



**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 Générales de Vente et de Prestations de IMS-Partners Telecom au 1<sup>er</sup> Octobre 2018

### ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes Conditions Générales de Ventes (« CGV ») s'appliquent aux Services commercialisés et exploités par IMS-Partners, opérateur français dans le domaine 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

**Client** : Personne physique ou personne morale qui conclut en son nom et pour son compte, le Contrat de Service et qui en devient le titulaire.

**Date anniversaire** : Jour de l'activation du premier Service IMS-Partners souscrit par le Client. Cette date sera la base pour la date de facturation mensuelle du Client.

**Services** : Services de télécommunications et les produits commercialisés par IMS-Partners.

**Tiers Payeur** : Personne morale ou personne physique, désignée par le Client pour recevoir les factures, et procéder à leur règlement. En cas de désignation d'un tiers payeur, le Client demeure titulaire des droits et obligations à l'égard de IMS-Partners.

**Utilisateur** : Personne physique majeure utilisant le Service sous la responsabilité du Client.

### ARTICLE 3 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le Contrat de Service est constitué par ordre de priorité croissante : des présentes CGV ; des Conditions Particulières des Services concernés ; du Bon de Commande ; de la fiche tarifaire le cas échéant. Les Services complémentaires souscrits séparément et/ou les options constituent des contrats accessoires au Contrat de Service. Ils suivent le régime de ce dernier, sauf mentions portées sur le Bon de Commande ou sur les Conditions Particulières.

### ARTICLE 4 - SOUSCRIPTION DU CONTRAT DE SERVICE

#### 4.1. Justificatifs

Le Client doit justifier de son identité et d'une domiciliation bancaire par la fourniture à IMS-Partners des documents suivants :

- un extrait Kbis de moins de trois mois ou tout document comportant les mentions légalement obligatoires pour la désignation de la personne morale ;
- une pièce officielle attestant de la qualité du signataire et de l'étendue de ses pouvoirs ;
- un justificatif d'identité de la personne physique dûment mandatée pour souscrire le Contrat de Service au nom de la personne morale ;
- un relevé d'identité bancaire, postal ou de caisse d'épargne.

IMS-Partners pourra demander éventuellement tout autre document qu'il juge nécessaire en complément.

#### 4.2. Conditions de souscription

La souscription au Contrat de Service est subordonnée :

- au règlement de toutes les dettes contractées par le Client auprès de IMS-Partners au titre d'un autre Contrat ;
- à la fourniture de tous les justificatifs demandés par IMS-Partners ;



**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)



- à l'accord donné par les centres de paiement bancaire concernés ;
- aux déclarations exactes du Client ;
- au contrôle anti-fraude comme défini à l'article 16.

Si les présentes conditions sont respectées, la souscription sera considérée effective. Dans le cas contraire, la demande de souscription sera automatiquement annulée et le Client prévenu par mail. La souscription du présent Contrat de Service implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV et des Conditions Particulières de Service disponibles sur le site [www.ims-partners.fr](http://www.ims-partners.fr) ou remises au Client le cas échéant.

## **ARTICLE 5 - DURÉE DU CONTRAT DE SERVICE**

Le Contrat de Service est conclu pour une durée indéterminée à compter de l'activation du Service, assortie ou non d'une durée minimale d'engagement, suivant les Conditions Particulières du Service souscrit par le Client.

L'accès au service de téléphonie est subordonné à ce que le client dispose d'un accès au réseau Internet. Le service est destiné aux particuliers et aux entreprises dans le cadre d'un usage conversationnel et personnel et en dehors des professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centre d'appels, cartes prépayés, services vocaux.

Pour recevoir ses appels, le client bénéficie d'un numéro de téléphone français du type 01/02/03/04/05/08/09xx xxx xxx, joignable depuis l'étranger en composant le format international +33 (0)1/2/3/4/5/8/9xx xxx xxx. Sauf mention contraire sur le devis accepté par le Client, le service est conçu pour une durée indéterminée ; la résiliation du service par le client peut se faire à tout moment par courrier en Recommandé avec Accusé de Réception, moyennant un préavis de 1 mois; la résiliation du service sera effective à date anniversaire d'inscription au service, tout mois commencé étant dû.

## **ARTICLE 6 - GARANTIE**

6.1. IMS-Partners se réserve le droit de demander au Client, lors de la souscription du Contrat ou à tout moment au cours de son exécution, et notamment en cas de retard ou d'incident de paiement, le versement d'un dépôt de garantie, d'une avance sur consommation ou l'engagement d'une caution pouvant aller jusqu'à six (6) mois de consommation et abonnement estimés.

6.2. IMS-Partners peut, sans préavis, utiliser le dépôt de garantie ou l'avance sur consommation afin de faire face à tout coût, perte ou responsabilité encourus consécutivement à un manquement aux obligations du Client.

6.3. Les montants versés au titre de toute garantie pourront être compensés contractuellement avec les sommes dont le Client demeurerait débiteur au titre de son Contrat, en cours ou résilié, non judiciairement contesté. Le solde éventuellement dû par IMS-Partners au Client lui sera restitué dans un délai de trente (30) jours après résiliation de tous ses Services par le Client et après l'extinction de toute dette envers IMS-Partners. Toute somme déposée entre les mains de IMS-Partners ne porte aucun intérêt avant la mise en demeure de restitution.

## **ARTICLE 7 - TARIFS ET RÉVISION DE PRIX**

7.1. Les tarifs applicables aux Services sont ceux en vigueur au moment de la souscription des Services.

7.2. IMS-Partners se réserve cependant le droit de modifier ses tarifs à tout moment sous réserve de ce qui est dit ci-après. Toute baisse générale de tarifs pourra être réalisée par IMS-Partners sans délai particulier. Lorsqu'une remise particulière aura été accordée, la tarification initiale pourra être à nouveau appliquée par IMS-Partners. En cas de hausse des tarifs, ceux-ci seront communiqués au Client au minimum un (1) mois avant leur entrée en vigueur, par tous moyens.

## **ARTICLE 8 - PAIEMENT, ENCOURS ET FACTURATION**

8.1. Le paiement des Services s'effectue par prélèvement automatique. Le Client a la possibilité de donner mandat à un Tiers Payeur de payer en son nom et pour son compte les sommes dues au titre du Contrat. Cette désignation n'exonère cependant pas le Client de son obligation de paiement en cas de défaillance du Tiers Payeur.

8.2. Seuil d'encours : en fonction du profil du Client et du nombre de lignes souscrites, IMS-Partners fixera automatiquement un seuil d'encours au Client. Ce seuil d'encours est susceptible d'évoluer à la hausse ou à la baisse en cours de Contrat et le Client peut demander à tout moment à connaître le montant de son encours chez IMS-Partners. En cas de dépassement de son seuil d'encours par le Client, IMS-Partners suspendra automatiquement ses lignes, auquel cas le Client ne pourra plus émettre d'appels en dehors des numéros d'urgence mais pourra toujours en recevoir. Les lignes seront suspendues jusqu'à la régularisation de la situation par le Client ou l'augmentation du seuil d'encours validée par IMS-Partners.



**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)



8.3. Les factures sont établies mensuellement. Néanmoins, IMS-Partners se réserve la faculté de n'émettre qu'une facture trimestrielle si le faible niveau de consommation du Client le justifie.

8.4. A compter d'un email de relance demeuré sans effet pendant 6 (six) jours ouvrables, une mise en demeure sera adressée au Client, qui fera naître des intérêts de retard calculés sur une base journalière à raison d'une fois et demie le taux d'intérêt légal en vigueur. Les frais divers liés à un défaut de paiement des sommes dues en vertu du Contrat seront également facturés. A défaut de règlement sous 8 (huit) jours de cette dernière, la suspension des lignes du Client sera effectuée et un recours devant la juridiction compétente pourra être engagé. IMS-Partners se réserve en tout état de cause la possibilité de préserver ses intérêts par la voie de saisies conservatoires.

8.5. Unicité des relations contractuelles : les créances dues par le Client au titre d'un Contrat souscrit auprès de IMS-Partners peuvent être reportées sur tout autre Contrat souscrit auprès de IMS-Partners.

## **ARTICLE 9 - CONTESTATIONS**

9.1. Une facture n'ayant pas été contestée par le Client dans un délai de trente (30) jours à compter de sa date d'émission est réputée acceptée par ce dernier dans son principe et dans son montant. La contestation élevée par le Client à l'encontre de la facture ne peut en aucun cas le dispenser de son paiement. Toute réduction de la facture contestée donnera lieu à l'émission d'un avoir venant en déduction de la facture suivante.

9.2. La facturation du Client est établie à partir des données enregistrées systématiquement et de manière inaltérable sur les supports informatiques de IMS-Partners. Ces supports informatiques sont conservés par IMS-Partners pendant une durée de six (6) mois à compter de la date d'établissement de la facture. Ces supports ont la valeur d'un écrit au sens donné à ce terme à l'article 1347 du Code Civil français. Les enregistrements figurant dans le système d'horodatage et de taxation de IMS-Partners font foi de l'utilisation, de la durée et de la destination des appels par le Client jusqu'à preuve du contraire. IMS-Partners tient à la disposition du Client ces éléments (détail des communications et éléments sur les prestations facturées au titre du Contrat).

## **ARTICLE 10 - ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉ DE IMS-PARTNERS**

10.1. IMS-Partners s'engage à apporter toute la compétence et le soin nécessaire à la fourniture des Services et à mettre en œuvre toutes les dispositions nécessaires afin d'assurer les Services de manière permanente et continue.

10.2. GTR : Pour certains Services, IMS-Partners s'engage contractuellement vis à vis de ses Clients sur une Garantie de Temps de Rétablissement (ci-après désigné « GTR ») de moins de quatre (4) heures en heures ouvrées soit du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 hors jours fériés, en dehors des périodes de maintenance et sous réserve de règlement des factures IMS-Partners par le Client. En cas de dépassement de ce délai, des pénalités s'appliquent. Ces dernières sont calculées sur la base de l'abonnement mensuel du Service soumis à GTR. Les quatre (4) heures courent à partir de la signalisation de l'incident à nos services. L'ouverture du ticket d'incident s'effectue soit par téléphone, soit par mail à [hotline@ims-telecom.fr](mailto:hotline@ims-telecom.fr). En cas de non-respect du temps de rétablissement, IMS-Partners versera une indemnité libératoire telle que définie ci-après : • 4h < Temps de Rétablissement <= 6h30 : 10 % de l'abonnement mensuel • 6h30 < Temps de Rétablissement <= 8h30 : 20 % de l'abonnement mensuel • 8h30 < Temps de Rétablissement <= 10h : 30 % de l'abonnement mensuel • 10h < Temps de Rétablissement : 100 % de l'abonnement mensuel Cet engagement couvre l'interruption totale du Service, constatée et mesurée par IMS-Partners. Le cumul des pénalités relatives au temps de rétablissement est plafonné à un abonnement mensuel par an. Si les conditions d'attribution sont remplies, le Client pourra demander à IMS-Partners le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par IMS-Partners de la prochaine facture du Client. L'application de cette GTR sera spécifiée dans les CP des Services concernés.

10.3. Stocks : IMS-Partners informera le Client par mail des éventuelles ruptures de stocks pouvant affecter sa commande.

10.4. La responsabilité de IMS-Partners ne saurait être engagée lorsque l'interruption de Service ou le non respect des engagements résulte :

- d'une mauvaise utilisation des Services par le Client et/ou ses correspondants,
- du fait d'un tiers,
- du fait du Client ou de son installateur et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par IMS-Partners pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la desserte interne,
- d'une modification de Service demandée par le Client ou son installateur,
- d'un élément non installé par IMS-Partners,
- de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que : accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputables à IMS-Partners,



**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)



- 
- de la divulgation par le Client, par tous moyens, du ou des codes d'accès aux Services à une tierce personne non autorisée,
  - de la suspension de l'accès au Service dans les cas visés aux présentes,
  - du dysfonctionnement total ou partiel du ou des Services résultant de perturbations ou d'interruptions des moyens de télécommunications gérés par des opérateurs auxquels est connecté IMS-Partners,
  - d'aléas de propagation d'ondes électromagnétiques qui peuvent entraîner des perturbations ou des indisponibilités locales,
  - de la suspension dans l'exécution des Services dans le cadre de la maintenance du réseau, étant précisé que, sauf urgence, ces opérations seront effectuées en dehors des périodes de haut trafic et qu'un soin particulier sera apporté afin de réduire au maximum la période d'indisponibilité,
  - de la restriction à la fourniture des Services ou de cessation du droit d'exploitation des réseaux décidés par l'autorité publique,
  - de modifications dues à des prescriptions à IMS-Partners par l'Arcep ou tout autre organisme réglementaire,
  - d'un cas de force majeure ou cas fortuit, tels que définis aux présentes.

Lorsque la responsabilité de IMS-Partners est engagée à la suite d'une faute de sa part, la réparation ne s'applique qu'aux seuls dommages directs, personnels et certains que le Client a subis, à l'exclusion expresse de la réparation de tous dommages et/ou préjudices indirects et immatériels, tels que les préjudices commerciaux, les pertes d'exploitation et de chiffres d'affaires, les pertes de données.

10.5. IMS-Partners ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité de délivrer le Service en cas de non-respect des obligations et responsabilités du Client.

## **ARTICLE 11 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT**

11.1. Le Client est tenu au paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre des Services et de l'exécution de l'ensemble de ses obligations.

11.2. Le Client s'engage à communiquer à IMS-Partners une adresse email valide qui servira de contact principal pour toutes les communications de IMS-Partners vers le Client.

11.3. Le Client s'engage à communiquer à IMS-Partners dans les plus brefs délais toute modification nécessaire à la bonne exécution du Contrat, notamment de tout changement de coordonnées bancaires, raison sociale, adresse ou adresse email.

11.4. Il est de la responsabilité du Client de ne pas communiquer des informations à IMS-Partners inexactes, notamment dans le libellé de ses coordonnées. En cas de défaut de déclaration (omission de l'existence de dettes préalables à l'égard de IMS-Partners ou déclarations inexactes lors de la souscription du Contrat), IMS-Partners adressera au Client, par tout moyen, une mise en demeure de régulariser sa situation dans un délai maximal de 8 (huit) jours calendaires.

11.5. Dans le cadre d'opérations de support, le Client s'engage à mener toute action à la demande des techniciens IMS-Partners, et notamment à redémarrer ses équipements afin de résoudre d'éventuels dysfonctionnements. De même, dans le cadre d'opérations de support, le Client s'engage à laisser les techniciens IMS-Partners se connecter par Internet sur son ordinateur au travers d'un logiciel d'assistance à distance.

11.6. Le Client s'engage à indiquer à IMS-Partners s'il ne souhaite pas apparaître dans les annuaires.

11.7. Le Client reconnaît qu'il a bien pris connaissance des recommandations de la société IMS-Partners relatives à la sécurisation des installations recommandant la mise en place systématique des règles de sécurité minimales et qu'il a bien vérifié ou fait vérifier l'éligibilité et la compatibilité technique, en particulier les appareils analogiques de type fax, affranchisseuse, terminal de paiement ou centrale de télésurveillance connectés à un adaptateur téléphonique. Il est de sa responsabilité de s'assurer, en outre, pour obtenir un service de qualité :

- du dimensionnement de son accès Internet, conforme aux recommandations de IMS-Partners
- De la priorisation des flux voix sur les flux données sur son réseau
- De la mise à disposition d'un câblage Ethernet de catégorie 5 ou plus
- De l'utilisation d'un équipement d'accès respectant l'intégrité des messages SIP et l'ouverture des ports UDP 5060, 5061 et 16384 à 16482



**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)



11.8. Le Client reste seul responsable de la conservation, de la confidentialité et de l'utilisation des codes d'accès, identifiants et lignes fournis par IMS-Partners, indispensables à l'utilisation de certains Services ou en vue de modifier l'offre initialement souscrite, ainsi que tous les actes qu'ils permettent de réaliser. Si toutefois le compte Client est créé par IMS-Partners, il est de la responsabilité du Client de changer son mot de passe à la première connexion. Le Client reste responsable des connexions ou des appels émis depuis ses équipements au travers de ses identifiants, codes d'accès ou lignes. Il appartient au Client de prendre toutes mesures propres à assurer la sécurité des données relatives à son Contrat et de ces différents codes (personnalisation) et/ou identifiants. IMS-Partners ne saurait être responsable des conséquences que pourrait avoir toute divulgation, même accidentelle, de ces codes et/ou identifiants à un tiers. En cas de divulgation, détournement, perte ou vol de ses identifiants, codes d'accès ou lignes, le Client doit sans délai demander de nouveaux identifiants et codes personnels. Le Client est responsable des conséquences pécuniaires d'une utilisation frauduleuse ou abusive des identifiants, codes d'accès ou lignes fournis par IMS-Partners dans le cadre du Service. Toute connexion avec les identifiants, codes d'accès ou lignes du Client sera réputée avoir été effectuée par ce dernier.

11.9. Le Client s'engage à utiliser les Services en « bon père de famille » et s'interdit toute utilisation contraire aux lois et règlements en vigueur. Il s'engage notamment à ne pas utiliser (ou autoriser/ permettre à un tiers d'utiliser) les Services pour transmettre ou recevoir des éléments ou des données de quelque nature que ce soit, qui seraient en violation des lois et règlements en vigueur, qui présenteraient un caractère menaçant, choquant, diffamatoire ou porteraient atteinte à des engagements de confidentialité ou violeraient des droits de propriété intellectuelle ou industrielle ou autre et à ne pas transmettre en connaissance de cause ou par négligence tout élément électronique et/ou logique qui causerait ou serait susceptible de causer un dommage de quelque nature que ce soit aux systèmes informatiques de IMS-Partners ou à d'autres utilisateurs de l'Internet. Le Client s'engage notamment à respecter les règles déontologiques relatives aux services télématiques.

11.10. Le Client fera son affaire personnelle des droits et obligations envers la SACEM et la SCPA.

11.11. Le Client est responsable des équipements loués par IMS-PARTNERS et devra les restituer en bon état. Dans le cas contraire, le matériel sera facturé dans les termes et conditions prévus dans les Conditions Particulières.

## **ARTICLE 12 - SUSPENSION, RESILIATION & CESSION**

12.1. Suspension ou interruption des Services : IMS-Partners se réserve le droit de suspendre totalement ou partiellement l'exécution du Contrat ou de limiter l'accès aux Services souscrits par le Client, après avoir avisé ce dernier par tout moyen :

- Dans l'attente éventuelle de l'exécution par le Client de l'une de ses obligations prévues au titre du Contrat,
  - Dans l'attente du règlement du dépôt de garantie ou de l'engagement de caution ou de l'avance sur consommation visés aux présentes,
  - En cas de non-paiement par le Client des sommes dues,
  - En cas de dépassement du seuil d'encours du Client,
  - En cas d'augmentation anormalement excessive du montant des consommations du Client, ceci en vue de préserver les intérêts du Client,
  - En cas de force majeure, telle que définie aux présentes,
  - Si le client réalise plus de 30 transactions SIP par seconde,
  - Si la durée moyenne quotidienne des appels est inférieure à 40s,
  - Si l'ASR quotidien est inférieure à 50% (ASR correspond au nombre d'appels décrochés divisé par le nombre total d'appels émis).
- Le rétablissement des Services souscrits après suspension peut donner lieu à facturation de frais de remise en service, auxquels peuvent s'ajouter la fourniture par le Client de toute nouvelle garantie jugée utile par IMS-Partners,

### 12.2. Résiliation

12.2.1. Conditions de résiliation : chacune des parties peut résilier le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, pour les Services de Téléphonie au travers d'une portabilité sortante chez un opérateur titulaire d'une licence, auprès de l'ARCEP. Si le Service concerné prévoit une durée minimale d'engagement, dans ce cas, le Client pourra résilier par anticipation le Contrat mais sera tenu au paiement du montant dû au titre de la fraction non échue de la période minimum d'exécution du Contrat.

12.2.2. Aucune résiliation ne saurait intervenir entre la date de souscription du présent Contrat, et la date d'activation du Service. D'autre part, toute demande de résiliation prendra effet à date d'anniversaire du mois M+3. Dans l'intervalle, le Client reste redevable des sommes dues au titre du ou des Services et/ou options souscrits.

12.2.3. : Résiliation des Services : les options étant souscrites sur un Service donné et pour une durée indéterminée sauf Conditions Particulières, la résiliation du Service portant l'option entraînera la résiliation de cette dernière.



**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)



12.2.4. Transfert de Contrat : Dans le cadre d'une continuité de Services, IMS-Partners se réserve le droit d'effectuer le transfert de ses Clients vers toute autre Société de Commercialisation de Services ou tout Opérateur de son choix, ayant reçu l'agrément de IMS-Partners. Le Client ne pourra alors se prévaloir de ce transfert pour résilier son Contrat de Service.

12.2.5. Le Contrat peut être résilié par IMS-Partners sans délai ni préavis sauf disposition contraire prévue aux présentes et sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas suivants :

- défaut de déclaration ou fausse déclaration du Client concernant le Contrat après mise en demeure restée infructueuse,
- manquement du Client à l'une quelconque de ses obligations essentielles,
- non-paiement des sommes dues après mise en demeure restée sans effet,
- défaut de constitution des garanties dans les conditions décrites aux présentes,
- non continuation du Contrat décidée par l'administrateur judiciaire dans le cadre d'une procédure de redressement judiciaire ou de mise en liquidation judiciaire de la société,
- faillite personnelle prononcée judiciairement,
- résiliation et/ou modifications substantielles des relations contractuelles entre IMS-Partners et les autres opérateurs,
- perte des autorisations d'exploitation du réseau,
- en cas d'utilisation inappropriée ou abusive d'une offre de Service comprenant des communications illimitées.

12.3. Cession : Le contrat ne peut être cédé ou transmis par le Client, sous quelque forme que ce soit, en totalité ou en partie, sans accord préalable exprès et écrit de IMS-Partners. IMS-Partners peut céder, transférer ou apporter à un tiers sous une forme quelconque, les droits et obligations nés du Contrat.

## **ARTICLE 13 – MODIFICATIONS CONTRACTUELLES**

IMS-Partners informera le Client de toute modification des présentes CGV ou des conditions tarifaires un (1) mois avant sa prise d'effet, par courrier électronique à l'adresse fournie par le Client lors de la souscription ou par tout autre moyen (sms, courrier...). La nouvelle version des CGV sera publiée sur [www.ims-partners.fr](http://www.ims-partners.fr). Le Client qui n'accepte pas les modifications contractuelles, pourra résilier le contrat dans les conditions de l'article 12.2 dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification des modifications contractuelles. Toutefois, le droit de résiliation prévu ci-dessus n'est ouvert au Client que dans la mesure où les modifications contractuelles portent sur des éléments substantiels dudit Contrat et non sur des modifications mineures ou dues à des nouvelles contraintes législatives ou réglementaires ou imposées par des Autorités. Au terme de ce délai, le Client comprend et accepte que son utilisation continue des Services constitue une acceptation implicite des CGV modifiées.

## **ARTICLE 14 - FORCE MAJEURE**

Outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence de la Cour de Cassation, sont considérés comme des cas de force majeure ou cas fortuits : les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les inondations, les incendies, la foudre, les virus informatiques, les phénomènes d'origine électrique ou électromagnétique qui perturbent les Réseaux, les attentats, les restrictions légales à la fourniture de services de télécommunications, et de façon générale, les événements ayant nécessité l'application de plans locaux ou nationaux de maintien de la continuité des services de télécommunications, et tout autre événement force majeure ou cas fortuit au sens de l'article 1140 du Code civil.

## **ARTICLE 15 - PROPRIÉTÉ, MANDAT ET PORTABILITÉ**

Le Client certifie être titulaire des lignes pour lesquelles il souscrit aux Services IMS-Partners, bénéficiaire d'un abonnement au service téléphonique d'un opérateur et mandater IMS-Partners et ses prestataires techniques pour mener en son nom et pour son compte auprès des opérateurs, toutes les étapes nécessaires à la mise en œuvre du service automatique de présélection, de revente de l'abonnement, du dégroupage partiel ou total et de la portabilité. Le Client reconnaît avoir été informé que la mise en œuvre de la revente de l'abonnement, du dégroupage partiel ou total et de la portabilité entraînera la résiliation auprès de son ancien opérateur de ses abonnements téléphoniques et de ses services haut débit. Il reste de la responsabilité du Client de résilier ses forfaits et options auprès de son opérateur.

## **ARTICLE 16 - INFORMATIQUE, LIBERTÉ ET CONFIDENTIALITÉ**

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



**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)



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.

## **ARTICLE 17 - LOI APPLICABLE ET CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPÉTENCE**

Le Contrat de Service est régi par la loi française. Tout différend relatif à la formation, l'exécution ou l'interprétation du Contrat de Service et en particulier des présentes CGV relève de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Nanterre lorsque le cocontractant est un commerçant.



**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 PARTICULIÈRES DE SERVICES

### SERVICE DE TÉLÉPHONIE

#### 1. Description du Service

Dans le cadre du Service de téléphonie, IMS-Partners propose à ses Clients des lignes destinées à se substituer à des lignes téléphoniques d'opérateurs permettant de recevoir et d'émettre des appels vers toutes les destinations (fixe, mobile, numéros spéciaux, international). Il existe deux types d'accès proposés par IMS-Partners dans le cadre du Service de téléphonie : de la téléphonie IP et de la téléphonie traditionnelle (présélection et revente de l'abonnement en ligne analogique, accès de base et accès primaire, accès téléphonique RNIS).

L'accès à la téléphonie IP est subordonné à ce que le Client dispose d'équipements IP (téléphones, adaptateurs, IPBX, softphone, ...) et d'un accès au réseau Internet.

IMS-Partners choisira pour le compte du Client le meilleur accès possible et le Service est proposé sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique.

IMS-Partners propose plusieurs offres de communications, au forfait ou à la consommation, comme définit sur le Bon de Commande et dont les tarifs sont indiqués sur la grille tarifaire en vigueur au moment de la souscription.

Dans le cadre du Service de téléphonie, IMS-Partners propose à ses Clients de souscrire à une tranche de numéros. Pour les Clients qui y souscrivent, IMS-Partners s'engage à réserver l'ensemble des numéros de la tranche pendant toute la durée du Contrat. IMS-Partners pourra facturer au Client les numéros réservés non utilisés, ou les libérer et les attribuer à un autre Client, notamment si le Client utilise moins de 80 % des numéros de la tranche.

Dans le cadre du Service de Téléphonie IP, chaque appel est limité à une durée maximum de 120 minutes.

#### 1.1. Offres SIP Trunking (Accès Téléphonique IP ou Comptes SIP)

Dans le cadre des offres SIP Trunking, un accès « T0 ou T2 IP » est livré au Client, étant entendu qu'un T0 IP correspond à 2 appels simultanés, entrants ou sortants.

Dans le cadre des offres de SIP Trunking, les forfaits illimités ne doivent en aucun cas être utilisés en solutions d'appoint ni en aval de dispositifs de routage d'appels ou tout autre système dont l'objectif est de trier les appels émis par type (entrant ou sortant) ou par destination (fixe, mobile, numéros spéciaux, international). Les offres SIP Trunking sont non compatibles avec les services data de type fax, terminal de paiement électronique, affranchisseuse, centrale d'alarme, portier et l'impulsion de taxe n'est pas disponible. Selon le choix du Client, l'offre de SIP Trunking comprend ou non un accès IMS-Partners (dans ce cas, offre sur accès Tiers). Les conditions de fourniture de l'accès dépendent des Conditions Particulières de l'offre de Service Internet IMS-Partners. Le dimensionnement des accès de l'offre sur DSL IMS-Partners est fait pour le Codec G729.

#### 1.2. Services de fax

IMS-Partners propose à ses Clients plusieurs offres de fax, sous réserve de compatibilité technique.

#### 1.3. Présélection (offre Transparence)

L'offre permet à IMS-Partners d'acheminer les appels sortants passés par le Client à l'aide d'une ligne téléphonique sur le réseau téléphonique IMS-Partners en composant le 0 devant le numéro à 10 chiffres. Le Client continue à payer son abonnement à son opérateur et bénéficie du tarif de communications de IMS-Partners. Pour être présélectionné, le Client doit communiquer à IMS-Partners le NDI des lignes à prendre en charge. La résiliation de ses forfaits auprès de son opérateur actuel reste de la responsabilité du Client. L'offre est mise en œuvre sous un délai indicatif de 2 à 5 jours ouvrés, sous réserve de compatibilité technique. L'offre est notamment incompatible avec les lignes en revente de l'abonnement, les lignes en dégroupage total, les lignes restreintes et les lignes bénéficiant d'un abonnement temporaire ou modéré. Lors d'un déménagement avec conservation de numéro, le service est automatiquement annulé et le Client devra recontacter IMS-Partners pour le réactiver



**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)



## **1.4. Revente de l'abonnement (Accès Téléphonique RNIS et analogique ou RTC)**

Dans le cadre du Service de revente de l'abonnement, IMS-Partners fournit, en fonction de l'offre choisie par le client :

- une ligne analogique isolée (création de nouvelle ligne ou portabilité d'une ligne existante)
- un groupement de lignes analogiques (création de nouveau groupement ou portabilité d'un groupement existant)
- un accès de base isolé (création de nouvel accès de base ou portabilité d'un accès de base existant)
- un groupement d'accès de base (création de nouveau groupement ou portabilité d'un groupement existant)

Ces lignes permettent de recevoir et d'émettre des appels vers toutes les destinations (fixe, mobile, numéros spéciaux, international).

Le Service est proposé sous réserve d'éligibilité.

Les frais de mise en service incluent la fourniture de 3 mètres de câble maximum à partir du point de terminaison. Ils ne donnent pas droit au déplacement des prises existantes et la desserte interne devra être effectuée par le Client. A défaut, IMS-Partners facturera les frais de déplacement, le matériel et la desserte interne.

Dans le cadre de la revente de l'abonnement, il est de la responsabilité du Client de s'assurer de la déprogrammation du préfixe de son PABX / IPBX avant l'activation du Service IMS-Partners afin d'éviter une rupture de service. Tout rendez-vous fixé par IMS-Partners (directement ou par un de ses sous-traitants, France Télécom en particulier) non honoré par le client sans avoir prévenu IMS-Partners au préalable au moins 48h à l'avance sera facturé au tarif en vigueur.

## **1.5. CTI – Couplage Téléphonie Informatique**

API qui permettent d'intégrer la téléphonie IMS-Partners à des applications métiers : appels sortants, envoi de SMS, ... Dans le cadre d'envoi de SMS, ces derniers sont limités à 1 SMS par seconde et 10 SMS par minute. L'envoi de SMS est soumis au respect des règles de déontologie en vigueur.

## **2. Portabilité**

Le Client, titulaire du contrat désigné par le ou les numéros qu'il demande de porter, déclare de bonne foi :

- demander la résiliation du(es) contrat(s) désigné(s) par le ou les numéros(s) à porter par site et la mise en œuvre de la portabilité du (ou des) numéros utilisés au titre dudit(desdits) contrat(s) ;
- choisir l'opérateur de boucle locale IMS-Partners, en lieu et place de son ancien opérateur et, à ce titre, avoir pleinement connaissance des conséquences de la résiliation de son(ses) précédent(s) contrat(s) avec son ancien opérateur, à savoir la rupture du lien contractuel avec celui-ci et le fait que la fourniture de l'accès(des accès) téléphonique(s) reste à la charge exclusive de IMS-Partners ;
- avoir donné mandat à IMS-Partners, pour effectuer, en son nom et pour son compte, toutes les démarches nécessaires auprès de son ancien opérateur de boucle locale, afin de procéder à la résiliation de son(ses) accès téléphonique(s) auprès de son ancien opérateur et de dérouler toutes les étapes nécessaires pour la mise en œuvre du service automatique de présélection et de revente de l'abonnement, du dégroupage total, et de la portabilité des numéros susvisés et le cas échéant de l'ensemble des tranches de numéro SDA rattachés aux NDI précisés. Il reconnaît avoir été informé que la mise en œuvre de la revente de l'abonnement, du dégroupage total, et de la portabilité entraînera la résiliation auprès de son ancien opérateur de ses abonnements téléphoniques et de ses services haut débit ;
- être informé que dans l'hypothèse où la portabilité ou la revente de l'abonnement n'est pas mise en œuvre, il demeure client de son ancien opérateur et demeure donc redevable de l'ensemble des ses obligations envers son ancien opérateur au titre des liens contractuels avec celui-ci ;
- s'engager à adresser à IMS-PARTNERS toute demande ou réclamation concernant l'exécution du présent mandat.

Toute demande de portabilité annulée à la demande du Client avant la date effective de la portabilité sera facturée au Client 55€HT par dossier de portabilité.



**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)



### 3. Activation

Les délais d'activation sont donnés à titre indicatif, IMS-Partners ne s'engage sur aucun délai. Dans l'attente de l'activation des Services, IMS-Partners se réserve le droit d'activer le Service Transparence (présélection) au Client pour la prise en charge de ses communications. Le Service Transparence sera résilié automatiquement et sans frais à l'activation du Service souscrit par le Client. Il est expressément convenu que les numéros de téléphones inscrits au Bon de Commande le sont sous l'entière responsabilité du Client qui a procédé à toutes les vérifications nécessaires. Dans ces conditions, le Client sera tenu de régler les sommes mises à sa charge au titre d'un numéro erroné.

### 4. Facturation

La facturation du Service de téléphonie est mensuelle, les abonnements et forfaits étant facturés en début de période et les appels en fin de période.

### 5. Durée d'engagement

Le Service de téléphonie est souscrit pour une durée indéterminée, sauf mention contraire sur le Bon de Commande ou lors de la souscription en ligne, étant entendu que tout mois commencé est dû.

### 6. Résiliation

En cas de résiliation totale ou partielle du Service de téléphonie, le Client respectera les conditions énoncées aux Conditions Générales de Ventes.

En complément, la résiliation d'une offre soumise à une période initiale d'engagement avant la fin de cette période entrainera la facturation par IMS-Partners au Client de la totalité des mensualités restant dues jusqu'à la fin de la période initiale.

### 7. Responsabilités

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que son installation ne génère pas plus de 60 messages SIP par seconde et par adresse IP publique. IMS-Partners se réserve le droit de bloquer l'enregistrement des équipements du Client sur ses serveurs si ces paramètres ne sont pas respectés.

Lors d'une demande de création de ligne par IMS-Partners, il est de la responsabilité du Client d'informer IMS-Partners du nombre de lignes dont il dispose déjà sur son site (même adresse).

Il est de la responsabilité du Client de sélectionner des options aux Services compatibles entre elles.

Dans le cas d'une portabilité de ligne, il est de la responsabilité du Client de communiquer à IMS-Partners sa dernière facture d'abonnements téléphonique, sans quoi IMS-Partners ne pourra s'engager à porter la ligne avec le même niveau d'options.

### 8. Inscription aux annuaires

A l'activation des Services, IMS-Partners notifiera par email au Client les numéros concernés par l'inscription aux services d'annuaires universels. Le Client disposera d'un délai d'un mois pour modifier ces numéros. A tout moment, le Client disposera d'un droit de rectification des informations parues aux annuaires universels, dans la limite des paramètres d'inscription proposés par IMS-Partners. Chaque demande de modification de la parution sera prise en compte sous un délai propre à chaque éditeur d'annuaire ; IMS-Partners ne peut en aucun cas être tenu responsable des délais pratiqués.



**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)



## SERVICES INTERNET

### 1. Description du Service

Dans le cadre de ce Service, IMS-Partners fournit un accès Internet. Le Service est proposé sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique.

#### 1.1. Services d'accès Internet

IMS-Partners propose à ses Clients différents types d'accès : ADSL, SDSL ou Fibre optique. L'accès dont bénéficiera le Client est fonction de l'offre choisie par ce dernier sur le Bon de Commande (ou lors de sa souscription en ligne) ou du dimensionnement effectué par IMS-Partners. Cet accès permet au Client de connecter un équipement d'accès (modem) au réseau de IMS-Partners dans le but de recevoir et d'envoyer des données au travers du protocole Internet. La connexion n'est autorisée qu'à condition que le Client utilise les identifiants fournis par IMS-Partners. Le Client s'engage à fournir à IMS-Partners un numéro géographique fixe comme contact technique dans le cadre de la création du lien d'accès.

##### 1.1.1. ADSL

En souscrivant au Service ADSL, le Client mandate IMS-Partners pour mener en son nom et pour son compte auprès de France Télécom toutes les étapes nécessaires à la mise en œuvre du dégroupage (partiel ou total) et le Client reconnaît avoir été informé que la mise en œuvre du dégroupage entraînera la résiliation des services haut débit fournis directement ou indirectement par France Télécom. Dans le cas d'un dégroupage partiel, le Client doit disposer d'un contrat d'abonnement au service téléphonique de France Télécom compatible.

##### 1.1.2. SDSL

Dans le cadre du Service SDSL 100% garanti, le débit proposé au Client est symétrique (débit ATM) et 100% garanti. Si la ligne n'est pas éligible au dégroupage SDSL « classique », le dégroupage en éligibilité étendue et débit Burst sera commandé pour le compte du Client et le surcoût lui sera communiqué. L'accès bénéficie d'une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) de 4 heures (en heures ouvrées, jours ouvrés). Cette GTR est telle que définie dans les Conditions Générales de Vente de IMS-Partners et ne démarrera qu'à compter du moment où le Client aura redémarré son(s) équipement(s) d'accès et fournit au support IMS-Partners l'état des voyants du modem. En souscrivant au Service SDSL 100% garanti, le Client mandate IMS-Partners pour mener en son nom et pour son compte auprès de France Télécom toutes les étapes nécessaires à la construction de la ligne utilisant comme référence d'identification le numéro de ligne analogique.

##### 1.1.3. Fibre optique

IMS-Partners peut fournir un accès fibre au Client comme support de ses Services de téléphonie et/ou Internet. Les conditions techniques et tarifaires de cet accès seront décrites dans la proposition commerciale et le devis adressés au Client.

### 2. Responsabilités

Il est de la responsabilité du Client de ne pas porter un NDI utilisé comme support à un accès ADSL. Le Client doit ouvrir les ports de firewall : UDP 5060, 5061 et 16 384 à 16 482. Le Client doit désactiver la fonction d'optimisation SIP (ALG) du routeur WAN. L'utilisation du serveur SMTP de IMS-Partners n'est pas autorisée pour des opérations d'envoi d'emails en masse (plus de 3 connexions simultanées par seconde et plus de 100 mails par connexion). IMS-Partners ne peut en aucun cas être tenu responsable en cas de dégroupage d'une ligne supportant d'autres services déjà existants dont le numéro aurait été communiqué par le Client.

### 3. Durée d'engagement

Le Service Internet est soumis à une durée minimale d'engagement de 36 mois sauf mention contraire dans le Bon de Commande. A la fin de la durée initiale d'engagement, le Contrat sera reconduit de manière tacite, pour une durée indéterminée.



**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)



---

#### **4. Migration - Déménagement**

En cas de modification du débit SDSL, le Client devra passer une nouvelle commande. Lors de l'activation de la nouvelle commande, le Client redémarre donc son engagement sans être facturé de ses mensualités restant dues sur son ancien accès sans modification des paramètres techniques de l'accès (hors débit).

Lors de la migration d'un accès vers un autre type d'accès ou en cas de déménagement, le Client doit alors passer une nouvelle commande et résilier son accès initial.

#### **5. Activation**

Les délais d'activation de service sont donnés à titre indicatif, IMS-Partners ne s'engage sur aucun délai.

Pour un accès xDSL, l'activation sera effectuée sous réserve de disponibilité de ligne analogique France Télécom, d'éligibilité et de compatibilité technique de la ligne. L'éligibilité communiquée sur le site Internet de IMS-Partners est donnée à titre indicatif et peut être révisée en cours de commande. La desserte interne inférieure à 3 mètres est gratuite, au-delà de 3 mètres un devis complémentaire sera établi. Une adresse IP fixe est allouée au Client. Le Client a la possibilité de demander des adresses IP supplémentaires qui seront facturées au tarif en vigueur.

#### **6. Résiliation**

En cas de résiliation totale ou partielle du Service Internet, le Client respectera les conditions énoncées aux Conditions Générales de Ventes. Un préavis de 3 mois est applicable ainsi que des pénalités de résiliation anticipée en fonction de vos dates d'engagement.

En complément, la résiliation d'une offre soumise à une période initiale d'engagement avant la fin de cette période entraînera la facturation par IMS-Partners au Client de la totalité des mensualités restant dues jusqu'à la fin de la période initiale



**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)



## SERVICE FOURNITURE DE MATÉRIEL

### 1. Description du Service

#### 1.1. Achat de matériel

IMS-Partners vend à ses Clients des équipements qu'il facture à la date de la Commande et qu'il expédie par voie postale ou transporteur. Dès réception du matériel, il devient la propriété exclusive du Client qui en est alors responsable.

#### 1.2. Mise à disposition de matériel

Dans le cadre de certaines offres, IMS-Partners est susceptible de mettre à disposition du matériel au Client dans le but de livrer le Service. Dans ce cas, le matériel mis à disposition est placé sous la responsabilité du Client qui fait son affaire de son entretien, de son bon usage et de sa protection. Le matériel reste toutefois la propriété de IMS-Partners et devra être restitué à la résiliation du Service sous peine de facturation à valeur à neuf à la date de restitution demandée.

#### 1.3. Location de matériel

IMS-Partners propose à ses Clients des équipements en location, selon le tarif établi sur le Bon de Commande du Client.

##### 1.3.1. Durée d'engagement

La location du matériel est soumise à une durée minimale d'engagement de 36 mois sauf mention contraire indiquée au Bon de Commande. A la fin de la durée initiale d'engagement, la location sera reconduite de manière tacite, pour une durée indéterminée.

##### 1.3.2. Résiliation

La résiliation du Contrat de location de matériel avant la fin de la période initiale d'engagement entraînera la facturation par IMS-Partners au Client de la totalité des mensualités restant dues. Toute demande de résiliation doit être adressée au Service Clients par téléphone au 0354841897 ou en faisant une demande à partir du formulaire Contact de notre site [www.ims-partners.fr](http://www.ims-partners.fr). Lors de l'enregistrement de la demande, le Service Clients transmettra par mail au Client une fiche de retour de matériel précisant la liste du matériel à retourner. La résiliation de la location sera enregistrée sous 48h ouvrées après réception du matériel retourné par le Client, accompagné impérativement de la fiche de retour qui lui aura été fournie.

##### 1.3.3. Propriété du matériel et responsabilités

IMS-Partners reste propriétaire des équipements pendant toute la durée de la location. Toutefois, dès réception du matériel, il est placé sous la responsabilité du Client qui fait son affaire de son entretien, de son bon usage et de sa protection.

##### 1.3.4. Restitution du matériel

Le Client devra impérativement restituer le matériel à ses frais, dument protégé et en bon état à IMS-Partners, accompagné de la fiche de retour. Une indemnité complémentaire de 40€HT sera facturée en plus de la valeur à neuf ou de remise à neuf du produit pour tout produit retourné défectueux, détérioré, incomplet (prise, câble, produit, combiné, alimentation ou tout autre pièce manquante), non accompagné de la fiche de retour ou manquant par rapport à la fiche de retour. Si le Client ne peut pas retourner son matériel, il peut en informer le Service Clients après la fin de la période initiale d'engagement. Dans ce cas, l'indemnité forfaitaire de 40€HT lui sera facturée en plus de la valeur à neuf du produit et sa résiliation sera prise en compte 48h ouvrées après réception de sa demande. Le matériel non retourné deviendra alors la propriété du Client.

### 2. Livraison

Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif, IMS-Partners ne s'engage sur aucun délai. Dans le cas où le matériel est renvoyé à IMS-Partners par la faute du Client, la seconde livraison sera facturée au Client au tarif en vigueur.



**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)



---

### 3. Garantie

Les équipements vendus ou loués par IMS-Partners sont garantis dans les mêmes termes et conditions que la garantie constructeur. Pour changer un équipement défectueux sous garantie, le Client devra en faire la demande. Lors de la prise en compte de sa demande, IMS-Partners communiquera au Client un numéro de retour et il pourra alors renvoyer à ses frais l'équipement défectueux à IMS-Partners. A réception de son équipement défectueux et après contrôle par IMS-Partners de la couverture par la garantie, IMS-Partners expédiera gratuitement un nouvel équipement au Client. Dans le cas où la garantie constructeur ne s'appliquerait pas, le Client devra racheter ou louer un nouvel équipement.



**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)



---

## SERVICE D'INSTALLATION SUR SITE

### 1. Description du Service

Sur commande du Client, IMS-Partners ou l'un de ses sous-traitants pourra installer tout ou partie des Services souscrits sur le site mentionné au Bon de Commande. Le Client sera contacté directement par le technicien pour confirmer une date de rendez-vous.

### 2. Responsabilités

Avant de réaliser une intervention sur site, IMS-Partners s'assure auprès du Client (par mail et/ou téléphone) que le matériel est bien arrivé sur le site à installer, et que les prestations prévues, dues par les partenaires de IMS-Partners ont bien été réalisées. Il est de la responsabilité du Client de vérifier les éléments listés par IMS-Partners et de lui confirmer ou infirmer la présence sur site de ces éléments.

Lors du rendez-vous convenu, le Client s'engage à mettre à disposition :

- un interlocuteur de sa société ayant accès aux locaux et à ses installations téléphoniques et informatiques ;
- l'ensemble des équipements et des services nécessaires à la bonne réalisation de l'installation, en particulier tous les matériels que IMS-Partners aura pu lui envoyer en prévision de l'installation des Services.

Si le technicien une fois sur place ne peut réaliser son installation en raison de l'absence d'un élément ci-dessus, IMS-Partners ne pourra en aucun être tenu responsable de la non mise en service des Services et des frais de déplacement seront facturés au Client aux conditions tarifaires en vigueur. Le Client sera alors à nouveau contacté pour replanifier l'installation qui sera soumise aux conditions en vigueur.

IMS-Partners ne pourra en aucun cas être tenu responsable d'une impossibilité de déploiement du Service résultant d'une mauvaise manipulation des matériels envoyés par IMS-Partners par une personne non agréée par IMS-Partners.

### 3. Validation de l'installation

A la fin de l'installation, le Client signera une fiche de recette qui vaudra comme acceptation du Service. A signature de la fiche de recette, l'installation sera facturée par IMS-Partners au Client. Dans le cas où IMS-Partners ne serait pas en mesure de livrer le Service tel que commandé par le Client pour une cause imputable à IMS-Partners ou un de ses fournisseurs, IMS-Partners prendra en charge un nouveau déplacement pour finaliser l'installation ultérieurement sans que le Client ne puisse demander quelque dédommagement que ce soit.

### 4. Tarifs

Les tarifs d'installation s'entendent par site, frais de déplacement et de port inclus en France métropolitaine et hors câblage.

### 5. Maintenance

Une maintenance de 30 jours est offerte sur l'installation réalisée par IMS-Partners à compter de la date de signature de la fiche de recette, sous réserve qu'aucune modification n'ait été apportée sur l'installation par une personne non agréée par IMS-Partners. Au-delà de cette période, ou pour une installation n'ayant pas été réalisée par IMS-Partners, IMS-Partners facturera toute intervention aux tarifs de déplacement et de main d'œuvre en vigueur.



**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)



---

## SERVICE NUMÉROS SPÉCIAUX

### 1. Description du Service

IMS-Partners propose à ses Clients de souscrire à des Numéros Spéciaux (08XX XXX XXX).

L'accessibilité de ces numéros dépendant de l'opérateur acheminant l'appel, IMS-Partners ne peut être tenu responsable de la non accessibilité du numéro, en particulier depuis les DOM/TOM ou l'international.

### 2. Responsabilités du Client

Lors de la souscription au Service de Numéros Spéciaux, le Client s'engage à respecter les règles déontologiques liées à ce service.

Conformément à l'arrêté du 10 juin 2009, il est de la responsabilité du Client de communiquer l'annonce de tarification du numéro s'il désactive l'option d'annonce automatique de IMS-Partners.

### 3. Reversement

Dans le cadre du Service Numéros Spéciaux, le Client peut bénéficier d'un reversement financier. Un appel à facture sera envoyé au Client tous les mois pour les appels du mois précédent effectués à destination de l'ensemble des Numéros Spéciaux du Client, à condition que le montant de reversement mensuel ait atteint un minimum de 30 €HT. Cet appel à facture permettra au Client de facturer à IMS-Partners le reversement sur ses Numéros Spéciaux 08. Le règlement s'effectuera à 30 jours fin de mois, sous réserve de réception d'une facture conforme émise par le Client. Lors du premier envoi de facture, le Client est tenu de joindre un RIB pour être réglé par virement. La facture du Client doit être adressée par courrier à IMS-Partners – 6 rue Daniel SCHOEN 68200 MULHOUSE. Toute modification des coordonnées bancaires (RIB) du Client doit être notifiée à IMS-Partners par lettre recommandée avec avis de réception avec un préavis d'un mois.

Date de dernière mise à jour : 01/10/2018