



GMOPLUS GMBH – CONTRAT DU PERSONNEL DE SUPPORT

Date d'entrée en vigueur : 2025

ARTICLE 1 – PARTIES AU CONTRAT

1.1. Employeur :

GMOPLUS GmbH

Adresse : Maria-Luiko-Str. 12, 80636 Munich, Allemagne

Numéro d'immatriculation : 127-127-50004

Téléphone : +49 898 9679688

E-mail : info@gmoplus.com

(Ci-après dénommée « **GMOPLUS** »)

1.2. Employé du support :

Nom et prénom :

Adresse :

Téléphone / E-mail :

Numéro d'identification / Fiscal :

(Ci-après dénommé « **Employé** »)

GMOPLUS et l'Employé sont ci-après collectivement appelés les « **Parties** ».

ARTICLE 2 – OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat définit les conditions dans lesquelles l'Employé assure les services de **support client, assistance en direct (chat), aide aux commandes et réservations, support technique** et **suivi des retours clients** pour la plateforme www.gmoplus.com.

L'Employé s'engage à représenter GMOPLUS de manière professionnelle, respectueuse et conforme aux valeurs de l'entreprise.

ARTICLE 3 – OBLIGATIONS DE L'EMPLOYÉ

1. Répondre aux clients via le chat en ligne, par téléphone ou par e-mail avec professionnalisme et courtoisie.
2. Fournir une assistance dans les domaines des commandes, paiements, réservations et problèmes techniques.
3. Enregistrer les réclamations et les transmettre aux services compétents.
4. Garantir la confidentialité totale des informations clients et internes.
5. Reconnaître que toutes les conversations sont **enregistrées et conservées pendant 90 jours** pour contrôle qualité.
6. Respecter les procédures, horaires et politiques internes de GMOPLUS.
7. Promouvoir une image positive et professionnelle de GMOPLUS.

ARTICLE 4 – OBLIGATIONS DE GMOPLUS

1. Fournir à l'Employé l'accès aux outils, systèmes et formations nécessaires.
2. Assurer la disponibilité continue et sécurisée du système de support.
3. Définir clairement les horaires, responsabilités et objectifs.
4. Effectuer les paiements de manière ponctuelle et transparente.
5. Protéger les données personnelles de l'Employé conformément au RGPD.

ARTICLE 5 – CONDITIONS DE TRAVAIL ET CONFIDENTIALITÉ

1. L'Employé peut travailler à distance ou sur site selon les besoins de GMOPLUS.
2. Toutes les communications, données et informations échangées dans le cadre du travail sont **strictement confidentielles**.
3. Il est interdit de copier, transférer ou utiliser les données de l'entreprise à des fins personnelles.
4. Toute violation de la confidentialité entraîne une résiliation immédiate du contrat et peut donner lieu à des poursuites judiciaires.

ARTICLE 6 – RÉMUNÉRATION ET PAIEMENT

1. La rémunération est fixée sur une base **horaire, par poste ou mensuelle**, selon l'accord convenu.
2. Le paiement s'effectue **mensuellement** par virement bancaire.
3. Les fiches de paie sont émises par **GMOPLUS GmbH**.
4. Les déductions fiscales et sociales légales sont appliquées conformément à la législation européenne et allemande.

ARTICLE 7 – PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

1. L'Employé utilise les données clients uniquement pour accomplir ses fonctions professionnelles.
2. Les données personnelles (nom, adresse, téléphone, commande) doivent rester strictement confidentielles.
3. GMOPLUS traite toutes les données en conformité avec le **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD – UE 2016/679)**.
4. L'Employé s'engage à respecter la politique interne de confidentialité de GMOPLUS.

ARTICLE 8 – CODE DE CONDUITE ET ÉTHIQUE

1. L'Employé doit agir avec respect, impartialité et professionnalisme.
 2. Aucune discrimination ou harcèlement ne sera toléré.
 3. Les propos agressifs, offensants ou inappropriés sont strictement interdits.
 4. Tout comportement nuisant à l'image de GMOPLUS est passible de mesures disciplinaires.
-

ARTICLE 9 – DURÉE ET RÉSILIATION

1. Le présent contrat entre en vigueur à la date de signature électronique et reste valable pour une durée indéterminée.
 2. Chaque Partie peut résilier le contrat avec un préavis écrit de **15 jours**.
 3. GMOPLUS peut résilier immédiatement en cas de faute grave, violation de la confidentialité ou réclamation client majeure.
-

ARTICLE 10 – LOI APPLICABLE ET JURIDICTION

1. Le présent contrat est régi par le **droit allemand**.
 2. Tout litige sera soumis à la compétence exclusive des **tribunaux de Munich (Allemagne)**.
 3. Par validation électronique, les Parties reconnaissent avoir lu, compris et accepté les conditions du présent contrat.
-

SIGNATURES DES PARTIES

GMOPLUS GmbH

Représentant autorisé :

Signature :

Date :

EMPLOYÉ DU SUPPORT

Nom et prénom :

Signature :

Date :