
CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICE

ENTRE



Et



SOMMAIRE

<u>Article</u>	<u>Titre</u>	<u>Page</u>
ARTICLE 1 : DEFINITIONS – INTERPRETATIONS		4
1.1	DEFINITIONS	4
1.2	INTITULE DES ARTICLES	5
1.3	INTERPRETATION DES TERMES	5
ARTICLE 2 : OBJET		6
ARTICLE 3 : OBLIGATIONS DE NEAPOLIS CONTACT CENTER		6
ARTICLE 4 : OBLIGATIONS DE PROVENCE MÉDIA		8
ARTICLE 5 : INDEPENDANCE – RESPONSABILITE – POUVOIR		8
5.1	INDEPENDANCE DES PARTIES	8
5.2	POUVOIRS	8
ARTICLE 6 : ORGANISATION DE NEAPOLIS CONTACT CENTER		9
ARTICLE 7 : REMUNERATION - PAIEMENT		9
7.1	REMUNERATION	9
7.2	DATE DE PAIEMENT	9
ARTICLE 8 : DECLARATIONS ET GARANTIES – ENGAGEMENTS		10
8.1	DECLARATIONS ET GARANTIES	10
8.2	ENGAGEMENTS	10
ARTICLE 9 : DUREE – RUPTURE ANTICIPEE		10
9.1	DUREE – ENTREE EN VIGUEUR	10
9.2.1	RUPTURE ANTICIPEE	11
ARTICLE 10 : DISPOSITIONS DIVERSES		11
10.1	PREDOMINANCE DU PRESENT CONTRAT	11
10.2	FRAIS	11
10.3	DIVISIBILITE	12
10.4	BENEFICE	12
10.5	CONFIDENTIALITE	12
10.6	EXERCICE DES DROITS	13
10.7	NOTIFICATION	14
ARTICLE 11 : DROIT APPLICABLE – ARBITRAGE		15
11.1	DROIT APPLICABLE	15
11.2	LITIGE	15

Paraphe des signataires :

--	--

CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES

ENTRE LES SOUSSIGNEES :

- 1°/ **Neapolis Contact Center**, société à responsabilité limitée de droit tunisien au capital de 1.000 Dinars Tunisien, dont le siège social est situé à Rue des Violettes, Route de l'hôtel Lido, 8011 Dar Chabanne, Tunisie, immatriculée au Registre de Commerce et des sociétés de Grombalia sous le numéro B 078 989 2007, représentée par son Gérant Monsieur Hamdi DAMERGI, dûment habilitée aux fins des présentes,

Ci-après désignée "**Neapolis Contact Center**" ou « **Le Prestataire** »,

D'UNE PART,

ET

- 2°/ **Provence Média**, société à responsabilité limitée de droit français au capital de 10.000 Euros, dont le siège social est situé au 406 Impasse des Ecureuils, 84450 Saint Saturnin les Avignon, France, immatriculée au Registre du Commerce d'Avignon sous le numéro B 488 999 566, représentée par son Gérant Monsieur Augustin BAUZAN, dûment habilitée aux fins des présentes,

Ci-après désignée "**Provence Média**", ou « **Le Client** »

D'AUTRE PART.

Neapolis Contact Center et Provence Média sont ci-après collectivement désignées les "**Parties**" et individuellement la "**Partie**".

IL EST PREALABLEMENT EXPOSE CE QUI SUIT :

EXPOSE

- (A) Provence Média est un Conseiller en externalisation de services.

Provence Média souhaite sous-traiter, pour une période temporaire, une partie de ses prestations de services, à savoir en particulier la gestion de campagnes commerciales en émission d'appels (base clients et prospects) de promotions de ses produits et services, réception d'appels (hotline technique et informations commerciales) et plus généralement de tous types d'actions liées à la gestion de la relation client. La cellule ainsi à mettre en place sera en contact exclusivement avec des clients et prospects situés en France.

Paraphe des signataires :

--	--

- (B) Neapolis Contact Center est un conseil en centre d'appels (Outsourcer) et dispose d'une équipe compétente, des infrastructures, des matériels, du réseau de télécommunications, et de l'expérience nécessaire à la mise en place et à la réussite de cette mission.
- (C) C'est dans ces conditions que Neapolis Contact Center et Provence Média se sont rapprochées et ont convenu de régir leurs relations par le présent Contrat.

IL A ÉTÉ ARRÊTÉ ET CONVENU CE QUI SUIT :

CONVENTION

ARTICLE 1 : DEFINITIONS – INTERPRETATIONS

1.1 Définitions

Les termes utilisés au présent Contrat et commençant par une majuscule, auront la signification qui leur est donnée dans le présent Article qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel:

« **Appel Entrant** » : appel téléphonique ou courrier électronique d'un Utilisateur Final, d'un revendeur ou d'un Prospect à destination des services d'Provence Média qui est transféré par le biais de réseaux de télécommunications à Neapolis Contact Center pour traitement.

« **Appel Sortant** » : appel téléphonique ou courrier électronique sortant depuis les locaux de Neapolis Contact Center à destination exclusive des Prospects et des clients situés en France afin de réaliser une action de Prospection ou suivi Commercial.

« **Contrat** » désigne le présent contrat de prestations de services conclu entre les Parties.

« **Consultants** » : désigne les personnes physiques sous l'autorité hiérarchique de Neapolis Contact Center affectées à l'exécution du présent Contrat.

« **Service clients** » : désigne les moyens dont disposent les Utilisateurs Finaux et les Prospects pour entrer en contact avec Provence Média, à savoir :

- Un numéro de téléphone,
- Une ou plusieurs adresses de courrier électronique ;
- Une session de chat ;
- L'émission de Tickets d'intervention

« **Produits** » : désigne les différents produits et/ou services (fournis par Provence Média aux Utilisateurs Finaux) proposés pour souscription et/ou vente aux Prospects.

« **Prospects** » : désigne les personnes physiques ou morales situées en France qui pourraient être intéressées par l'acquisition ou la souscription aux Produits d' Provence Média.

Paraphe des signataires :

--	--

« **Prospection Commerciale** » : désigne la prospection commerciale effectuée par Appels Sortants suivant les instructions d'Provence Média à destination des prospects aux fins de promouvoir les Produits et en permettre la souscription et/ou l'acquisition auprès du client.

« **Système d'information** » : désigne le site Intranet/Extranet d'Provence Média permettant notamment d'effectuer des Ventes directes et Indirectes, la Prospection Commerciale et le support technique.

« **Service** » : le Service consiste en la prise en charge par Neapolis Contact Center des Appels Entrants, Appels Sortants, fax numérisés et tickets d'intervention.

« **Tickets d'Intervention** » : désigne chaque demande d'intervention d'un utilisateur ou d'un revendeur d'Provence Média ou suivant la prise de contact par le biais du service clients.

« **Utilisateurs Finaux** » : clientèle des Produits d' Provence Média

« **Vente Indirecte** » : vente auprès des revendeurs des produits d'Provence Média à charge pour lui d'en assurer la revente auprès de leur clientèle.

1.2 Intitulé des Articles

Les intitulés des Articles (y compris des paragraphes) et le sommaire ont uniquement pour but de faciliter la lecture et ne doivent pas être pris en compte pour l'interprétation du présent Contrat.

1.3 Interprétation des termes

Aux termes du présent Contrat :

- (a) les références aux Articles doivent être interprétées comme des références aux articles du présent Contrat ;
- (b) la référence à un document, à l'exception du Contrat, vise ce document, tel qu'il pourra être amendé, remplacé par voie de novation ou complété ;
- (d) certains termes et expressions, figurant à l'Article 1.1 (Définitions) pourront être employés indifféremment au singulier ou au pluriel, lorsque le sens ou le contexte l'exigeront.

Paraphe des signataires :

--	--

ARTICLE 2 : OBJET

Le Présent Contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles Neapolis Contact Center s'engage à réaliser le service, à savoir prendre en charge les Appels Entrants, les Appels Sortants et la gestion des Tickets d'Intervention, la réception et l'émission de fax en y affectant pour ce faire différents moyens humains et matériels, ainsi que les infrastructures adéquates.

ARTICLE 3 : OBLIGATIONS DE NEAPOLIS CONTACT CENTER

Le Prestataire s'engage, afin de réaliser le service objet du présent Contrat, à disposer de moyens matériels et humains dans les conditions indiquées ci-dessous :

3.1 Neapolis Contact Center aura pour mission :

- d'assurer la sélection et le recrutement des Consultants à affecter à la mission objet du présent contrat suivant les critères fixés par Provence Média et de les soumettre à cette dernière pour validation d'embauche ou d'affectation ;
- La gestion administrative des Consultants affectés à cette mission.

3.2 Le Prestataire s'engage à disposer des infrastructures matérielles nécessaires à la parfaite réalisation du service objet des présentes, à savoir au minimum :

- L'affectation d'un espace suffisant par Consultant dans les locaux de Neapolis Contact Center situés rue des Violettes, Route de l'hôtel Lido, 8011 Dar Chabanne, Tunisie ainsi que d'une salle de formation ;
- Un poste informatique de type PC (configuration minimale : Windows 2000, Processeur Pentium 3 au minimum, RAM 256, disposant d'un navigateur Internet et d'un logiciel de messagerie électronique) compatible avec les besoins techniques nécessaires à la gestion du service objet des présentes à disposition de chacun des Consultants ;
- Ledit poste informatique devant disposer d'un accès permanent au réseau Internet ;
- Un poste téléphonique SIP ou IAX mis à la disposition de chacun des Consultants du Prestataire ;
- Lesdits postes téléphoniques devant être reliés à une infrastructure de télécommunications composée : d'un routeur.

Paraphe des signataires :

--	--

3.3 Garanties

3.3.1 L'ensemble de ces infrastructures matérielle et logicielle (poste téléphonique, ordinateur PC, routeur) devra être relié à une ou plusieurs Liaison(s) de télécommunications permettant de recevoir et émettre en temps réel l'intégralité des Appels Sortants et des Appels Entrants.

Neapolis Contact Center s'engage à souscrire pour ce faire tout abonnement auprès d'un ou plusieurs opérateurs de télécommunications afin de disposer en tout temps et en toutes hypothèses d'une liaison de télécommunications lui permettant, avec un débit suffisant de qualité professionnelle, de remplir l'intégralité du Service selon les meilleurs standards en la matière.

En cas d'indisponibilité totale ou partielle de la liaison de télécommunications, Provence Média disposera d'une solution de back up que Neapolis Contact Center s'engage à mettre en œuvre à la demande de Provence Média dès coupure de la liaison télécom.

3.3.2. Neapolis Contact Center garantit le fonctionnement et la disponibilité permanente de ses infrastructures (hors télécoms et Internet), Neapolis Contact Center garantit que celles-ci seront intégralement rétablies ou remplacées dans un délai de huit (8) heures suivant le constat de leur non fonctionnement et/ou indisponibilité.

3.3.3 Les dispositions du présent article 3.3 constituent une clause essentielle et déterminante sans laquelle Provence Média n'aurait pas contracté.

3.4 Neapolis Contact Center affectera les moyens humains et matériels ci-dessus à la réalisation du Service consistant notamment en la prise en charge d'Appels Sortants et des fax.

3.4.1 Les consultants effectueront des Appels Sortants auprès des Prospects dans le cadre du plan de Prospection Commerciale établi par Provence Média.

3.4.2 Les consultants réceptionneront également les Appels Entrants des Utilisateurs Finaux et des revendeurs aux fins de support technique et commerciaux.

Paraphe des signataires :

--	--

ARTICLE 4 : OBLIGATIONS DE PROVENCE MÉDIA

Provence Média aura la charge :

- de fournir la base client pour la prospection des produits
- Définir les actions de prospection ou de suivi commercial
- D'organiser la gestion des appels sortants
- De mettre à la disposition de cette cellule les accès au Système d'Information nécessaire au bon déroulement de la mission de Neapolis Contact Center, ainsi que, le cas échéant, les adresses de courrier électronique nécessaires à Neapolis Contact Center pour la réalisation de tout ou partie du Service.

ARTICLE 5 : INDEPENDANCE – RESPONSABILITE – POUVOIR

5.1 *Indépendance des Parties*

Le présent Contrat ne pourra en aucune façon porter atteinte à l'indépendance des Parties.

Neapolis Contact Center exécute l'objet du présent Contrat en toute indépendance juridique. A ce titre, il reconnaît que le présent Contrat ne crée entre les Parties aucune association ou société de fait ou de droit ni aucun lien de dépendance ou de subordination professionnelle, ni même un contrat de mandant ou d'agent commercial.

En conséquence, Neapolis Contact Center assume seul les conséquences de son activité et ne pourra prétendre faire supporter ses pertes à Provence Média, ni contraindre Provence Média à partager ses bénéfices avec elle.

Il est en outre précisé que l'ensemble du personnel affecté par Neapolis Contact Center à l'exécution de la mission qui lui est confiée par Provence Média au titre du présent Contrat demeure en toutes hypothèses sous l'autorité hiérarchique de Neapolis Contact Center et ne sera en aucun cas considéré comme ayant un quelconque lien juridique et/ou de subordination avec Provence Média et resteront de ce fait à la charge exclusive de Neapolis Contact Center quelle que soit la qualification juridique donnée à la relation entre Neapolis Contact Center et Provence Média.

5.2 *Pouvoirs*

Exception faite du contenu de la mission dans les conditions prévues au titre du présent Contrat, il est d'ores et déjà convenu entre les Parties que NEAPOLIS CONTACT CENTER ne pourra en aucun cas prendre une quelconque décision au nom et/ou pour le compte de PROVENCE MÉDIA et/ou ses Clients à moins d'en avoir été expressément et préalablement autorisé par écrit.

Paraphe des signataires :

--	--

ARTICLE 6 : ORGANISATION DE NEAPOLIS CONTACT CENTER

NEAPOLIS CONTACT CENTER s'engage à exercer par elle-même les fonctions qui lui sont confiées au titre du présent Contrat et à mettre à disposition de PROVENCE MÉDIA une équipe dont elle aura la responsabilité opérationnelle pour assurer dans les meilleures conditions les missions définies.

NEAPOLIS CONTACT CENTER aura la liberté de charger un responsable qualité afin d'effectuer à tout moment des audits sur cette cellule. Ces audits n'auront pour seules vocations que de permettre une meilleure qualité de la prestation et ne pourront perturber de quelques manières que ce soit les agents affectés à cette opération. NEAPOLIS CONTACT CENTER s'engage à transmettre les résultats de cet audit aux managers de PROVENCE MÉDIA ainsi qu'à la Direction Générale de PROVENCE MÉDIA.

ARTICLE 7 : REMUNERATION - PAIEMENT

7.1 *Rémunération*

7.1.1 Il est définitivement convenu entre les Parties que :

Les Consultants seront facturés à PROVENCE MÉDIA par NEAPOLIS CONTACT CENTER sur une base définie en annexe selon le type d'opération. Chaque nouvelle opération fera l'objet d'un avenant déterminant les modalités de facturation.

Ce tarif inclut la redevance Télécom « boucle Locale » sur les téléphones fixe en France métropolitaine (pour l'émission d'appel), et la liaison Internet.

7.1.2 Il est d'ores et déjà convenu entre les Parties que la rémunération visée ci-dessus sera due à NEAPOLIS CONTACT CENTER même si PROVENCE MÉDIA considère que la rémunération de NEAPOLIS CONTACT CENTER est sur- proportionnée eu égard aux prestations de services fournies ou que NEAPOLIS CONTACT CENTER considère que sa rémunération est sous-proportionnée eu égard aux prestations de services fournies.

7.2 *Date de paiement*

Il est d'ores et déjà convenu entre les Parties que la rémunération visée au paragraphe 7.1.1 ci-dessus sera due à NEAPOLIS CONTACT CENTER par PROVENCE MÉDIA à terme échu le 01 de chaque mois par virement bancaire. NEAPOLIS CONTACT CENTER s'engage à fournir à PROVENCE MEDIA un relevé d'identité bancaire pour le bon déroulement des opérations bancaires.

Paraphe des signataires :

--	--

ARTICLE 8 : DECLARATIONS ET GARANTIES – ENGAGEMENTS

8.1 Déclarations et garanties

Chacune des déclarations et garanties faites par NEAPOLIS CONTACT CENTER est supposée être réitérée et demeurée exacte pendant toute la durée du présent Contrat.

NEAPOLIS CONTACT CENTER déclare et garantit à PROVENCE MÉDIA :

- (a) qu'elle a la capacité de conduire ses activités respectives et de détenir en pleine propriété ses actifs ;
- (b) qu'elle a le pouvoir et la capacité de signer et d'exécuter ses obligations au titre du présent Contrat ;
- (c) que le présent Contrat constitue des obligations valables qui l'engagent juridiquement et qui peuvent être rendues exécutoires à son encontre conformément à leurs termes ;
- (d) que la signature du présent Contrat et l'exécution des obligations qui en découlent :

En outre, NEAPOLIS CONTACT CENTER déclare et garantit à PROVENCE MÉDIA qu'à la Date de Signature, elle dispose d'un personnel, des structures et du réseau téléphonique nécessaires et adaptés à l'exécution de la mission qui lui est confiée par PROVENCE MÉDIA.

8.2 Engagements

NEAPOLIS CONTACT CENTER s'engage à procéder, à première demande de PROVENCE MÉDIA, au remplacement de l'une quelconque des personnes affectée à l'exécution de la mission qui lui est confiée par PROVENCE MÉDIA au titre du présent Contrat.

ARTICLE 9 : DUREE – RUPTURE ANTICIPEE

9.1 Durée – entrée en vigueur

Le présent Contrat est conclu pour une durée fixée dans les avenants et pourra être résilié à tout moment par l'une ou l'autre des parties moyennant un préavis également fixé dans les avenants suivant la réception par l'autre partie d'une notification écrite de résiliation.

Une période d'essai de un (1) mois est accordée à chacune des parties durant laquelle elles sont autorisées à résilier le contrat sans aucun préavis.

Paraphe des signataires :

--	--

La rubrique Ressources Humaines de production pourra être revue à la hausse d'année en année avec accord préalable entre les parties et ce afin d'y intégrer l'augmentation des salaires des consultants.

Le présent Contrat entrera en vigueur à la Date Effective du 1^{er} février 2008.

9.2.1 Rupture anticipée

Possibilité de rupture anticipée avec 1 mois de préavis

Le présent Contrat pourra être résilié, à la convenance de la partie concernée, à tout moment moyennant un préavis raisonnable :

- si l'une des Parties devenait insolvable ou faisait l'objet d'une procédure de redressement/liquidation volontaire ou forcée ;
- en cas de prise de contrôle de droit ou de fait de NEAPOLIS CONTACT CENTER par tout tiers, notamment en cas de fusion, scission, apport partiel d'actif ou tout autre événement qui directement ou indirectement a trait au contrôle effectif de NEAPOLIS CONTACT CENTER ; et
- en cas de manquement ou de violation par l'une des Parties à l'une des dispositions du présent Contrat suivant lettre de mise en demeure restée infructueuse pendant un délai raisonnable.

ARTICLE 10 : DISPOSITIONS DIVERSES

10.1 Prédominance du présent Contrat

Le présent Contrat constitue la totalité de l'accord entre les Parties afférent à l'objet du présent Contrat et prévaudra en toutes circonstances sur les accords et engagements précédents (écrits ou oraux) afférents au même objet.

10.2 Frais

Chacune des Parties supportera la charge de ses propres frais et dépenses encourus au cours de la négociation, préparation et conclusion du présent Contrat et à l'occasion de la réalisation des opérations qu'il prévoit.

Paraphe des signataires :

--	--

10.3 Divisibilité

Dans le cas où l'une ou plusieurs stipulations contenues dans le présent Contrat seraient déclarées nulles, la validité des autres stipulations du présent Contrat n'en serait en aucun cas affectée à moins que les dispositions nulles ne soient d'une importance telle qu'il serait raisonnablement possible de considérer que les Parties n'auraient pas conclu le présent Contrat sans les dispositions nulles.

Les stipulations déclarées nulles seraient, conformément à l'esprit et à l'objet du présent Contrat, remplacées par d'autres stipulations valables, qui, eu égard à leur portée, se rapprocheraient dans la mesure permise par la loi des stipulations déclarées nulles.

10.4 Bénéfice

Le présent Contrat est conclu en considération des qualités et des compétences de NEAPOLIS CONTACT CENTER. En conséquence, en cas de changement dans le contrôle, la propriété, la gérance ou la direction de NEAPOLIS CONTACT CENTER, pour quelque cause que ce soit, y compris dans la personnalité du dirigeant signataire, PROVENCE MÉDIA devra en être informé immédiatement par lettre recommandée avec accusé de réception et pourra, à sa convenance, mettre fin au présent Contrat, sans qu'aucune indemnité ne soit due à NEAPOLIS CONTACT CENTER.

Par ailleurs, NEAPOLIS CONTACT CENTER¹ ne peut être en droit de céder ni le bénéfice du présent Contrat, ni l'un quelconque de ses droits ou l'une quelconque des obligations y découlant.

10.5 Confidentialité

Chacune des Parties reconnaît que toute information qui lui sera transmise en relation avec le présent Contrat est de nature confidentielle (l'"**Information Confidentielle**"). Une information ne sera pas considérée comme confidentielle si (*) elle est déjà en possession de l'une des Parties à la date de signature du présent Contrat et qu'elle ait été obtenue d'une source autre que les Parties ; (**) si elle est tombée ou tombe dans le domaine public autrement que par une divulgation en violation des termes de cet Article. Chacune des Parties devra s'assurer que les Informations Confidentielles seront gardées confidentielles sauf si la divulgation de cette Information Confidentielle était requise par la loi, par un tribunal compétent ou par une autorité de contrôle.

Nonobstant ce qui précède, une Information Confidentielle pourra être divulguée par l'une des Parties :

(*) à son personnel spécifiquement affecté à la réalisation des prestations objet du présent Contrat et qui au surplus en ont besoin pour l'exécution du présent Contrat ; et

Paraphe des signataires :

--	--

- (**) aux conseils qui ont un besoin légitime d'obtenir des Informations Confidentielles dans le cadre de leurs activités et qui se sont engagés par écrit à ne pas divulguer ces Informations Confidentielles (à l'exception toutefois des conseils qui en raison de leur profession seraient tenus au secret professionnel).

Au vu de ce qui est exposé ci-dessus, NEAPOLIS CONTACT CENTER s'engage et se porte fort du respect de cet engagement par l'ensemble de son personnel, sans condition, limitation ou restriction aucune, à :

- n'utiliser les Informations Confidentielles que pour son propre compte et aux seules fins de l'exécution de la mission qui lui est confiée par PROVENCE MÉDIA au titre du présent Contrat ; et
- limiter, par tous moyens appropriés, la diffusion totale ou partielle ou l'utilisation des Informations Confidentielles à ceux de son personnel dont l'intervention pour l'exécution de la mission qui lui est confiée par PROVENCE MÉDIA au titre du présent Contrat s'avèrerait nécessaire ; à informer préalablement ces personnes de la nature confidentielle des Informations Confidentielles, à leur imposer les mêmes obligations de confidentialité que celles que NEAPOLIS CONTACT CENTER souscrit au titre du présent Article, et à prendre toute disposition nécessaire pour leur faire respecter le présent Article.

NEAPOLIS CONTACT CENTER s'engage à ne jamais contacter directement les clients de PROVENCE MEDIA définis dans les avenants au contrat. NEAPOLIS CONTACT CENTER devra verser une indemnité de trente-huit mille (38.000) Euros à PROVENCE MEDIA en cas de manquement à cette clause.

Enfin il est convenu qu'à l'expiration du présent Contrat pour une quelconque raison :

- NEAPOLIS CONTACT CENTER s'engage à retourner immédiatement à PROVENCE MÉDIA tous les documents ou fichiers relatifs à l'exécution du présent Contrat, ainsi que toutes copies de ces documents ou de ces fichiers réalisés par NEAPOLIS CONTACT CENTER ;

10.6 Exercice des droits

Tout retard par l'une des Parties à se prévaloir du bénéfice de l'une quelconque des stipulations du présent Contrat ou d'un droit ou d'une prérogative qui en découle, ne pourra être interprétée comme une renonciation générale et définitive à se prévaloir du bénéfice de cette stipulation ni de celui d'aucune autre stipulation du présent Contrat.

Toute renonciation ayant pour conséquence une modification du présent Contrat doit être faite par écrit. Les droits et recours reconnus aux Parties par les présentes ne limitent en aucune façon leur droit de se prévaloir également de tout autre moyen et actions prévus par la loi.

Paraphe des signataires :

--	--

10.7 Notification

Chacune des Parties fait élection de domicile à l'adresse mentionnée ci-dessus à la comparution des signataires du présent Contrat.

Toutes notifications ou autres communications ou titre du présent Contrat seront remises en mains propres ou adressées à leurs destinataires par courrier recommandé ou télécopie ou par courrier électronique à l'adresse ou aux numéros qui figurent ci-dessus ou toute autre adresse ou numéro que ceux-ci pourraient indiquer par écrit ultérieurement.

Elles sont réputées avoir été reçues par leur destinataire à la date à laquelle elles auront été remises en mains propres ou quatre (4) jours après leur date d'envoi par courrier, ou encore le lendemain de leur transmission avant 16 heures par télécopie ou par courrier électronique.

Toute notification, demande ou communication devant être faite et tout document devant être délivré en exécution du présent Contrat, sera faite et délivrée :

- **en ce qui concerne PROVENCE MÉDIA :**

PROVENCE MÉDIA

Adresse : 406, impasse des écureuils
84450 Saint Saturnin les Avignon, France

Attention : Monsieur Alexandre DANIEL
Téléphone : +33 4 88 57 10 90
Télécopieur : +33 4 86 17 23 85
e-mail : adaniel@provencemedia.com

- **en ce qui concerne NEAPOLIS CONTACT CENTER :**

NEAPOLIS CONTACT CENTER

Adresse : Rue des Violettes, Route de l'hôtel Lido,
8011 Dar Chabanne, Tunisie

Attention : Monsieur Hamdi DAMERGI
Téléphone : +216 72 36 25 32
Télécopieur : +216 72 36 25 32
e-mail : damergi@neapoliscontactcenter.com

Paraphe des signataires :

--	--

ARTICLE 11 : DROIT APPLICABLE – ARBITRAGE

11.1 Droit applicable

Le présent Contrat est régi par le droit français.

11.2 Litige

Tout 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, sera soumis à l'arbitrage du tribunal de commerce d'Avignon.

Les frais de la procédure ainsi que les honoraires des arbitres, seront avancés par les Parties en parts égales. La sentence dira à qui, en définitive, doivent incomber ces frais et honoraires ou dans quelles proportions ils devront être définitivement supportés par les Parties.

La Partie qui, par son refus d'exécution, contraindra l'autre à poursuivre l'exécution judiciaire restera chargée de tous les frais et droits auxquels cette exécution aura donné lieu.

Le jugement est rendu en dernier ressort et n'est susceptible d'aucune voie de recours.

Fait à Saint Saturnin les Avignon,
Le 31 janvier 2008,
En deux (2) exemplaires originaux.

POUR PROVENCE MÉDIA

**POUR NEAPOLIS CONTACT
CENTER**

Monsieur Augustin BAUZAN
en qualité de Gérant

Monsieur Hamdi DAMERGI
en qualité de Gérant

Paraphe des signataires :

--	--