strictes

Nos méthodes de prospection privilégient la **qualité à la quantité**. Nous veillons à :

- Ne contacter que des entreprises et interlocuteurs pertinents
- Respecter les demandes de désinscription ou d'opposition
- Travailler avec transparence et honnêteté dans nos échanges commerciaux

Au-delà de la conformité légale, nous adoptons une approche éthique qui place le **respect des individus et des entreprises** au centre de nos actions. Notre objectif est de construire des relations commerciales durables, basées sur la confiance, le professionnalisme et la performance :

- Collecte limitée aux besoins de la mission.
- Traitement loyal, transparent et sécurisé.
- Conservation limitée.
- Droits d'accès, rectification, suppression : dpo@h3aleads.com

9. Durée et résiliation

- Prestations unitaires : ponctuelles.
- Prestations forfaitaires : durée minimale 1 mois renouvelable tacitement.
- Résiliation pour manquement grave après mise en demeure (15 jours).

10. Dispositions finales

- H3A LEADS peut modifier les CGS.
- Version applicable = celle en vigueur lors de la signature.
- Régies par le droit français.
- Litiges : tribunaux compétents du siège social H3A LEADS.

