ICALL
CONDITIONS GENERALES DE SERVICE

Les présentes conditions générales de service régissent la relation contractuelle entre la société ICALL SAS, société par actions simplifiée à associé unique au capital de 32 000 euros, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 814 546 800, dont le siège social est situé 1 boulevard Victor, 75015 Paris (« **ICALL** »), et le Client.

ICALL et le Client sont ci-après dénommés individuellement la/une « **Partie** » et collectivement les « **Parties** ».

1. DEFINITIONS

Le terme « **Client** » désigne la personne physique ou morale, agissant en qualité de professionnel, qui souhaite souscrire à l'Offre de téléphonie. Le Client est notamment identifié dans l'Offre de téléphonie.
Le terme « **Conditions Générales de Service** » ou « **CGS** » désigne les présentes conditions générales de service applicables à la fourniture des Prestations par ICALL, et conclues exclusivement entre le Client et ICALL, ainsi que leurs évolutions et mises à jour postérieures éventuelles.
Le terme « **Fournisseur du Matériel** » désigne la société tierce qui fournit et installe le matériel téléphonique au Client, soit directement soit par l'intermédiaire d'un tiers, et en vertu d'un contrat séparé.
Le terme « **Offre de téléphonie** » désigne le document contractuel émis par ICALL et adressé au Client dans le cadre de la fourniture des Prestations. L'Offre de téléphonie présente l'offre de téléphonie packagée proposée par ICALL au Client, sur la base des informations communiquées par le Client et des besoins exprimés par le Client. L'Offre de téléphonie présente (i) les conditions tarifaires applicables à l'abonnement téléphonique à souscrire par le Client directement auprès de l'Opérateur et (ii) les conditions tarifaires applicables à la location/achat et à l'installation du matériel téléphonique proposé par ICALL pour bénéficier de l'abonnement téléphonique.
Le terme « **Opérateur** » désigne l'opérateur de communications électroniques auprès duquel le Client doit souscrire l'abonnement téléphonique, en vertu d'un contrat séparé. L'Opérateur est désigné dans l'Offre de téléphonie.
Le terme « **Loueur** » désigne la société tierce qui loue le cas échéant le matériel téléphonique au Client, en vertu d'un contrat de location financière séparé.
Le terme « **Prestations** » désigne les prestations fournies par ICALL au Client dans le cadre des présentes CGS, en sa qualité d'intermédiaire agrégateur. Les Prestations sont plus amplement décrites à l'article 5 des présentes CGS.

2. OBJET

Les présentes CGS ont pour objet de définir les conditions et modalités selon lesquelles ICALL fournit les Prestations au Client, qui l'accepte.

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes CGS sont annexées à l'Offre de téléphonie d'ICALL et forment ensemble le contrat entre ICALL et le Client (le « **Contrat** »).
Les Parties conviennent que le Contrat exprime l'intégralité de l'accord entre les Parties eu égard à son objet, à l'exclusion de tout autre document, notamment toutes autres conditions générales ou particulières du Client et/ou des partenaires d'ICALL.
En cas de contradiction entre l'Offre de téléphonie et les CGS, l'Offre de téléphonie prévaudra.

4. ENTREE EN VIGUEUR – DUREE

Le Contrat entre en vigueur dès le démarrage des Prestations, et ce pour toute la durée d'exécution des Prestations.
Le Client accepte expressément et sans réserve d'être lié par toutes les stipulations du Contrat, en ce compris les présentes CGS.

5. FOURNITURE DES PRESTATIONS PAR ICALL

5.1. Description des Prestations

Les Prestations fournies par ICALL au Client incluent :

(i) l'audit et l'étude des consommations téléphoniques du Client ;
(ii) l'analyse de la faisabilité des demandes du Client ;
(iii) le conseil du Client dans le choix des abonnements et matériels téléphoniques appropriés, sur la base de l'audit et de l'étude des consommations téléphoniques du Client, afin de garantir le meilleur rapport « qualité/prix » possible en fonction des besoins exprimés par le Client ;
(iv) l'émission de l'Offre de téléphonie ; et
(v) une fois l'Offre de téléphonie signée le cas échéant, la mise en relation du Client avec le Fournisseur du Matériel téléphonique ;
(vi) une fois l'Offre de téléphonie signée le cas échéant, la mise en relation du Client avec l'Opérateur ;
(vii) une fois l'Offre de téléphonie signée le cas échéant, le suivi de la livraison du matériel téléphonique, qui est effectuée par le Fournisseur du matériel.

Le terme « **Prestations** » exclut tous autres services et prestations non expressément listés ci-dessus. En particulier, les Prestations excluent expressément toutes démarches en vue de souscrire à l'abonnement téléphonique auprès de l'Opérateur et/ou en vue de conclure le contrat de vente ou de location avec le Fournisseur du Matériel.

5.2. Obligations d'ICALL dans le cadre de la fourniture des Prestations

ICALL s'engage à fournir les Prestations de manière professionnelle et conformément aux règles de l'art. En particulier, ICALL s'engage à proposer au Client l'Offre de téléphonie la plus adaptée possible aux besoins du Client, tels qu'ils sont exprimés par écrit par le Client.
Il est toutefois convenu entre les Parties qu'ICALL n'est tenue qu'à une obligation de moyens dans le cadre de la fourniture des Prestations.
Par ailleurs, le Client reconnaît que le rôle d'ICALL, en sa qualité d'intermédiaire agrégateur, se limite à fournir des services de conseils en matière de téléphonie. ICALL n'est ni opérateur de communications électroniques, ni fabricant, distributeur ou installateur de matériel, ni société de location financière.
Par conséquent, le Client reconnaît et accepte que la souscription à l'abonnement téléphonique doit être effectuée directement par le Client auprès de l'Opérateur. De la même manière, le Client reconnaît et accepte, s'agissant du matériel téléphonique, qu'il lui appartient de conclure directement le contrat de vente ou de location du matériel avec le Fournisseur du Matériel et/ou le Loueur.
ICALL ne pourra être tenue responsable à l'égard du Client de tous dommages éventuellement subis par le Client du fait de l'absence de souscription à l'abonnement téléphonique ou de l'absence de signature du contrat de vente ou de location du matériel téléphonique.
Enfin, ICALL n'est pas partie au contrat de téléphonie conclu avec l'Opérateur et n'est pas partie au contrat conclu avec le Fournisseur du Matériel et/ou le Loueur.

6. MODALITES DE MISE EN RELATION AVEC L'OPERATEUR

Dès réception par ICALL de l'Offre de téléphonie signée par le Client, ICALL transmet à l'Opérateur, ou à l'un de ses partenaires distributeurs agréés, la demande d'abonnement téléphonique du Client en vue de son acceptation et de sa validation par l'Opérateur. Sur demande du Client, ICALL transmet au Client les coordonnées de l'Opérateur afin que le Client contacte directement l'Opérateur en vue de sa souscription à un abonnement téléphonique.
Le Client reconnaît que la souscription à l'abonnement téléphonique est conditionnée à l'existence de l'offre d'abonnement téléphonique concernée. Le Client reconnaît en outre qu'il ne peut prétendre souscrire à l'abonnement téléphonique sans accepter de souscrire à l'achat ou à la location du matériel téléphonique.
La durée de l'abonnement téléphonique souscrit auprès de l'Opérateur est mentionnée directement dans le contrat de téléphonie conclu entre le Client et l'Opérateur.
Le Client s'engage à effectuer l'ensemble des démarches nécessaires à l'activation de son abonnement téléphonique directement auprès de l'Opérateur, en ce compris le transfert des lignes téléphoniques le cas échéant, sous sa seule et unique responsabilité. Le Client reconnaît que le coût de l'ensemble de ces démarches reste à sa charge. A défaut, le Client reconnaît et accepte que le contrat de téléphonie puisse ne pas être conclu avec l'Opérateur.
ICALL ne saurait être tenue responsable de toutes conséquences découlant de la non-exécution de ces démarches.

7. MODALITES DE MISE EN RELATION AVEC LE FOURNISSEUR DU MATERIEL ET/OU LE LOUEUR

Dès réception par ICALL de l'Offre de téléphonie signée par le Client, ICALL transmet la commande de matériels téléphoniques du Client au Fournisseur du Matériel, qui la transmet au Loueur le cas échéant.
Le Fournisseur du Matériel adressera directement au Client, dans les meilleurs délais, un bon de commande, reprenant les conditions tarifaires visées dans l'Offre de téléphonie. Le bon de commande sera également signé par le Loueur le cas échéant. Le Client reconnaît que seule la signature du bon de commande vaudra commande du matériel téléphonique.

En sus, le Client devra également signer un contrat de location avec le Loueur, en fonction de l'option choisie par le Client. En cas de location du matériel par le Client, le Client s'engage pour une durée de douze (12) trimestres ou de vingt et un (21) trimestres, sous réserve d'acceptation du dossier de financement assurant la valeur pour la location du matériel.
La date d'installation du matériel est convenue d'un commun accord entre les Parties.
La livraison et l'installation du matériel seront effectuées par le Fournisseur du Matériel à la date convenue entre les Parties, sous réserve que le Client dispose de l'infrastructure permettant l'installation du matériel de téléphonie et que cette infrastructure soit accessible dans des conditions permettant une telle installation.
En cas de retard ou d'absence de livraison du matériel de téléphonie, le Client devra contacter ICALL qui, en accord avec le Fournisseur du Matériel, proposera une nouvelle date de livraison au Client dans les meilleurs délais.

8. PRIX ET PAIEMENT

La fourniture des Prestations dans le cadre du Contrat ne donne lieu au règlement d'aucun montant par le Client à ICALL. ICALL est rémunérée directement par ses partenaires.
Les prix applicables à la souscription de l'abonnement téléphonique et à l'achat ou à la location du matériel sont définis dans l'Offre de téléphonie et sont directement payables auprès de l'Opérateur et du Fournisseur de Matériel ou Loueur, selon les modalités convenues avec ces partenaires. Ils s'entendent hors taxes et notamment hors T.V.A. qui sera en sus.
La remise mentionnée le cas échéant sur l'Offre de téléphonie est directement versée par le Fournisseur du Matériel au Client. Les conditions et modalités de renouvellement de la remise le cas échéant sont fixées par le Fournisseur du Matériel. ICALL ne pourra en aucun cas être tenue responsable à l'égard du Client de tous dommages éventuellement subis par le Client du fait du défaut de versement ou du renouvellement de la remise, ainsi que du versement d'un montant inexact.
Toute modification demandée par le Client dans les caractéristiques de l'abonnement téléphonique souscrit par le Client auprès de l'Opérateur pourra entraîner une révision des conditions financières. ICALL ne pourra en aucun cas être tenue responsable de cette révision. Le Client reconnaît et accepte devoir payer le prix de l'abonnement téléphonique, éventuellement révisé.
En outre, ICALL ne pourra être tenue responsable en cas de cessation de la commercialisation de l'abonnement téléphonique par l'Opérateur.
Les frais d'installation et de paramétrage du matériel téléphonique par le Fournisseur du Matériel sont compris dans l'Offre de téléphonie si ceux-ci sont mentionnés.

9. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client reconnaît agir en qualité de professionnel à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole. Le Client reconnaît qu'il s'agit d'une condition essentielle à la conclusion du Contrat, sans laquelle ICALL n'aurait pas contracté.
Le Client s'engage à fournir à ICALL toutes les informations et éléments nécessaires pour permettre la bonne exécution des Prestations. A cet effet, le Client s'engage à exprimer ses besoins de la manière la plus complète possible, et par écrit.
Le Client s'engage à informer ICALL par écrit de tout changement de coordonnées, en ce compris adresse de domiciliation, numéro de téléphone ou adresse email. ICALL ne pourra en aucun cas être responsable de tout préjudice subi par le Client en cas de changement des coordonnées du Client.
Sauf changement des conditions stipulées dans l'offre de téléphonie qui serait du fait d'ICALL, de l'Opérateur (sauf inexistence de l'abonnement téléphonique), du Fournisseur du Matériel ou du Loueur, le Client s'engage à signer les contrats des partenaires d'ICALL.

10. SERVICE CLIENT

Pour toute réclamation liée aux Prestations, le Client peut contacter directement le service après-vente d'ICALL par téléphone au 01 86 95 29 84 ou par email au sav@conseil-telecom.net. Le service après-vente relaiera la réclamation auprès du partenaire concerné, qui sera seul habilité à y répondre. ICALL n'est en effet pas habilité à intervenir à distance ou chez le Client pour toute question liée à l'abonnement téléphonique et/ou aux matériels téléphoniques.
Pour toute question ou renseignement, le Client peut contacter le service client par email au sc@conseil-telecom.net.

11. EXCLUSION DE GARANTIE

Sous réserves des garanties qui ne peuvent être exclues ou limitées par la loi applicable, ICALL n'octroie aucune garantie d'aucune sorte.
ICALL exclut notamment toute garantie concernant la réalisation du transfert des lignes du Client concomitamment à la souscription à l'Offre de téléphonie, laquelle est effectuée par l'Opérateur.
ICALL ne garantit pas et ne peut garantir que l'abonnement téléphonique et le matériel fonctionneront de manière ininterrompue, fiable, ou exempt d'erreurs. En particulier, l'accès au réseau de communications électroniques se fait sous réserve que le Client ait accès à un réseau existant de câblage permettant l'installation du matériel de téléphonie et la mise en œuvre de l'abonnement téléphonique.

12. RESPONSABILITE

Les Parties répondent des conséquences dommageables résultant de l'exécution ou de l'inexécution des obligations mises à leur charge par le Contrat, en ce compris les présentes CGS. Les Parties conviennent expressément qu'ICALL ne peut être tenue responsable que des dommages directs découlant de l'exécution ou de l'inexécution du Contrat.
En cas de préjudice prouvé résultant directement d'une inexécution par ICALL de l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat, sa responsabilité totale, à quelque titre que ce soit, et tous dommages confondus, ne pourra en aucun cas excéder le montant mensuel total hors taxes effectivement réglé par le Client au titre de l'abonnement téléphonique et de la location du matériel téléphonique, pour le mois au cours duquel le fait générateur du dommage s'est produit.
ICALL n'est pas responsable de tout dysfonctionnement, retard, panne, ou interruption d'activité lié au réseau de communications électroniques.
ICALL exclut toute responsabilité liée à la conclusion, l'exécution ou l'inexécution du contrat d'abonnement téléphonique conclu avec l'Opérateur, du contrat conclu avec le Fournisseur du Matériel et/ou du contrat de location conclu avec le Loueur.
ICALL exclut également toute responsabilité en cas de retard ou d'absence de livraison du matériel de téléphonie ou en cas de dysfonctionnement du matériel de téléphonie installé et paramétré par le Fournisseur du Matériel chez le Client.
ICALL exclut en outre toute responsabilité en cas de retard de livraison du matériel de l'Opérateur ou en cas de mise en place d'un abonnement téléphonique par l'Opérateur différent que celui mentionné sur l'Offre de téléphonie.

13. RESILIATION

En cas de manquement par l'une ou l'autre des Parties à l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat, l'autre Partie pourra résilier le Contrat immédiatement et de plein droit, après mise en demeure de réparer le manquement en cause restée infructueuse pendant un délai d'un (1) mois.
En cas de résiliation du Contrat avant la signature de l'Offre de téléphonie, ICALL cessera toute fourniture des Prestations, et notamment toute mise en relation avec l'Opérateur ou le Fournisseur du Matériel. La résiliation du Contrat n'a aucune incidence sur la validation des contrats éventuellement signés avec l'Opérateur, le Fournisseur du Matériel et/ou le Loueur.

14. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

ICALL prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle collecte et qu'elle traite en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données, incluant toutes législations et règlementations françaises mettant en œuvre, complétant ou remplaçant le RGPD le cas échéant (« **RGPD** »).
ICALL collecte et traite des données personnelles relatives au Client, directement auprès de chaque Client au moment de son acceptation de l'Offre de téléphonie, et notamment :

- des informations relatives au profil du Client auto-entrepreneur ou entreprise individuelle, telles que sa dénomination sociale ou raison sociale, ses nom et prénom, son numéro d'immatriculation le cas échéant, son numéro de TVA, l'adresse de son siège social, ses coordonnées de contact (téléphone, e-mail) ;
- des informations relatives aux contacts au sein des Clients personnes morales, telles que les nom et prénom d'un interlocuteur personne physique, les nom et prénom des représentants légaux ou de toute personne dûment habilitée à engager le Client, et leurs coordonnées de contact respectives (téléphone, email) ;
- des informations relatives aux matériels téléphoniques commandés, ainsi que l'adresse d'installation, etc.

ICALL collecte les données personnelles du Client listées ci-dessus pour l'exécution du Contrat. Le tableau ci-dessous permet au Client d'avoir une vue d'ensemble sur les modalités de traitement de ses données personnelles dans le cadre de la fourniture des Prestations.

Finalités	Fondements légaux	Durée de conservation
Gestion et administration de la fiche du Client, et mise en relation et intermédiation avec les partenaires d'ICALL	Exécution du Contrat conclu entre le Client et ICALL	Durée du Contrat ; les données sont ensuite archivées pendant la durée de la prescription légale
Gestion de la relation contractuelle avec le Client	Exécution du contrat Conclu entre le Client et ICALL	Durée du Contrat ; les données sont ensuite archivées pendant la durée de la prescription légale
Obligations comptables et fiscales	Respect d'une obligation légale de conservation des données	Durée légale prescrite pour la conservation des documents fiscaux et comptables
Gestion des pré-contentieux et contentieux	Intérêt légitime d'ICALL pour l'établissement de la preuve d'un droit ou d'un contrat	Durée de la prescription légale
Réalisation d'enquêtes de satisfaction afin d'améliorer le service fourni au Client	Intérêt légitime d'ICALL afin d'améliorer le service fourni au Client	Durée du Contrat ; les données sont ensuite archivées pendant la durée de la prescription légale
Prospection commerciale à destination de professionnels (envoi de newsletters)	Intérêt légitime d'ICALL	3 ans après un dernier contact avec le Client ou toute autre durée requise par la loi

Les données personnelles collectées et traitées par ICALL sont susceptibles d'être communiquées aux destinataires ou catégories de destinataires suivants :

- aux employés d'ICALL autorisés à traiter les données personnelles du Client après avoir signé un accord de confidentialité ;
- à l'Opérateur, qui agit en qualité de responsable de traitement distinct ;
- au Fournisseur du Matériel, qui agit en qualité de responsable de traitement distinct et qui est susceptible lui-même de communiquer les données au Loueur.

ICALL ne conserve les données personnelles du Client que pendant la durée strictement nécessaire aux finalités listées dans le tableau ci-dessus. Les données des Clients sont par la suite archivées avec un accès restreint pour une durée supplémentaire afin de permettre à ICALL de s'acquitter de ses obligations légales et/ou règlementaires en matière d'archivage et de conservation des données. A l'issue de cette durée supplémentaire, les données des Clients sont définitivement supprimées des bases d'ICALL.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données personnelles, ainsi qu'un droit d'opposition et de limitation du traitement, dans les conditions prévues par le RGPD. Le Client dispose également du droit de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données personnelles après son décès.
Le Client peut, à tout moment, s'opposer au traitement de ses données à des fins de prospection commerciale ou conformément à la règlementation applicable.
Le Client peut adresser sa demande à ICALL :

- par écrit à l'adresse suivante : ICALL SAS, 1 boulevard Victor, 75015 Paris ;
- par e-mail à l'adresse : sav@conseil-telecom.net.

Si le Client estime que ses droits n'ont pas été respectés, il peut introduire une réclamation devant la Commission nationale informatique et libertés (CNIL) ou devant toute autre autorité compétente.
Les données personnelles du Client sont transférées hors Union européenne dans un pays qui dispose d'une protection adéquate au sens du RGPD.

15. INTEGRALITE ET CESSION DES CGS

Si l'une quelconque des stipulations des présentes CGS est tenue pour non valide ou déclarée telle en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations conserveront toute leur force et leur portée.
Aucune des Parties ne pourra céder, transférer ou rétrocéder de toute autre manière tout ou partie de ses droits ou obligations définis dans présentes CGS, à titre onéreux ou gratuit, sans l'accord écrit préalable de l'autre partie. Par exception à ce qui précède, ICALL pourra librement céder, transférer ou rétrocéder de toute autre manière tout ou partie de ses droits ou obligations définis dans les présentes CGS, dans le cadre d'une restructuration (en ce compris toute fusion, absorption, transfert ou apport partiel ou total d'actifs, changement de contrôle direct ou indirect).

16. FORCE MAJEURE

Aucune des Parties ne sera responsable vis-à-vis de l'autre Partie pour tout manquement aux obligations prévues par les présentes CGS, pour autant que ce manquement ait pour origine ou résulte d'un cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence française.

17. MODIFICATION DES CGS

ICALL se réserve le droit de modifier et/ou d'actualiser les présentes CGS, auquel cas le Client sera dûment informé. Les modifications apportées seront notifiées par écrit au Client.

18. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes CGS sont régies par le droit français. Il en va ainsi tant des règles de forme que des règles de fond.
TOUT LITIGE RELATIF À L'EXISTENCE, LA VALIDITÉ, L'INTERPRÉTATION, L'EXÉCUTION ET/OU LA RÉSILIATION DES PRÉSENTES CGS RELÈVE DE LA JURIDICTION EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS, NONOBSTANT PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, Y COMPRIS EN RÉFÉRÉ, OU SUR REQUÊTE.