



Work better **together.**

Conditions Générales de Vente - Forfait GO

Dernière mise à jour : 02/12/2024

1. L'essentiel

Wipple, filiale d'Incept Group (licence L33.1), est votre partenaire unique pour gérer vos appels téléphoniques via IP, avec des opérateurs nationaux et internationaux. Simple, complet et efficace !

2. Qui est qui ?

Client : Vous, l'entreprise ayant signé le contrat.

Contrat : L'ensemble des documents signés qui officialisent notre collaboration.

3. Comment s'abonner ?

Pour vous abonner, il vous suffit de nous fournir le devis signé, l'autorisation de prélèvement SEPA, et un RIB. En cas de portabilité, il faudra ajouter la photocopie de votre dernière facture télécom et un mandat de portabilité. Selon votre situation financière, une avance ou garantie peut être demandée.

4. Commande validée ?

Votre commande est validée dès que l'acompte est payé et tous les documents signés. En cas d'annulation de la commande, l'acompte reste acquis pour couvrir les frais engagés.

5. Livraison & installation

Nous installons rapidement le service après réception des éléments nécessaires. Si un retard est causé par les opérateurs ou des contraintes techniques, nous vous en informons.

6. Modifications de commande

Si vous avez besoin d'ajustements ou d'extensions, nous faisons un avenant au contrat. Le matériel peut différer légèrement, tout en garantissant les mêmes fonctionnalités.

7. Frais de mise en service

La mise en service est gratuite pour un engagement de 24 ou 36 mois. Sans engagement, des frais de 45 € s'appliquent pour le premier utilisateur, puis 20 € par utilisateur supplémentaire. Une fois le matériel reçu, il suffit de le brancher et de commencer à passer vos appels.

8. Équipement requis

Pour passer des appels, vous aurez besoin d'un téléphone filaire ou sans fil. Si vous optez pour l'option softphone un casque USB recommandé.

9. Utilisation des forfaits illimités

Nos forfaits illimités sont à usage professionnel. Ils incluent un maximum de 250 numéros différents et 30 heures par mois. En cas de dépassement de ces limites ou d'une utilisation abusive (tels que l'usage par des centres d'appels sortants, la revente de minutes ou tout usage non conforme), des frais supplémentaires seront facturés.

Concernant les appels à l'international, certaines destinations pourront générer des surcoûts qui vous seront répercutés.

10. Déménagement ?

Si vous déménagez, nous pouvons transférer votre service, sous réserve de faisabilité technique. Un devis sera établi pour les modalités de transfert.

11. Résiliation et durée du contrat

Le contrat débute à la mise en service et se renouvelle automatiquement chaque mois. Vous pouvez résilier votre contrat à tout moment avec un **préavis de 1 mois** et tout mois entamé sera entièrement dû.

En cas de contrat avec engagement, les mensualités restantes sont également dues en cas de résiliation anticipée.

12. Suspension ou interruption de Service

Nous nous réservons le droit de suspendre ou de limiter l'accès aux services sans préavis en cas de non-respect des obligations, de non-paiement, de dépassement de crédit, piratage ou d'utilisation inappropriée. Des raisons techniques ou de force majeure peuvent également entraîner cette



Work better **together.**

suspension. Si celle-ci dépasse deux mois, nous pourrions résilier le contrat sans préavis. Des frais de réactivation peuvent s'appliquer.

13. Tarifs et paiement

Les paiements se font par prélèvement automatique. En cas de retard, des frais de 30€ s'appliquent. Si un prélèvement est rejeté, cela engendre 14€ de frais supplémentaires. Le service peut être restreint jusqu'au paiement complet.

14. Factures en ligne

Les factures sont dématérialisées et accessibles via votre espace client pour une gestion écoresponsable.

15. Modification de l'abonnement

Votre abonnement est modifiable uniquement dans les limites de la gamme proposée. Certaines modifications pourront entraîner des frais supplémentaires.

16. Droit de rétractation

Vous disposez de 14 jours après la signature du contrat pour changer d'avis. Si vous le faites, le matériel doit être retourné dans son état d'origine, à vos frais. Nous facturerons les services utilisés jusqu'à la rétractation.

17. Tarifs révisés

Nous nous réservons le droit de modifier les tarifs en vous informant au préalable. Si le prix de votre forfait change, vous pouvez résilier sans frais à la fin du mois suivant la notification. Les ajustements liés aux évolutions réglementaires ou aux tarifs d'appels hors forfait ou forfait Eco ne donnent pas droit à une résiliation.

18. Responsabilité

Nous faisons tout pour vous offrir un service optimal. En cas de souci (non respect des CGV, problème avec des équipements qui n'ont pas été commandés chez nous, piratage, actes de malveillance, intrusion externe d'un tiers sur le réseau informatique, etc.), nous ne serons responsables ni des pertes de gains ni de perte de clientèle liées à une interruption.

19. Cessibilité du contrat

Nous pouvons céder le contrat à un tiers après vous en avoir informé. Vous ne pouvez céder le contrat sans notre accord préalable.

20. Maintenance

La maintenance est incluse dans vos licences. Si un problème survient, nous intervenons rapidement pour rétablir le service du lundi au vendredi, entre 9h - 12h30 et 13h30 - 18h.

21. Sécurité informatique et piratage

Nous ne pouvons être tenu responsable en cas de piratage des communications ou de vos données. Les surcoûts liés à un piratage seront à votre charge. Nous mettons en place les mesures de sécurité lors de l'installation, mais nous ne pouvons garantir leur maintien dans le temps. Toute solution de sécurité supplémentaire sera proposée sur devis.

22. Litiges

Tout litige sera réglé par les tribunaux compétents de Lille (59).

Les tarifs indiqués dans ce document s'entendent HT.