



CONDITIONS GÉNÉRALES DE CONTRACTATION

ISBI TELECOM, S.L.

Référence : CGC-FR-2026-09-03-V1 | Entrée en vigueur : 03/09/2026

NOTE

Le présent devis et l'Annexe des Conditions Générales de Contractation du Prestataire font partie d'une même relation contractuelle et sont acceptés conjointement ; le Client déclare les avoir lus et acceptés. En cas de divergence entre le devis et les Conditions Générales, les dispositions du devis prévaudront. L'éventuelle nullité d'une clause n'affectera pas la validité des autres dispositions.

ISBI TELECOM, S.L., NIF B75452375, dont le siège est situé Calle Vía Láctea, 59 B, C.P. 41210 Guillena, Séville (ci-après le « Prestataire »), fournit à ses clients (ci-après le « Client ») des services de télécommunications, d'assistance et de maintenance informatique, de supervision et de gestion des équipements, ainsi que la fourniture d'équipements et de licences, conformément aux présentes Conditions Générales de Contractation (les « Conditions »).

La signature du devis, la confirmation de la commande ou le début effectif de la prestation impliquent l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions par le Client.

1. Objet et champ d'application

Les présentes Conditions régissent la relation entre le Prestataire et le Client pour la fourniture des Services et la fourniture des Équipements et Licences décrits dans le devis ou la commande acceptée.

2. Définitions

Services : les solutions de communications professionnelles, téléphonie IP, communications unifiées, collaboration, visioconférence, centres de contact, intelligence artificielle, messagerie, services cloud, ainsi que les services de maintenance informatique, assistance technique, supervision, télégestion, sécurité, sauvegarde et tout autre service fourni par le Prestataire, tels que détaillés dans le devis ou la commande.

Le Prestataire pourra commercialiser tout ou partie de ces Services sous une ou plusieurs dénominations commerciales, notamment ISBI Call, ISBI Monitor, ISBI Secure et ISBI Complete, sans que cette dénomination n'en modifie la nature juridique.

Équipements : tous les dispositifs, terminaux, téléphones IP, ordinateurs, accessoires, passerelles, équipements réseau et tout autre matériel nécessaire à l'utilisation des Services, qu'ils soient vendus directement par le Prestataire ou mis à disposition du Client dans le cadre d'un contrat de financement ou de location.

Licences : droits d'utilisation de logiciels, plateformes ou services numériques développés par le Prestataire ou par des tiers et fournis au Client pour l'exécution du Contrat.

Mise en service : activation effective des Services souscrits.

3. Documents contractuels et ordre de priorité

Aux fins des présentes Conditions, le « Contrat » désigne le devis ou la commande acceptée conjointement avec les présentes Conditions Générales, qui sont acceptés ensemble et régissent la relation entre les parties ; en cas de divergence entre les deux, les dispositions du devis prévaudront. Lorsque les parties signent un contrat spécifique (par exemple pour des engagements de longue durée), celui-ci régit de manière autonome la relation à laquelle il se rapporte, sans que le devis ni les présentes Conditions Générales ne lui soient applicables. L'éventuelle nullité d'une clause n'affectera pas la validité des autres clauses ni des autres documents.

4. Durée, engagement et renouvellement

De manière générale, les Services peuvent être souscrits selon une formule mensuelle ou annuelle. La formule mensuelle est renouvelée par périodes mensuelles et la formule annuelle par périodes annuelles, sauf notification de résiliation par l'une des parties avec un préavis de trente (30) jours avant la fin de la période en cours. La souscription annuelle engage le Client pendant la période souscrite.

En cas de résiliation anticipée à l'initiative du Client, ou pour une cause qui lui est imputable, avant le terme de la période d'engagement, le Client devra régler, outre les sommes déjà échues, une indemnité égale aux mensualités restant dues jusqu'au terme de ladite période, à titre de clause pénale se substituant à l'indemnisation des dommages.

et intérêts (article 1152 du Code civil espagnol). Cette indemnité ne se cumulera avec aucune autre pénalité et ne sera pas exigible lorsque la résiliation résulte d'un cas de force majeure ou d'un manquement exclusivement imputable au Prestataire.

En cas de location d'équipements, de création de ligne ou de portabilité d'un numéro, le Client s'engage pour une durée minimale de six (6) mois.

Les engagements de longue durée (trois ou cinq ans) feront, le cas échéant, l'objet d'un contrat spécifique signé par les parties.

La résiliation ou la réduction de Licences sous formule mensuelle prendra effet à compter de la période de facturation mensuelle suivant celle de sa notification ; le mois au cours duquel la résiliation est communiquée sera facturé intégralement selon le tarif en vigueur.

Exception pour l'infogérance : les services ISBI Monitor, ISBI Secure et ISBI Complete sont souscrits mensuellement et sans engagement de durée, sauf acceptation expresse et écrite par le Client d'une autre formule. Le Client peut demander la résiliation à tout moment ; celle-ci prendra effet à la fin de la période mensuelle en cours. Les engagements applicables aux lignes, portabilités, Équipements, financements, locations, Licences ou autres Services ne s'étendent pas à ISBI Monitor, ISBI Secure ou ISBI Complete.

5. Prix, facturation et paiement

Les prix sont exprimés en euros hors TVA, laquelle sera appliquée conformément à la réglementation en vigueur. La facturation est mensuelle, à terme échu, avec échéance au 5 du mois suivant, par virement sur le compte bancaire du Prestataire. Lors de la signature du présent contrat, un acompte de 80 % sera exigé ; les abonnements annuels seront réglés d'avance. Le paiement est réputé effectué lors de l'encaissement effectif sur le compte du Prestataire.

6. Retard et défaut de paiement

Tout retard de paiement entraînera automatiquement et sans mise en demeure préalable l'application des intérêts de retard prévus par la loi espagnole 3/2004 du 29 décembre, ainsi que l'indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement (article 8) et les autres frais de recouvrement dûment justifiés.

En cas d'impayé, le Prestataire adressera une demande de régularisation au Client et, à défaut de régularisation dans un délai de sept (7) jours, pourra suspendre les Services après notification. Si l'impayé persiste dix (10) jours supplémentaires, le Contrat pourra être résilié de plein droit. La suspension ou la résiliation ne dispense pas du paiement des sommes déjà dues.

7. Vente et financement des Équipements

Les Équipements peuvent être vendus directement par le Prestataire ou faire l'objet d'un contrat indépendant de financement ou de location conclu entre le Client et un organisme financier ou de leasing partenaire du Prestataire.

Lorsque le Client opte pour une solution de financement ou de location, le contrat correspondant est conclu exclusivement entre le Client et l'organisme financier ou de leasing. Le Prestataire intervient uniquement en qualité d'intermédiaire commercial pour la présentation de cette solution et n'est pas partie audit contrat.

Sauf disposition contraire du contrat de financement ou de location, la durée standard est de soixante (60) mois.

À l'issue de cette période, le Client devra restituer les Équipements conformément aux conditions prévues par le contrat de financement ou de location.

À la demande du Client, le Prestataire pourra présenter une nouvelle solution adaptée à ses besoins. Les conditions relatives au renouvellement du financement, au remplacement des Équipements ou, le cas échéant, à leur acquisition relèvent exclusivement de l'organisme financier ou de leasing, conformément au contrat conclu entre celui-ci et le Client.

8. Licences et propriété intellectuelle

Les Licences sont concédées sous forme de droit d'utilisation pendant la durée du Contrat et aux seules fins convenues. Le Client ne peut les copier, les céder, les sous-licencier ni procéder à de l'ingénierie inverse. À la fin du Contrat, tout droit d'utilisation cesse et le Prestataire pourra les désactiver. Les droits de propriété intellectuelle et industrielle relatifs aux logiciels, plateformes, Services et Licences appartiennent à leurs titulaires respectifs, sans que le présent Contrat n'emporte transfert au Client d'un autre droit que le droit d'utilisation expressément concédé.

Certaines fonctionnalités ou solutions peuvent être soumises à un nombre minimum de Licences, d'utilisateurs ou d'Équipements en fonction des exigences techniques applicables. Ces conditions seront, le cas échéant, précisées dans le devis ou le contrat correspondant.

9. Niveau de service et assistance

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyens. Sauf disposition contraire du devis ou des conditions particulières du Service, l'assistance est assurée du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00, hors jours fériés, par téléphone, portail client ou courrier électronique, avec des délais indicatifs de réponse selon la criticité de l'incident.

Sont exclus les incidents résultant d'un cas de force majeure, des réseaux ou fournitures de tiers, des coupures d'électricité, d'une utilisation inappropriée par le Client ou d'équipements non couverts par le Service souscrit.

En particulier, le Prestataire ne répond pas de l'interception ou de l'accès non autorisé aux communications par des tiers, des logiciels malveillants non détectables avec la diligence normalement exigible ni des défaillances de réseaux ou fournitures de tiers, sans préjudice de sa responsabilité en cas de dol ou faute grave. Les parties pourront convenir de mesures de sécurité supplémentaires pour les informations dont la sensibilité l'exige.

10. Conditions particulières des services d'infogérance

10.1. Champ d'application. Les services ISBI Monitor, ISBI Secure et ISBI Complete ont pour objet la supervision, la maintenance et l'assistance à distance des Équipements inclus dans le devis ou la commande acceptée, selon le périmètre correspondant à la formule souscrite.

10.2. Supervision 24/7. La supervision des Équipements est effectuée de manière automatisée vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre, sept (7) jours sur sept. Cette supervision automatisée ne constitue pas un service d'assistance humaine permanente et n'implique pas la disponibilité de personnel technique la nuit, les week-ends, les jours fériés ou en dehors des horaires d'assistance.

10.3. Horaires d'assistance. L'assistance technique et le traitement humain des incidents d'infogérance sont assurés du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00, hors jours fériés. Les alertes générées automatiquement en dehors de ces horaires peuvent être enregistrées par les systèmes de supervision et seront examinées et traitées lors de la prochaine plage d'assistance applicable, sauf souscription expresse d'un service supplémentaire.

10.4. ISBI Monitor. Comprend jusqu'à deux (2) heures mensuelles d'assistance à distance par Client. Les heures non consommées au cours du mois ne sont ni cumulables ni reportables sur les périodes suivantes. Le temps dépassant les deux (2) heures mensuelles sera facturé à raison de 60 euros hors TVA par heure, au prorata du temps effectivement utilisé.

10.5. ISBI Secure et ISBI Complete. Comprennent l'assistance à distance dans le cadre du support standard du Service. Cette inclusion ne couvre pas les projets, migrations, déploiements extraordinaires, installations spéciales, interventions sur site, interventions sur des infrastructures non couvertes, développement de logiciels, reprise après sinistre non incluse dans le Service, ni toute intervention qui, par sa nature ou son ampleur, nécessite un devis spécifique.

10.6. Sécurité. ISBI Secure intègre les solutions de sécurité informatique indiquées dans le devis, y compris, le cas échéant, Bitdefender GravityZone ou la solution équivalente souscrite. La protection réduit les risques mais ne constitue pas une garantie absolue contre les logiciels malveillants, attaques, accès non autorisés ou vulnérabilités inconnues.

10.7. Sauvegarde. ISBI Complete intègre, lorsque cela est indiqué dans le devis, Axcient x360Recover Direct-to-Cloud Workstation ou la solution équivalente souscrite. Les caractéristiques techniques, la capacité, la rétention, la disponibilité et le stockage sont soumis aux conditions et politiques applicables du fournisseur, y compris, le cas échéant, sa politique d'utilisation raisonnable (Fair Use Policy).

10.8. Objectifs de service. Les délais de première réponse et de résolution pouvant apparaître dans le portail, les rapports ou les communications du Prestataire constituent des objectifs opérationnels et non une garantie absolue de résolution dans un délai déterminé. La résolution peut dépendre des fabricants, fournisseurs de logiciels, opérateurs, de la connectivité, de la disponibilité des pièces, des accès fournis par le Client ou d'autres tiers.

10.9. Accès. Le Client fournira les accès, autorisations, identifiants et la disponibilité des Équipements raisonnablement nécessaires à la prestation. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des retards ou de l'impossibilité d'intervenir lorsqu'il ne dispose pas de ces moyens.

11. Obligations du Client

Le Client s'engage à fournir les accès et informations nécessaires à la prestation, à utiliser les Services et Équipements conformément aux indications du Prestataire, à signaler sans délai les incidents et à maintenir ses paiements à jour.

12. Responsabilité

La responsabilité du Prestataire envers le Client au titre de toute réclamation découlant du Contrat est limitée aux seuls dommages directs établis judiciairement et causés par la négligence exclusive du Prestataire. En tout état de cause, cette responsabilité est limitée au montant facturé au Client au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur.

Le Prestataire n'est responsable que des actes de son personnel. Le Client renonce expressément et définitivement à réclamer au Prestataire réparation au titre des actes ou omissions de tiers.

Aucune partie ne sera responsable envers l'autre des dommages indirects, consécutifs, réputationnels, pertes de bénéfices, pertes de données et/ou d'usage, même si elle a été informée de la possibilité de tels dommages. La responsabilité en cas de dol ou faute grave, ainsi que toute responsabilité ne pouvant légalement être exclue ou limitée, demeure applicable. Le Prestataire déclare maintenir en vigueur une assurance de responsabilité civile professionnelle.

13. Modification des Services, Conditions et tarifs

Le Prestataire pourra modifier les Services, les présentes Conditions ou les tarifs pour des raisons économiques, techniques, commerciales ou légales, ou en raison de variations imposées par ses fournisseurs, moyennant un préavis de trente (30) jours. Les tarifs pourront être révisés annuellement selon l'IPC publié par l'INE espagnol, et le Client en sera informé. Lorsque la modification est substantielle et défavorable au Client, celui-ci pourra résilier le Contrat sans pénalité en le notifiant pendant le délai de préavis ; à défaut d'opposition dans ce délai, les modifications seront réputées acceptées. Les modifications imposées par la loi ou par l'autorité compétente seront d'application immédiate.

14. Interventions hors périmètre

Toute intervention technique non incluse dans le Contrat sera facturée 45 euros hors TVA par tranche de 30 minutes, à compter du premier mois suivant la mise en service et après information du Client, sauf disposition contraire du devis ou des conditions particulières du Service.

Pour ISBI Monitor, une fois consommées les deux (2) heures mensuelles d'assistance à distance incluses, le dépassement sera spécifiquement facturé 60 euros hors TVA par heure, au prorata du temps utilisé. Ce tarif spécifique prévaut sur le tarif général ci-dessus pour ce cas.

15. Confidentialité

Chaque partie préservera la confidentialité des informations de l'autre partie auxquelles elle accède à l'occasion du Contrat, ne les utilisera pas à d'autres fins que son exécution et les protégera pendant toute la durée du Contrat et pendant les deux (2) années suivant sa fin. La protection des secrets d'affaires (loi espagnole 1/2019) restera applicable sans limitation de durée tant qu'ils conserveront cette qualité.

16. Protection des données personnelles

Le Client est responsable du traitement des données personnelles gérées au moyen des Services. Lorsque la prestation implique un traitement de données pour le compte du Client, l'annexe relative à la sous-traitance (article 28 du RGPD) s'applique, le Prestataire agissant en qualité de sous-traitant ; lorsqu'elle n'implique pas un tel traitement, la présente clause ne s'applique pas. Les données, enregistrements, sauvegardes, journaux techniques ou autres informations générées dans le cadre des Services peuvent être hébergés, traités ou stockés par des fournisseurs technologiques ou collaborateurs du Prestataire agissant, le cas échéant, en qualité de sous-traitants ultérieurs conformément à l'article 28 du RGPD. Le Prestataire veillera à ce que ces sous-traitants ultérieurs offrent des garanties appropriées en matière de sécurité et de protection des données. Il appartient au Client, en sa qualité de responsable du traitement, de s'assurer qu'il dispose d'une base juridique valable et qu'il a fourni aux personnes concernées les informations requises par la réglementation applicable.

Indépendamment de ce qui précède, le Prestataire traite les données d'identification et de contact du Client aux fins de gestion, facturation et exécution de la relation contractuelle, sur la base juridique de l'exécution du Contrat (article 6.1.b du RGPD). Le traitement est effectué conformément au RGPD (UE 2016/679) et à la LOPDGGD espagnole (LO 3/2018).

Pour toute demande relative à vos données personnelles :
administracion@isbitelecom.com
ISBI TELECOM, S.L.
Calle Vía Láctea, 59 B
41210 Guillena - Séville (Espagne)

17. Force majeure

Aucune partie ne répondra d'un manquement dû à un cas de force majeure (article 1105 du Code civil espagnol). Pendant sa durée, les obligations affectées seront suspendues. Si la cause persiste plus de trente (30) jours, les parties renégocieront de bonne foi et, à défaut d'accord, chacune pourra résilier le Contrat sans indemnité. Les sommes correspondant aux Services effectivement fournis resteront dues.

18. Valeur probante des registres

Les données techniques, journaux (logs), enregistrements et historiques conservés par le Prestataire auront valeur probante entre les parties, conformément à la clause relative à la protection des données et à la réglementation applicable.

19. Cession et sous-traitance

Le Prestataire pourra sous-traiter tout ou partie de la prestation, tout en restant responsable envers le Client et en imposant aux sous-traitants les obligations de confidentialité et de protection des données. La cession du Contrat par l'une ou l'autre partie nécessitera une notification préalable à l'autre partie.

20. Nullité partielle

Si une clause est déclarée nulle ou inefficace, les autres dispositions conserveront leur validité et la clause concernée sera remplacée par une disposition valable dont le sens se rapprochera autant que possible de l'intention des parties.

21. Notifications

Les communications entre les parties seront effectuées par écrit, par courrier électronique ou postal, aux adresses désignées à cet effet.

22. Droit applicable et juridiction

Les présentes Conditions sont régies par le droit espagnol. Les parties, renonçant expressément à toute autre juridiction qui pourrait leur être applicable, se soumettent aux tribunaux de Séville pour toute question découlant de leur interprétation ou de leur exécution.