



Contrat de prestation de services de dactylographie

Entre
Monsieur/Madame..... domiciliéexerçant l'activité
professionnelle suivante..... sous le numéro de TVA :.....

OU

La sociétédont le siège social se situe.....représentée par
gérant/ administrateur et qui exerce sous le numéro d'entreprise.....

La société déclare être assujettie à la TVA

Désignée ci-après « Le Client »

Et

La société Assistance Virtuelle Ltd dont le siège social se situe
2nd Floor Allock Building

Toussaint Street

Vacoas.

île Maurice, représentée par son Directeur Général Monsieur Joseph Rennotte

La société est immatriculée sous le numéro C07070509

La société déclare être assujettie à la TVA sous le numéro : VAT 20378784

Désignée ci-après « Assistance Virtuelle »

Les parties ont décidé ce qui suit :

1. Désignation et objet du contrat

Le présent contrat est un contrat de prestation de services par lequel Assistance Virtuelle s'engage à donner ses meilleurs soins pour réaliser les missions que le Client lui confie. Les parties conviennent de manière expresse que cette obligation est une pure obligation de moyens.

Les missions consistent en la dactylographie et la mise en page de dictées fournies sous forme de fichiers numériques envoyés par internet à Assistance Virtuelle par le Client.

Par mise en page, on entend le choix d'un modèle de lettre parmi ceux fournis par le Client, modèle de lettre qui définit tous les éléments propres au document (police, type de caractères, couleur, espacement, entête et pied de page...).

2. Obligations propres à Assistance Virtuelle

- 2.1. Assistance Virtuelle s'engage à respecter les délais d'exécution des missions qui lui sont confiées et à avertir le Client le plus rapidement possible de l'impossibilité éventuelle de remplir la mission dans le délai imparti. Le délai d'exécution standard est de 48 heures après la réception de l'e-mail contenant la dictée. Le délai d'exécution se comprend depuis l'heure d'envoi jusqu'à l'heure de réception, dimanche et jours fériés non compris. Le client qui souhaite une exécution plus rapide de la mission doit le signaler à Assistance Virtuelle au début de sa dictée ou par tout autre moyen (e-mail, fax, téléphone). Dans ce cas, les prix seront adaptés conformément à ce qui est stipulé à l'article 4.
- 2.2. Tous les fichiers sont contrôlés contre les virus, Assistance Virtuelle se réserve le droit de renvoyer au Client tous les fichiers infectés d'une manière ou d'une autre et d'informer le Client du problème.
- 2.3. En tout état de cause, Assistance Virtuelle a toujours le droit de refuser toutes missions. Elle en informera le Client en expliquant les raisons de son refus.

3. Obligations propres au client

- 3.1. Le Client est responsable de la légalité du contenu des dictées et du respect des droits des tiers. En aucun cas, Assistance Virtuelle ne peut être tenue responsable du contenu des textes qu'elle dactylographie pour compte du Client.
- 3.2. Assistance Virtuelle ne peut être tenue responsable pour les dommages causés par des erreurs ou des omissions dans les textes qu'elle a dactylographiés. Le client est responsable du document final. En le diffusant, il en approuve le contenu et la forme.

4. Prix et conditions de facturation

4.1. Prix

- 4.1.1. Assistance Virtuelle facture le caractère à 0,00175 euros. en catégorie standard (48 heures après l'heure d'envoi). Les espaces compris entre les caractères ne sont pas facturés.. Par caractère, il faut entendre chaque lettre d'un mot, ou pour simplifier chaque pression de la touche du clavier (hormis les espaces entre les mots qui ne sont pas considérés comme des caractères chez Assistance Virtuelle).



- 4.1.2. Pour les modifications demandées par le Client, Assistance Virtuelle facture 17.5 euros TTC par heure prestée en catégorie standard. Par modification, il faut entendre tout changement de texte dans la dictée d'origine qui ne résulte pas d'une erreur d'Assistance Virtuelle.
- 4.1.3. En cas de dictée-insertion (l'auteur de la dictée demande d'insérer des textes qu'il dicte, dans des textes préexistants qu'il nous envoie), les nouveaux textes dactylographiés seront facturés comme décrit au point 4.1.1. et les insertions de textes seront facturés 17.5 euros par heure prestée en catégorie standard.
- 4.1.4. Le Client accepte les conditions de facturation qui figurent dans le tableau ci-dessous. Les pourcentages d'augmentation s'appliquent sur le prix du client (Voir fiche signalétique du client en annexe)
- Express : Dès réception de la dictée : +50%
 - Premium : 24 heures après l'heure d'envoi : +25%.
 - Standard : 48 heures après l'heure d'envoi : Tarif normal.
 - Sur mesure : à décider de commun accord
- 4.1.5. Les parties peuvent convenir, dans le cadre d'une mission particulière, de conditions spécifiques qui seront détaillées et approuvées explicitement par un échange d'e-mail. Elles peuvent également travailler sous forme de budget pour des prestations précises. Celui-ci sera également approuvé par un échange d'e-mail.
- 4.1.6. Les modifications de textes suite à des erreurs commises par Assistance Virtuelle (fautes d'orthographe, erreurs de grammaire ou de mise en page, passages inaudibles ou mal compris) ne seront pas facturées au Client, si elles sont communiquées dans un délai maximum de 15 jours ouvrables suivant la réception par le client.
- 4.1.7. Si le client décide d'annuler une mission, il ne sera compté aucun frais si le travail n'a pas encore commencé. Si par contre le travail a déjà commencé, il sera facturé le travail effectivement presté.
- 4.1.8. En cas de dictées incompréhensibles ou de missions très complexes, Assistance Virtuelle pourra demander un prix plus élevé que le montant de base ou refuser la mission. Ce prix sera communiqué au Client avant le début du travail et sera approuvé de manière explicite par le Client par écrit (e-mail, fax, lettre).

4.2. Conditions de facturation

- 4.2.1. Chaque prestation sera reprise dans un tableau annexé à la facture mensuelle. Il sera indiqué, pour chaque prestation, le numéro du document, l'heure de réception de la dictée, le délai d'exécution, l'heure de renvoi par e-mail du document tapé, le nombre de caractères tapés (espaces non compris) et le montant facturé pour le document. Il est ainsi possible au Client de vérifier l'exactitude des montants facturés pour chaque prestation.
- 4.2.2. Il est établi une facture une fois par mois qui reprendra le montant total des prestations effectuées pendant ce mois.
- 4.2.3. Toutes les factures sont payables dans les 15 jours qui suivent leur réception par le Client.
- 4.2.4. Un montant minimum de 2 euros sera facturé par document tapé ou par modification au texte original demandée.
- 4.2.5. Le prix mentionné s'entend toutes taxes comprises. Le montant de la TVA à l'exportation est de 0% selon la loi mauricienne.
- 4.2.6. Chaque année au mois de juillet, les prix de nos services sont susceptibles d'être revus à la hausse pour tenir compte de l'inflation ou des conditions du marché. Ces changements seront communiqués au mois de juin au Client et constitueront un avenant au présent contrat. Le Client a un mois pour refuser, par écrit, l'augmentation éventuelle de prix. Ce refus vaudra rupture du présent contrat pour l'avenir ; en aucun cas, ce refus déliera le Client de ses obligations passées.
- 4.2.7. Assistance Virtuelle facture ses prestations en euros. Les montants facturés sont versés par le Client sur le compte d'une banque située en Europe.

5. Clause de confidentialité

- 5.1. Les dictées sont renvoyées au Client par e-mail et placées dans l'espace client de notre site internet. L'accès à cet espace est protégé par un login et un mot de passe. Ainsi seul le client aura la possibilité d'avoir accès à ses documents.
- 5.2. Assistance Virtuelle considère comme strictement confidentiel et s'interdit de divulguer toute information ou tout document dont il pourra avoir connaissance à l'occasion du présent contrat.

6. Durée du contrat

- 6.1. La présente convention est conclue pour une période indéterminée. Chaque partie pourra mettre fin au contrat à tout moment par envoi recommandé, sous préavis d'un mois.
- 6.2. En cas de circonstances exceptionnelles dont Assistance Virtuelle aura à se justifier vis-à-vis du Client, la présente convention pourra être rompue après un préavis de 1 mois à dater de l'envoi d'une lettre recommandée au Client.
- 6.3. En cas de retards répétés de paiement des factures par le Client, la présente convention pourra être rompue après un préavis de 3 mois à dater de l'envoi d'une lettre recommandée au Client.
- 6.4. Le non-paiement d'une facture mensuelle donnera à Assistance Virtuelle le droit de suspendre le contrat jusqu'au paiement de la facture incriminée.
- 6.5. Le client n'est pas tenu par une obligation d'envoi de dictées à Assistance Virtuelle. Il peut décider à tout moment, sans avoir à se justifier, d'interrompre la collaboration.

7. Approche éthique

- 7.1. Nos membres de personnel à Maurice sont tous majeurs et diplômés en secrétariat, en comptabilité ou en informatique.
- 7.2. Ils travaillent dans des conditions de travail équivalentes à celles qu'ils auraient en Europe sur le plan de l'hygiène, de l'espace et des horaires de travail, du matériel de bureau et de l'équipement informatique.
- 7.3. Le travail de nuit n'existe pas chez Assistance Virtuelle.

8. Tribunaux compétents

Toutes contestations pouvant naître à l'occasion de l'existence de cette convention ou de son exécution seront de la compétence exclusive des tribunaux de Maurice

Fait en double exemplaire le à Maurice, chaque partie reconnaît avoir reçu le sien.

Pour le Client

Pour Assistance Virtuelle Ltd