



**SARL IMS PARTNERS**  
51 Rte de Thann - Cité de l'Habitat  
68460 LUTTERBACH  
Tél : 03.54.84.18.95  
[www.ims-partners.fr](http://www.ims-partners.fr)  
[contact@ims-partners.fr](mailto:contact@ims-partners.fr)



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE IMS PARTNERS

### ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes Conditions Générales de Ventes (« CGV ») s'appliquent aux Services commercialisés et exploités par IMS-Partners, prestataire français dans le domaine des de l'informatique et des télécommunications, et régissent l'usage des Services. Les présentes CGV sont indissociables des Conditions Particulières (CP) de chaque Service souscrit par le Client. Les présentes Conditions s'appliquent exclusivement à la Clientèle professionnelle des entreprises, administrations ou collectivités, à l'exclusion des particuliers. Ces CGV prévaudront sur toutes autres conditions figurant dans tout autre document, annulent et remplacent tous accords écrits ou verbaux, correspondances ou propositions antérieurs, sauf dérogation préalable, expresse et écrite.

### ARTICLE 2 - DEFINITIONS

Le Client est la personne qui après avoir pris connaissance des conditions générales de vente et les avoir acceptées a passé commande de service, de dépannage, de télé sauvegarde et/ou de téléphonie auprès de la société IMS Partners.

Le Bénéficiaire est la personne qui a profité d'un service de dépannage, d'installation de télé sauvegarde et/ou de téléphonie auprès de la société IMS Partners.

L'utilisateur et le bénéficiaire peuvent être différents.

Le Conseiller Technique est un personnel de la société IMS Partners, qui fournit le service de dépannage, d'installation de télé sauvegarde et/ou de téléphonie décidé entre le Client ou le Bénéficiaire et la société IMS Partners.

### ARTICLE 3. Objet du contrat et prestations

Les conditions générales de vente fixent la base contractuelle applicable entre le CLIENT et le PRESTATAIRE.

Les conditions particulières, si elles existent, viennent en complément des présentes.

L'objet du contrat est de définir les modalités des interventions effectuées par le PRESTATAIRE pour le compte du CLIENT.

La société IMS Partners intervient dans tous les domaines liés à l'informatique : maintenance informatique, vente de matériel informatique, sauvegarde des données numériques, installation téléphonique, ... (Liste non exhaustive)



**SARL IMS PARTNERS**  
51 Rte de Thann - Cité de l'Habitat  
68460 LUTTERBACH  
Tél : 03.54.84.18.95  
[www.ims-partners.fr](http://www.ims-partners.fr)  
[contact@ims-partners.fr](mailto:contact@ims-partners.fr)



## **ARTICLE 4. Nature des prestations**

Dans le cas d'une prestation de service informatique soit par intervention chez le client soit par tous moyens de communication à distance.

Les conditions d'intervention et d'assistance chez le CLIENT seront définies dans les conditions spécifiques.

Dans le cas d'une vente de matériel, conformément aux dispositions du code de commerce, une clause de réserve de propriété viendra couvrir la vente jusqu'au parfait règlement du prix convenu.

## **ARTICLE 5. Devis- Prise de Commande**

### **5.1. Devis**

Pour certaines prestations, le « PRESTATAIRE » peut adresser un devis au « CLIENT ». Les devis sont uniquement valables par écrit, pendant une durée de 10 jours ferme à compter de la date de réception du document par le « CLIENT », sauf autrement indiqué dans ce dernier. Passé le délai de 10 jours, le « PRESTATAIRE » ne peut s'engager à proposer au « CLIENT » les produits ou services décrits dans le devis initial au même prix que précédemment.

### **5.2. Commande**

Lorsqu'une commande passée par un « CLIENT » au « PRESTATAIRE » est formalisée par la création d'un devis, celui-ci récapitule les caractéristiques de l'offre du « PRESTATAIRE ».

Ainsi ces commandes ne sont plus susceptibles de modification ou même d'annulation après acceptation par le « PRESTATAIRE » du devis signé par le « CLIENT » sauf accord des 2 parties. Les conditions d'offre et tarifaires faites par le « PRESTATAIRE » ont une durée de validité expressément mentionnée sur le devis. La commande est définitivement validée après acceptation définitive du devis par le « PRESTATAIRE » et le « CLIENT ».

## **ARTICLE 6. Protocole d'intervention dans le cadre d'une assistance/maintenance**

### **6.1. Traitement PRIORITAIRE de la demande faite par ticket d'incident**

Le CLIENT crée un ticket d'incident sur notre plateforme : <https://hera.maxdesk.com>. Celui-ci sera traité en fonction des priorités que le PRESTATAIRE aura définies.

### **6.2 Signalisation de l'incident par téléphone**

Le CLIENT émet un appel sur la Hotline au 03.54.84.18.99. – L'opérateur saisira le ticket et le transmettra à un technicien qui en fonction de la priorité traitera la demande immédiatement ou recontactera le CLIENT pour un traitement ultérieur.

En cas d'indisponibilité de nos opérateurs, un répondeur permet d'enregistrer la demande d'intervention. Le CLIENT sera rappelé dans un bref délai.



**SARL IMS PARTNERS**  
51 Rte de Thann - Cité de l'Habitat  
68460 LUTTERBACH  
Tél : 03.54.84.18.95  
[www.ims-partners.fr](http://www.ims-partners.fr)  
[contact@ims-partners.fr](mailto:contact@ims-partners.fr)



### 6.3. Signalisation de l'incident par courrier électronique

Le CLIENT envoie un courrier électronique à [hotline@ims-partners.fr](mailto:hotline@ims-partners.fr) pour faire une demande d'intervention.

Dès réception du courriel, un technicien IMS-Partners qualifiera celui-ci comme suit:

- Création d'un ticket d'incident enregistré dans notre logiciel indiquant l'objet de la demande d'intervention ainsi que les informations communiquées par le CLIENT.
- Rappel du CLIENT.

### 6.3. Déroulement de l'intervention

Déroulement d'une demande d'intervention comme suit:

- Télémaintenance si le problème peut être réglé à distance.
- En cas de problèmes nécessitant une intervention sur site, programmation d'une intervention: en fonction de l'urgence, soit sur rendez-vous pour répondre aux contraintes des utilisateurs et de nos services.

Le CLIENT sera informé par mail ou par téléphone de la situation de ça demande.

### 6.4. Clôture d'un ticket d'intervention

La clôture d'une demande d'intervention sera faite par un technicien IMS Partners ou par le créateur du ticket

### 6.5 Responsabilité

Le « PRESTATAIRE » s'engage à apporter tous les soins nécessaires à l'exécution de ses prestations conformément aux règles de l'art.

Le personnel du « PRESTATAIRE » affecté à l'exécution de celle-ci demeurera sous la responsabilité entière et exclusive du « PRESTATAIRE », qui est seul habilité à lui adresser des directives et instructions.

Cependant, le « PRESTATAIRE » ne saurait être tenu d'indemniser le « CLIENT » du fait de la destruction de ses données ou fichiers qu'il appartient au « CLIENT » de sauvegarder avant toute intervention.



**SARL IMS PARTNERS**  
51 Rte de Thann - Cité de l'Habitat  
68460 LUTTERBACH  
Tél : 03.54.84.18.95  
[www.ims-partners.fr](http://www.ims-partners.fr)  
[contact@ims-partners.fr](mailto:contact@ims-partners.fr)



---

## **ARTICLE 7. Prix de la prestation – Fiche d'intervention – Délai – Pénalité**

### 7.1. Tarif des prestations

#### 7.1.1 Clients sans contrat

- Heure technique : 88€ HT
- Heure ingénierie : 114€ HT
- Déplacements zone 1 à 3 inclus dans le tarif horaire
- Déplacements hors zone 0.60€ / km

#### 7.1.2 Clients avec contrat Liberty et Liberty Pole Automobile

Minimum de déduction de 15 minutes pour les téléassistances et 30 minutes pour les déplacements sur site.

- Téléassistance - PC et bureautique : 60 Pts / Heure
- Téléassistance - Serveur et réseau : 80 Pts / Heure
- Téléassistance - Logiciels spécifiques : 75 Pts / Heure
- Gestion de projet : 80 Pts / Heure
- Sur site - PC et bureautique : 75 Pts / Heure
- Sur site - Serveur et réseau : 95 Pts / Heure
- Sur site - Logiciels spécifiques : 90 Pts / Heure
- Déplacement (Inclus dans le tarif)

### 7.2 Fiches d'intervention

Utilisant un logiciel de suivi, il ne sera plus réalisé de fiches d'intervention manuelle. Toutes les manipulations effectuées par nos équipes seront consignés dans notre outil de gestion de ticket. En cas de contestation répétée, nous résilieront de plein droit les contrats en cours.

### 7.3. Conditions de paiement

Quel que soit la nature de la prestation réalisée par le « PRESTATAIRE », le prix précisé dans le devis est ferme. Les prix sont ceux des tarifs en vigueur à la date de l'offre. Les conditions de l'offre contenues dans le devis concernent exclusivement les prestations spécifiées au devis et/ou sur le devis. Toute prestation supplémentaire et non prévue sur le devis et/ou le devis fera l'objet d'une majoration équivalente à sa valeur.



**SARL IMS PARTNERS**  
51 Rte de Thann - Cité de l'Habitat  
68460 LUTTERBACH  
Tél : 03.54.84.18.95  
[www.ims-partners.fr](http://www.ims-partners.fr)  
[contact@ims-partners.fr](mailto:contact@ims-partners.fr)



#### 7.4. Retard et défaut de paiement

Tout impayé sera considéré comme un retard de paiement.

De convention expresse, et sauf report sollicité à temps et accordé par le « PRESTATAIRE » de manière particulière et écrite, le défaut total ou partiel de paiement à l'échéance de toute somme due au titre du contrat entraînera de plein droit :

l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par le « CLIENT » au titre du contrat, la possibilité pour le « PRESTATAIRE » de suspendre ou de résilier, l'exécution de toute commande en cours jusqu'au complet paiement des sommes dues par le « CLIENT », l'application de pénalités de retard calculées par application à l'intégralité des sommes restant dues d'un taux d'intérêt égal à une fois et demi le taux légal.

Tout désaccord concernant la facturation et la nature des services devra être notifié par courrier électronique ou par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de quinze jours après émission de la facture.

#### 7.5. Délai de livraison

Les délais de réalisation sont donnés à titre indicatif sur le devis, aucun retard ne pouvant donner lieu à indemnité ou annulation de commande.

Aucune des parties n'est tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre en cas d'inexécution ou de retard dans l'exécution d'une obligation née du présent contrat consécutive à la survenance d'un cas de force majeure.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées du présent contrat pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure a une durée égale ou supérieure à quinze jours consécutifs, il ouvre droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties.

#### 7.6. Réserve de propriété

La société reste propriétaire de la marchandise (matériel, logiciels, licences) livrée à compter du jour de livraison jusqu'à complet paiement de l'intégralité du prix de vente, les risques de la marchandise incombant néanmoins au destinataire, dès la mise à disposition de celle-ci.

Ne constitue pas des paiements, la remise de traites ou de tous titres créant une obligation de payer.

En conséquence, en cas de non-paiement, la société est en droit d'effectuer ou de faire effectuer la reprise de la marchandise à la charge du destinataire.

Cette clause fait partie intégrante de nos conditions générales de vente.



**SARL IMS PARTNERS**  
51 Rte de Thann - Cité de l'Habitat  
68460 LUTTERBACH  
Tél : 03.54.84.18.95  
[www.ims-partners.fr](http://www.ims-partners.fr)  
[contact@ims-partners.fr](mailto:contact@ims-partners.fr)



## **ARTICLE 8. Ressource**

Dans le cas où le « CLIENT » fait appel au « PRESTATAIRE », le « PRESTATAIRE » pourra utiliser dans le cadre de sa prestation, les locaux ainsi que les matériels ou ressources du « CLIENT » qui seront nécessaires à la réalisation de la prestation.

Dans le cas où le « CLIENT » fait appel au « PRESTATAIRE » pour une prestation chez un tiers (sous-traitance par exemple) ci-après dénommé « TIERS », le « PRESTATAIRE » pourra utiliser dans le cadre de sa prestation, les locaux ainsi que les matériels et ressources du « CLIENT » et/ou du « TIERS » qui seront nécessaires à la réalisation de la prestation.

Le « CLIENT » et/ou le « TIERS » doit donc mettre à la disposition du « PRESTATAIRE » toutes les ressources (accès aux locaux, accès aux données, matériels, logiciels, documentations, etc...) nécessaires à la bonne réalisation de la prestation par le « PRESTATAIRE ».

Le cas échéant, le « CLIENT » s'engage à obtenir l'accord du « TIERS » avant le début de la prestation sur la mise à disposition au « PRESTATAIRE » de l'ensemble du matériel ou des autres ressources afin d'assurer la bonne réalisation de la prestation par le « PRESTATAIRE ».

La mise à disposition de ressources au « PRESTATAIRE » par le « CLIENT » ou par un « TIERS », se fera sous l'entière responsabilité du tiers ayant mis à disposition ces ressources auprès du « PRESTATAIRE ».

## **ARTICLE 9. Durée des présentes conditions générales**

Les présentes conditions générales prennent effet dès la demande d'un devis par le « CLIENT » confirmée par le « PRESTATAIRE » ou bien dès la demande d'intervention du « CLIENT » acceptée par le « PRESTATAIRE », et seront valables pendant toute la durée d'exécution des prestations par le « PRESTATAIRE » et pendant toute la durée légale de la responsabilité du « PRESTATAIRE ».

## **ARTICLE 10. Résiliation**

En cas d'inexécution de ses obligations par l'une ou l'autre des Parties, notamment en cas de non réalisation de la prestation par le « PRESTATAIRE », ou en cas de défaut de paiement total ou partiel de la part du « CLIENT », le contrat pourra être résolu de plein droit après une mise en demeure adressée à la partie défaillante, restée vaine pendant un délai de quinze jours à compter de sa réception.





**SARL IMS PARTNERS**  
51 Rte de Thann - Cité de l'Habitat  
68460 LUTTERBACH  
Tél : 03.54.84.18.95  
[www.ims-partners.fr](http://www.ims-partners.fr)  
[contact@ims-partners.fr](mailto:contact@ims-partners.fr)



---

## **ARTICLE 11. Force majeure**

La force majeure s'entend de tout événement extérieur à la partie concernée présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable, empêchant l'exécution, en tout ou partie, de la prestation.

Au cas où la force majeure rendrait impossible l'exécution ou la poursuite de la prestation dans de bonnes conditions, le « PRESTATAIRE » peut suspendre ou mettre un terme définitif à la prestation (et à toutes autres prestations en dépendant dont il en aurait la réalisation entière ou partielle) avec effet rétroactif à la date où la prestation a été interrompue et ce, sans indemnité en faveur du « CLIENT ».

Sont également et naturellement acceptés comme cas de force majeure, les événements suivants : accident de circulation du « PRESTATAIRE », maladie du « PRESTATAIRE ».

Dans le cas de force majeure, les sommes versées avant la résiliation par le « CLIENT » demeurent acquises pour le « PRESTATAIRE », et toutes les prestations déjà réalisées (même partiellement) par le « PRESTATAIRE » à la date de cessation du contrat devront être réglées par le « CLIENT » dès réception de la facture correspondante

## **ARTICLE 12. Confidentialité**

Le « PRESTATAIRE » et le « CLIENT » s'engagent à conserver confidentiels l'ensemble des informations et documents concernant l'autre partie, de quelque nature qu'ils soient, financiers, techniques, sociaux ou commerciaux, auxquels ils auraient pu avoir accès au cours de l'exécution d'une prestation.

Le « CLIENT » s'engage à ne pas utiliser ni copier toute Information Confidentielle qui aurait pu lui être communiquée, sous quelque forme, et par quel support ou moyen de communication que ce soit, à moins que ces copies soient nécessaires à l'exécution du présent Contrat.

Toutefois ne sont pas considérées comme Informations Confidentielles les informations qui sont ou tombent dans le domaine public sans violation de cet engagement par les parties.

Le « CLIENT » autorise implicitement le « PRESTATAIRE » à le citer comme référence à partir du moment où une facture a été établie en son nom.



**SARL IMS PARTNERS**  
51 Rte de Thann - Cité de l'Habitat  
68460 LUTTERBACH  
Tél : 03.54.84.18.95  
[www.ims-partners.fr](http://www.ims-partners.fr)  
[contact@ims-partners.fr](mailto:contact@ims-partners.fr)



---

### **ARTICLE 13. Informatiques et libertés**

En application de la Loi Informatique et Liberté n° 7817 du 6 janvier 1978 le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification relatif aux données le concernant ainsi que d'un droit d'opposition. IMS-Partners se réserve cependant la possibilité de faire figurer le nom du Client sur la liste des références commerciales communiquée au public à défaut d'interdiction expresse de la part du Client. Celui-ci est en droit de demander sa suppression du fichier clients de IMS-Partners. Ces informations permettent de faciliter au Client l'utilisation du site web, en lui évitant par exemple de procéder à de multiples ressaisies, et de profiter pleinement de toutes les fonctionnalités que le site offre au Client. L'adresse du Client est utile au moment de la commande afin de lui adresser sa commande. Les coordonnées téléphoniques du Client permettent au service client de IMS-Partners de contacter le Client pour le suivi de sa commande. L'adresse mail du Client permet à IMS-Partners d'identifier le Client et de confirmer les commandes du Client. Les informations bancaires du Client (numéro de carte bancaire, date de validité) sont cryptées par le système SSL. Elles sont inaccessibles par un tiers.

Date de dernière mise à jour : 01 Octobre 2018