

Conditions générales de services

Version du 10.09.2026

Les présentes conditions générales de services (les « **Conditions générales** ») sont conclues entre :

OnetSolutions, société par actions simplifiée, dont le siège social est situé 1 allée de l'Écluse, 33370 Yvrac (France), immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Bordeaux sous le numéro 533 905 659, numéro de TVA intracommunautaire FR27533905659, ci-après « **OnetSolutions** » ;

et toute personne physique ou morale, de droit privé ou de droit public, qui souscrit un Service, ci-après le « **Client** ».

Elles remplacent et annulent toute version antérieure à compter de leur date d'entrée en vigueur, sous réserve de l'article 14.3.

Contacts

Objet	Coordonnées
Support et questions contractuelles et Notifications formelles	Console → Support
Signalement de contenu illicite (point de contact au sens du règlement sur les services numériques)	abuse@onetsolutions.net



Objet	Coordonnées
Protection des données à caractère personnel	dpo@onetsolutions.net

Article 1 — Définitions

Les termes ci-dessous, employés avec une majuscule, ont la signification suivante, au singulier comme au pluriel.

Clé d'API : identifiant secret permettant de piloter les Services par programme, sans passer par la Console.

Compte : espace nominatif créé par le Client permettant la souscription et la gestion des Services.

Console : ensemble formé par l'espace client en ligne et par l'interface de programmation, au moyen desquels le Client souscrit, administre et résilie ses Services. Le DPA emploie ce même terme dans la même acception.

Conditions particulières : document contractuel propre à un Service, qui en précise les conditions de fourniture et d'usage.

Consommateur : personne physique qui agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Contenu ou **Contenus** : l'ensemble des données, fichiers, logiciels, configurations, systèmes d'exploitation, bases de données et informations que le Client installe, téléverse, stocke, exécute, traite ou diffuse au moyen des Services. Le DPA emploie le pluriel pour désigner la même notion.

Contrat : l'ensemble des Documents contractuels énumérés à l'article 3.

Documentation : la description des Services publiée par OnetSolutions sur son site, dans son centre d'aide et dans la documentation de son interface de programmation.

Force majeure : tout événement répondant à la définition de l'article 1218 du code civil, tel que précisé à l'article 22.



OnetSolutions

Incident technique : dysfonctionnement ou interruption d'un Service relevant du périmètre d'intervention d'OnetSolutions, à l'exclusion des maintenances, des suspensions prévues au Contrat et de la Force majeure.

Infrastructure : l'ensemble des équipements, réseaux et logiciels exploités par OnetSolutions pour fournir les Services.

Politique d'usage acceptable ou « **PUA** » : document contractuel énumérant les usages interdits des Services et la procédure applicable en cas de manquement.

Service : toute prestation fournie par OnetSolutions au titre du Contrat, telle que décrite dans la Documentation et les Conditions particulières applicables.

Solution tierce : tout logiciel, système d'exploitation, image, application ou service développé par un tiers et mis à disposition du Client ou déployé par lui dans le cadre des Services.

Utilisateur : toute personne qui accède aux Services ou les utilise sous la responsabilité du Client.

Les intitulés d'articles ne servent qu'à la lecture et n'affectent pas l'interprétation des stipulations.

Article 2 — Objet

Les Conditions générales définissent les droits et obligations respectifs d'OnetSolutions et du Client au titre de la fourniture et de l'utilisation des Services.

Elles constituent le socle commun à tous les Services. Les caractéristiques propres à chaque Service figurent dans les Conditions particulières et la Documentation correspondantes.

Article 3 — Documents contractuels et ordre de priorité

3.1 Composition du Contrat

Le Contrat est composé des documents suivants :

1. l'accord de sous-traitance de données à caractère personnel (« **DPA** ») ;
2. les Conditions particulières applicables aux Services souscrits ;
3. l'annexe 1 des présentes, Dispositions applicables aux Consommateurs ;



OnetSolutions

4. la Politique d'usage acceptable ;
5. les présentes Conditions générales et leurs autres annexes, dont l'engagement de niveau de service figurant à l'article 13.2 et les mesures de sécurité visées à l'article 17 ;
6. le bon de commande, le récapitulatif de commande ou le devis accepté.

3.2 Ordre de priorité

En cas de contradiction entre deux Documents contractuels, le document figurant au rang le plus élevé de la liste ci-dessus prévaut, pour la seule stipulation en contradiction.

3.3 Documents du Client

Les conditions générales d'achat, cahiers des charges et autres documents émanant du Client ne sont pas opposables à OnetSolutions, sauf acceptation écrite et expresse de sa part.

3.4 Acceptation

La souscription d'un Service vaut acceptation sans réserve du Contrat. OnetSolutions conserve la trace de la version acceptée, de sa date et de l'identité de la personne l'ayant acceptée.

Article 4 — Conclusion du Contrat

4.1 Capacité

Le Client déclare disposer de la capacité juridique de contracter et, s'il agit pour le compte d'une personne morale, du pouvoir de l'engager.

4.2 Création du Compte et exactitude des informations

La souscription suppose la création d'un Compte. Le Client garantit l'exactitude des informations fournies et s'engage à les tenir à jour pendant toute la durée du Contrat, notamment son adresse électronique, qui constitue le canal de notification principal.

Le Client professionnel communique son numéro SIREN et, le cas échéant, son numéro de TVA intracommunautaire, ainsi que les coordonnées de réception de ses factures électroniques.



4.3 Vérification d'identité

OnetSolutions peut demander au Client, avant ou après la souscription, tout justificatif permettant de vérifier son identité, son adresse ou la réalité de la personne morale qu'il représente, et notamment une pièce d'identité, un justificatif de domicile ou un extrait d'immatriculation. Ces vérifications répondent à un objectif de prévention de la fraude et des usages illicites.

Le Compte peut être suspendu si les justificatifs demandés ne sont pas produits dans un délai de quinze (15) jours, ou si les informations fournies se révèlent volontairement fausses ou périmées. Le Client en est informé conformément à l'article 12.3.

4.4 Garde des identifiants et des Clés d'API

Le Client est responsable de la confidentialité de ses identifiants et de ses Clés d'API, ainsi que de toute action accomplie au moyen de ceux-ci. Il informe OnetSolutions sans délai de toute compromission suspectée et procède à leur révocation depuis la Console.

L'activation de l'authentification à deux facteurs est recommandée et peut être rendue obligatoire pour certaines opérations sensibles.

4.5 Utilisateurs et pilotage automatisé

Le Client peut donner accès aux Services à des Utilisateurs et les piloter par programme, au moyen de Clés d'API ou d'agents logiciels agissant en son nom.

Les actions ainsi accomplies sont réputées être celles du Client, qui en répond comme de ses propres actes, y compris lorsqu'elles résultent d'un traitement automatisé ou d'un agent logiciel. Il appartient au Client de définir les habilitations de ses Utilisateurs, de limiter la portée de ses Clés d'API et de surveiller les actions réalisées, dont l'historique est mis à sa disposition.

OnetSolutions peut appliquer des limites de débit aux appels d'interface de programmation afin de préserver la disponibilité des Services. La revente ou la mise à disposition de l'accès à l'interface de programmation à un tiers est soumise à accord écrit préalable.



Article 5 — Durée, renouvellement et résiliation

5.1 Durée

Le Contrat prend effet à la mise à disposition du premier Service et demeure en vigueur tant qu'un Service est actif.

Chaque Service est souscrit pour la période de facturation choisie à la commande et se renouvelle par tacite reconduction pour des périodes de même durée.

5.2 Prélèvement du renouvellement

La facture de renouvellement est émise au moins dix (10) jours avant l'échéance et mise à disposition dans la Console, sa mise à disposition valant notification. OnetSolutions adresse en outre au moins une relance avant l'échéance.

Le prélèvement est tenté à l'échéance. Il appartient au Client de s'assurer de la validité de son moyen de paiement et de la disponibilité des fonds ; OnetSolutions n'est tenue à aucune tentative de prélèvement ultérieure.

5.3 Résiliation par le Client

Le Client peut résilier un Service à tout moment depuis son Console, au moyen d'une fonctionnalité accessible en permanence et directement. Il peut également résilier par tout autre moyen écrit, notamment par un ticket adressé au support ou par courrier postal.

La résiliation prend effet à l'échéance de la période de facturation en cours lorsqu'elle est demandée au moins un (15) jour avant cette échéance ; à défaut, elle prend effet à l'échéance suivante. La période de facturation entamée reste due, sous réserve de l'article 6 et de l'annexe 1.

Le Client peut également demander la suppression immédiate d'un Service, qui vaut renonciation à la période restante sans remboursement.

5.4 Résiliation par OnetSolutions

OnetSolutions peut résilier un Service sans motif, moyennant un préavis de trente (30) jours notifié par courrier électronique ou dans la Console. Les sommes correspondant



OnetSolutions

à la période non fournie sont remboursées au prorata, à l'exclusion de toute autre indemnité.

La résiliation pour manquement est régie par l'article 12.

5.5 Effets de la résiliation

À la date d'effet de la résiliation, l'accès au Service cesse.

Le Contenu peut être conservé pendant une durée maximale de trente (30) jours à compter de cette date, puis est supprimé de manière irréversible. **Cette durée est un plafond et non un engagement** : la suppression peut intervenir plus tôt, notamment lorsque les ressources sont réaffectées, et OnetSolutions n'est tenue d'aucune conservation. Les snapshots sont supprimés avec l'instance dont ils sont issus et les sauvegardes à l'expiration de leur durée de conservation.

Le Client est seul responsable de l'export de son Contenu avant la date d'effet de la résiliation ; l'article 15 précise l'assistance dont il bénéficie à cette fin. OnetSolutions ne répond pas du Contenu que le Client n'aurait pas exporté en temps utile.

Les Clés d'API sont révoquées et les adresses IP attribuées sont restituées au pool d'OnetSolutions, sans que le Client puisse en revendiquer la réattribution.

Article 6 — Droit de rétractation

6.1 Principe

Le Client Consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du Contrat pour se rétracter, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres frais que ceux prévus au présent article.

6.2 Modalités d'exercice

Le Consommateur exerce son droit de rétractation :

- depuis son Console, au moyen de la fonctionnalité prévue à cet effet ; ou
- en adressant le formulaire figurant en annexe 2 ; ou
- par toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté, notamment par courrier électronique ou par courrier postal.



OnetSolutions

Il suffit que la déclaration soit envoyée avant l'expiration du délai. OnetSolutions accuse réception de la rétractation sans délai et procède au remboursement dans les quatorze (14) jours, par le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès pour un autre moyen.

6.3 Service commencé avant la fin du délai

Lorsque le Consommateur demande expressément que l'exécution du Service commence avant l'expiration du délai de rétractation, et qu'il exerce ensuite son droit, il règle un montant proportionnel au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision.

Cette demande expresse est recueillie à la commande, au moyen d'une case à cocher distincte dont la trace est conservée.

6.4 Cas d'exclusion

Conformément à l'article L. 221-28 du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé :

- pour les Services pleinement exécutés avant la fin du délai, dont l'exécution a commencé sur demande expresse préalable du Consommateur et avec sa renonciation expresse à son droit de rétractation (1°) ;
- pour les biens et prestations confectionnés selon les spécifications du Consommateur ou nettement personnalisés (3°) ; l'enregistrement d'un nom de domaine relève de ce cas, l'opération étant réalisée auprès du registre pour un signe choisi par le Consommateur et n'étant pas réversible ; ou l'installation d'un logiciel informatique personnalisé ;
- pour la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé avant la fin du délai, lorsque le Consommateur a donné son consentement préalable exprès, a reconnu qu'il perdrait son droit de rétractation et en a reçu confirmation (13°).

6.5 Clients professionnels

Le droit de rétractation n'est pas ouvert aux Clients professionnels, sous réserve de l'article L. 221-3 du code de la consommation lorsque le Client emploie cinq salariés ou moins et que l'objet du Contrat n'entre pas dans le champ de son activité principale.



Article 7 — Prix, taxes et facturation

7.1 Prix

Les prix applicables sont ceux affichés sur le site d'OnetSolutions ou dans la Console au moment de la souscription, dans la devise indiquée.

Les prix sont exprimés hors taxes et toutes taxes comprises pour les Consommateurs. Le prix toutes taxes comprises est systématiquement indiqué avant la validation de la commande.

7.2 Taxes

La taxe sur la valeur ajoutée est appliquée au taux en vigueur du pays d'établissement du Client au sein de l'Union européenne.

Pour un Client professionnel établi dans un autre État membre et disposant d'un numéro de TVA intracommunautaire valide, la facture est établie hors taxes, la taxe étant due par le preneur en application de l'autoliquidation. La validité du numéro communiqué est vérifiée ; son invalidité entraîne l'application de la taxe française.

Toute taxe, retenue ou prélèvement applicable hors de l'Union européenne est à la charge du Client.

7.3 Facturation

Les factures sont émises à la souscription puis à chaque échéance et mises à disposition dans la Console.

Les factures sont mises à disposition dans la Console, leur mise à disposition valant remise au Client. Il lui appartient de les y consulter et de les conserver.

Les relevés, décomptes, comptes rendus, attestations et autres justificatifs détaillés sont communiqués au Client **sur sa demande expresse**, adressée depuis la Console ou par courrier électronique. OnetSolutions n'est tenue à aucune transmission spontanée de ces éléments, au-delà de ce que la loi ou le Contrat lui imposent expressément.

Les factures sont émises sous forme électronique. Le Client professionnel accepte ce mode d'émission et communique les informations nécessaires à leur transmission, conformément aux obligations de facturation électronique applicables aux transactions entre assujettis en France.



7.4 Consommation à l'usage

Lorsqu'un Service est facturé à l'usage, la mesure effectuée par OnetSolutions fait foi entre les parties, sous réserve de la preuve contraire. Le détail de la consommation est mis à disposition dans la Console.

Article 8 — Paiement et retard de paiement

8.1 Moyens de paiement

Les Services sont payables à la commande et à chaque échéance, par les moyens de paiement proposés dans la Console.

Certains moyens de paiement peuvent être écartés pour un Client donné, notamment au vu d'une évaluation du risque de fraude ou d'un incident de paiement antérieur.

8.2 Paiement en cryptoactifs

Lorsque le paiement en cryptoactifs est proposé, le montant dû est celui libellé en euros sur la facture. La conversion est réalisée par le prestataire de paiement au moment de la transaction ; le Client supporte l'écart éventuel résultant de la volatilité et des frais de réseau, et un paiement insuffisant après conversion laisse la facture partiellement impayée.

Le règlement est réputé intervenu à la confirmation de la transaction par le prestataire. Un remboursement éventuel est effectué en euros, et non en cryptoactifs.

8.3 Échelonnement des conséquences d'un impayé

À défaut de règlement à l'échéance, et après relances conformément à l'article 5.2 :

Échéance	Conséquence
J+1	Application des pénalités et frais applicables. Suspension du Service, qui peut intervenir plus tard.



Échéance	Conséquence
J+30	Résiliation de plein droit et suppression irréversible du Contenu, qui peuvent intervenir plus tôt.

Ces échéances constituent, pour la suspension, un délai minimal avant lequel elle n'intervient pas, et pour la suppression, un délai maximal de conservation. **Elles ne constituent pas un engagement d'OnetSolutions** : la suspension peut être prononcée au-delà de J+1 sans que le Client puisse s'en prévaloir, et la suppression peut intervenir avant J+30, notamment lorsque les ressources sont réaffectées.

La suspension est notifiée au Client par courrier électronique. **La suppression n'est précédée d'aucune notification distincte**, la mise en demeure et la notification de suspension valant information préalable.

L'annulation administrative d'une facture impayée dans les systèmes d'OnetSolutions ne vaut ni renonciation à la créance, ni remise de dette.

Pour les noms de domaine, le calendrier propre au registre concerné, précisé dans les Conditions particulières applicables, se substitue au calendrier ci-dessus.

8.4 Remise en service

OnetSolutions remet le Service en service dès réception du règlement, et au plus tard dans les vingt-quatre (24) heures lorsqu'une intervention humaine est nécessaire.

Les frais de remise en service applicables figurent au barème de l'annexe 3.

8.5 Pénalités entre professionnels

Entre professionnels, tout retard de paiement fait courir de plein droit des pénalités de retard au taux de trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros, conformément à l'article L. 441-10 du code de commerce, sans préjudice des frais de recouvrement exposés au-delà de ce montant.



OnetSolutions

Ces pénalités et cette indemnité ne sont pas applicables aux Consommateurs.

8.6 Litige de paiement

Avant toute contestation auprès de son établissement bancaire ou de son prestataire de paiement, le Client saisit OnetSolutions conformément à l'article 24. Cette démarche préalable ne constitue pas une condition de recevabilité d'un recours.

En cas de blocage des fonds par l'établissement bancaire ou le prestataire de paiement, OnetSolutions peut suspendre le Service concerné jusqu'au dénouement du litige.

Article 9 — Solde de compte

Le Client peut alimenter un solde prépayé, imputé automatiquement sur ses factures à leur émission.

Le solde est libellé en euros, ne porte pas intérêt et n'a pas de durée de validité. Il n'est pas cessible.

Le solde n'est pas remboursable.

Article 10 — Obligations du Client

10.1 Responsabilité du Contenu

Le Client est seul responsable de son Contenu, de sa licéité, de la détention des droits nécessaires à son exploitation et du respect des obligations lui incombant à son égard. OnetSolutions n'exerce aucun contrôle éditorial sur le Contenu et n'y accède pas, sauf dans les cas prévus à l'article 16 et aux fins strictement nécessaires à la fourniture des Services, à la sécurité de l'Infrastructure ou à l'exécution d'une obligation légale.

10.2 Sauvegardes

Le Client est responsable de la sauvegarde de son Contenu et de la vérification de la restaurabilité de ses sauvegardes.

Lorsque le Client souscrit une option de sauvegarde, celle-ci est fournie dans le périmètre, à la fréquence et avec la durée de rétention définis par les Conditions particulières applicables. Les sauvegardes sont chiffrées avant transfert et conservées sur un site distinct de celui de l'instance sauvegardée, situé dans l'Union européenne.



OnetSolutions

Cette option constitue une commodité. Elle ne dispense pas le Client de disposer de ses propres sauvegardes, ne constitue pas un plan de reprise d'activité, et n'emporte aucun engagement de résultat quant à l'intégrité, à l'exhaustivité ou à la restaurabilité des données sauvegardées.

Les snapshots demeurent sur l'Infrastructure et sont supprimés avec l'instance dont ils sont issus.

10.3 Données sensibles et données de santé

Les Services ne bénéficient pas de la certification « hébergeur de données de santé » prévue aux articles L. 1111-8 et suivants du code de la santé publique. Le Client s'interdit d'y traiter des données de santé lorsqu'une telle certification est requise.

Le Client s'interdit également d'y placer des données relevant des articles 9 et 10 du RGPD sans en avoir informé OnetSolutions par écrit au préalable, afin que les mesures complémentaires nécessaires soient convenues. À défaut, aucune mesure particulière n'est due à ce titre.

10.4 Administration et sécurité

Sauf Service explicitement administré par OnetSolutions, le Client assure l'administration de son environnement : choix et configuration des systèmes et logiciels, application des correctifs de sécurité, gestion des comptes et des accès, configuration du pare-feu, surveillance applicative.

Le Client met en œuvre les mesures de sécurité adaptées à la sensibilité de son Contenu et à son activité.

10.5 Solutions tierces

Les Solutions tierces mises à disposition dans le catalogue d'OnetSolutions, notamment les images système et les applications déployables, sont fournies telles quelles. OnetSolutions n'en est pas l'éditeur, n'en garantit ni le fonctionnement, ni la sécurité, ni la pérennité, et n'assure pas leur support applicatif.

Le Client respecte les licences attachées à ces Solutions tierces et supporte les conséquences de leur usage. Il décide seul de l'application de leurs mises à jour, sauf lorsque les Conditions particulières applicables en prévoient autrement.



10.6 Coopération

Le Client répond avec diligence aux demandes d'OnetSolutions relatives à un Incident technique, à un signalement reçu au titre de l'article 11 ou à une réquisition d'autorité, et désigne un interlocuteur joignable.

Article 11 — Usages interdits et signalement des contenus illicites

11.1 Politique d'usage acceptable

Le Client et ses Utilisateurs utilisent les Services conformément à la Politique d'usage acceptable, qui énumère les usages interdits et constitue un Document contractuel. Elle couvre notamment l'envoi de courriers électroniques non sollicités, le minage de cryptoactifs, les relais et serveurs mandataires ouverts, les analyses de ports et de vulnérabilités dirigées contre des tiers sans autorisation, la participation à des attaques par déni de service, l'hébergement de dispositifs de commande et de contrôle ou de logiciels malveillants, l'hameçonnage, la contrefaçon, et plus généralement tout contenu ou comportement illicite.

11.2 Point de contact et mécanisme de signalement

Toute personne peut signaler un Contenu qu'elle estime illicite à l'adresse électronique indiquée en tête des présentes. Le signalement comporte les éléments permettant d'identifier le Contenu et d'apprécier son caractère illicite, ainsi que les coordonnées de son auteur.

OnetSolutions accuse réception du signalement sans délai, l'examine avec diligence et de manière non arbitraire, informe son auteur de la décision prise et des voies de recours disponibles, et notifie le Client conformément à l'article 12.3.

11.3 Mesures

Lorsqu'un Contenu apparaît manifestement illicite ou qu'un usage contrevient à la Politique d'usage acceptable, OnetSolutions peut restreindre l'accès au Contenu, suspendre le Service ou résilier le Contrat, dans les conditions de l'article 12 et de manière proportionnée à la gravité du manquement.



11.4 Réquisitions d'autorité

OnetSolutions se conforme aux injonctions des autorités judiciaires et administratives compétentes. Elle informe le Client de toute injonction le concernant, sauf lorsque la loi ou l'autorité le lui interdit.

Article 12 — Suspension et résiliation pour manquement

12.1 Suspension

OnetSolutions peut suspendre tout ou partie des Services :

- en cas de manquement du Client à une obligation essentielle du Contrat, notamment de paiement ou d'usage ;
- lorsque l'usage du Service menace la sécurité, l'intégrité ou la disponibilité de l'Infrastructure ou des services d'autres clients ;
- sur injonction d'une autorité compétente ;
- en cas de défaut de production des justificatifs prévus à l'article 4.3.

Sauf urgence caractérisée par un risque immédiat pour l'Infrastructure, pour des tiers ou pour la sécurité des personnes, et sauf injonction d'autorité, la suspension est précédée d'une mise en demeure par email restée sans effet pendant un délai raisonnable, qui ne peut être inférieur à quarante-huit (48) heures.

12.2 Résiliation pour manquement

En cas de manquement grave, ou de manquement non réparé dans les quinze (15) jours suivant une mise en demeure email, OnetSolutions peut résilier le Service ou le Contrat, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

La résiliation pour manquement n'ouvre droit à aucun remboursement de la période en cours.

12.3 Motivation et recours

Toute suspension ou résiliation décidée par OnetSolutions fait l'objet d'une information écrite adressée au Client, indiquant :

- la mesure prise, son étendue et sa durée ;
- les faits sur lesquels elle repose ;



OnetSolutions

- la stipulation contractuelle ou la disposition légale qui la fonde ;
- le cas échéant, le recours à un traitement automatisé dans la détection du manquement ;
- les voies de recours dont dispose le Client, à savoir la réclamation prévue à l'article 24, le recours au médiateur de la consommation lorsqu'il est ouvert, et la saisine du juge compétent.

Cette information est adressée à la demande du client par une ouverture d'un ticket auprès du support.

12.4 Rétablissement

Lorsque le manquement est réparé ou que le signalement se révèle non fondé, OnetSolutions rétablit le Service sans délai et sans frais.

12.5 Frais de suspension pour usage abusif

Les frais susceptibles d'être facturés en cas de suspension consécutive à un usage abusif figurent au barème de l'annexe

3. Ils correspondent aux coûts de traitement effectivement exposés et ne sont pas applicables aux Consommateurs.

Article 13 — Disponibilité, maintenance et support

13.1 Caractéristiques d'Internet

Le Client reconnaît que les transmissions de données sur Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, les réseaux traversés étant hétérogènes et hors du contrôle d'OnetSolutions, et que des perturbations d'accès peuvent en résulter.

13.2 Engagement de disponibilité

13.2.1 Engagement. OnetSolutions s'engage sur un taux de disponibilité mensuel de 99,9 % par Service concerné, soit une indisponibilité tolérée d'environ quarante-trois (43) minutes par mois.

13.2.2 Services concernés. L'engagement porte sur les Services pour lesquels les Conditions particulières ou la Documentation le prévoient expressément. En sont exclus, sauf stipulation contraire : les Services gratuits, les Services en version d'essai



ou préliminaire, les options et fonctionnalités accessoires, les serveurs de noms, les Solutions tierces et les Prestations réalisées sur devis.

13.2.3 Périmètre et mesure. Est mesurée la disponibilité de l'Infrastructure fournie par OnetSolutions, au point de raccordement du Service à son réseau. Ne sont mesurés ni le système d'exploitation, ni les applications, ni les données, ni la configuration relevant du Client, ni la joignabilité du Service depuis un réseau tiers.

La mesure résulte de la supervision d'OnetSolutions. Elle fait foi entre les parties, sous réserve de la preuve contraire. Une indisponibilité se décompte à partir de son constat par la supervision ou, s'il lui est antérieur, de l'ouverture par le Client d'un ticket la signalant, et jusqu'au rétablissement du Service.

13.2.4 Exclusions. Sont exclues du calcul les périodes d'indisponibilité résultant :

- des maintenances planifiées annoncées conformément à l'article 13.3, ainsi que des maintenances d'urgence, notamment de sécurité ;
- d'un événement de Force majeure au sens de l'article 22 ;
- d'une suspension prononcée conformément au Contrat, notamment aux articles 8.3 et 12 ;
- d'un manquement du Client, d'une action réalisée depuis la Console par lui, ses Utilisateurs, ses Clés d'API ou un agent agissant en son nom, ou d'une configuration dont il a la charge ;
- de son système d'exploitation, de ses applications, de son propre pare-feu ou d'une Solution tierce ;
- d'une attaque, notamment par déni de service, dirigée contre le Client ou contre l'Infrastructure ;
- de la défaillance d'un opérateur de transit, d'un fournisseur d'énergie ou d'un réseau tiers ;
- du dépassement par le Client des capacités ou des limites d'usage du Service souscrit ;
- de l'exécution d'une injonction d'une autorité compétente.

13.2.5 Avoirs. Lorsque le taux mensuel constaté sur un Service est inférieur à l'engagement, le Client peut demander un avoir calculé sur le prix hors taxes du seul Service concerné pour le mois considéré :



Taux de disponibilité mensuel constaté	Avoir
Inférieur à 99,9 % et supérieur ou égal à 99,0 %	5 %
Inférieur à 99,0 % et supérieur ou égal à 95,0 %	10 %
Inférieur à 95,0 %	25 %

L'avoir est plafonné, tous incidents confondus, à vingt-cinq pour cent (25 %) du prix mensuel hors taxes du Service concerné. Il prend exclusivement la forme d'un avoir imputable sur une facture ultérieure, à l'exclusion de tout remboursement en numéraire, et n'est pas cessible.

13.2.6 Réclamation. L'avoir n'est pas automatique. Il est demandé par le Client depuis la Console ou par courrier électronique, dans les trente (30) jours suivant la fin du mois concerné, en identifiant le Service et les périodes d'indisponibilité invoquées. Passé ce délai, la demande est forclose.

Aucun avoir n'est dû au Client qui demeure redevable d'une somme exigible.

13.2.7 Recours exclusif. Les avoirs prévus au présent article constituent la réparation exclusive et forfaitaire de toute indisponibilité d'un Service, à l'exclusion de toute autre indemnité, résiliation anticipée ou dommages et intérêts à ce titre. Ils s'imputent sur le plafond de l'article 20.4.

13.3 Maintenance

OnetSolutions peut interrompre tout ou partie des Services pour des opérations de maintenance.

Les maintenances planifiées sont annoncées, dans la mesure du possible et sauf urgence, quarante-huit (48) heures à l'avance sur la page de statuts dédiée à cet effet,



OnetSolutions

accessible depuis la Console, et programmées, autant que faire se peut, en dehors des heures ouvrées. Ce délai est indicatif.

Les maintenances d'urgence, notamment celles rendues nécessaires par une faille de sécurité, peuvent intervenir sans préavis ; le Client en est informé dès que possible.

13.4 Support

Le support est accessible depuis la Console. Ses horaires et ses délais de première réponse sont indicatifs et ne font l'objet d'aucun engagement, sauf souscription d'une prestation le prévoyant expressément.

Un ticket demeuré sans activité du Client pendant soixante-douze (72) heures est clôturé automatiquement ; il peut être rouvert ou un nouveau ticket créé. Les pièces jointes aux tickets clos sont conservées un (1) mois.

Le support porte sur les Services fournis par OnetSolutions, à l'exclusion de l'administration de l'environnement du Client, du développement applicatif et des Solutions tierces.

Les informations et conseils délivrés par le support sont fournis à titre d'assistance et ne constituent pas une garantie de résultat.

Article 14 — Évolution des Services et modification du Contrat

14.1 Évolution des Services

OnetSolutions peut faire évoluer les Services, notamment pour des raisons techniques, de sécurité ou d'amélioration.

Lorsqu'une évolution réduit de manière substantielle les caractéristiques d'un Service souscrit, le Client en est informé au moins trente (30) jours à l'avance et peut résilier le Service concerné sans pénalité dans ce délai, avec remboursement au prorata de la période non fournie.

14.2 Fin de commercialisation

En cas d'arrêt d'un Service, OnetSolutions en informe le Client au moins trente (30) jours à l'avance et lui propose, lorsqu'il en existe, un Service équivalent ainsi que



OnetSolutions

l'assistance prévue à l'article 15. Aucune indemnité n'est due à ce titre, les sommes correspondant à la période non fournie étant remboursées au prorata.

14.3 Modification du Contrat

OnetSolutions peut modifier les Documents contractuels. Les modifications sont publiées sur son site et notifiées au Client par courrier électronique.

Elles entrent en vigueur trente (30) jours après l'envoi de la notification. Lorsqu'une modification est défavorable au Client, celui-ci peut résilier les Services concernés sans pénalité dans ce même délai, depuis son Console ou par tout moyen écrit, avec remboursement au prorata de la période non fournie.

Les modifications imposées par une évolution législative ou réglementaire, ou par une décision d'autorité, s'appliquent à la date que ce texte ou cette décision fixe.

14.4 Évolution des prix

Pour les Services sans engagement de durée, toute évolution de prix ou d'offre est notifiée au Client au moins quinze (15) jours avant l'échéance. Le Client peut résilier sans pénalité dans les quinze (15) jours suivant cette notification ; à défaut, il est réputé avoir accepté le nouveau tarif.

Le prix d'un Service souscrit avec un engagement de durée n'est pas modifié pendant la période d'engagement en cours.

Article 15 — Réversibilité et changement de fournisseur

15.1 Portabilité du Contenu

Le Client peut à tout moment exporter son Contenu et ses configurations exportables au moyen des fonctionnalités des Services, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine.

15.2 Changement de fournisseur

Le Client peut résilier en vue de migrer vers un autre fournisseur ou vers sa propre infrastructure. Le préavis de résiliation qui lui est opposable n'excède pas deux (2) mois.



OnetSolutions

À l'issue du préavis s'ouvre une période transitoire de trente (30) jours pendant laquelle le Service est maintenu afin de permettre la migration. Cette période est prolongée sur demande du Client lorsque la migration ne peut raisonnablement être achevée dans ce délai, dans la limite d'une durée totale de six (6) mois. Lorsque, pour des raisons techniques, le délai de trente (30) jours ne peut être respecté, OnetSolutions en informe le Client dans les quatorze (14) jours ouvrables de la demande, en justifiant le délai nécessaire.

Le Service reste facturé au prix en vigueur pendant la période transitoire.

15.3 Assistance

OnetSolutions fournit, sans frais supplémentaires, les informations relatives aux formats d'export et à la structure des données exportables.

15.4 Frais

Aucun frais n'est facturé au titre du changement de fournisseur ni du transfert des données sortantes, au-delà du prix du Service pendant la période transitoire.

15.5 Localisation de l'Infrastructure

L'Infrastructure utilisée pour fournir les Services est située dans l'Union européenne. OnetSolutions se réserve la faculté de répartir ou de déplacer les Services entre ses sites situés dans l'Union européenne, sans que cela constitue une modification défavorable au sens de l'article 14.3.

Les juridictions applicables au traitement du Contenu sont celles des États membres de l'Union européenne concernés. Tout déplacement hors de l'Union européenne serait notifié conformément à l'article 14.3 et encadré selon l'article 16.3.

Article 16 — Données à caractère personnel

16.1 OnetSolutions responsable de traitement

OnetSolutions traite en qualité de responsable de traitement les données relatives au Client, à ses Utilisateurs et à l'utilisation des Services, aux fins suivantes :

- gestion de la relation client, souscription, information et support ;
- facturation, recouvrement, comptabilité et gestion des paiements ;



OnetSolutions

- fourniture, maintenance, sécurité et amélioration des Services ;
- prévention et détection de la fraude, des impayés et des usages non conformes ;
- respect des obligations légales, notamment de conservation ;
- constatation, exercice et défense de ses droits.

Les catégories de données traitées sont les données d'identification et de contact, les données relatives au Compte et aux commandes, les données financières, les échanges avec le support et les données techniques d'utilisation des Services, notamment les adresses IP de connexion.

Les bases légales sont, selon la finalité, l'exécution du Contrat, le respect d'une obligation légale, l'intérêt légitime d'OnetSolutions ou le consentement.

Les durées de conservation, les bases légales détaillées et les catégories de destinataires figurent dans la politique de confidentialité publiée sur le site d'OnetSolutions, qui constitue le document de référence en la matière et est tenue à jour. Les données de connexion sont conservées pour la durée prévue par la réglementation applicable aux fournisseurs d'hébergement.

OnetSolutions peut vérifier la cohérence entre les adresses IP de connexion à la Console et les informations déclarées par le Client, aux fins de prévention de la fraude.

Le numéro de téléphone du Client n'est pas utilisé à des fins de démarchage publicitaire. Le Client peut par ailleurs s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel (www.bloctel.gouv.fr).

16.2 OnetSolutions sous-traitant

Pour les données à caractère personnel contenues dans le Contenu que le Client héberge, traite ou diffuse au moyen des Services, le Client agit en qualité de responsable de traitement et OnetSolutions en qualité de sous-traitant.

Ce traitement est régi par le DPA, qui définit notamment l'objet, la durée et la nature des traitements, les instructions du Client, les obligations de confidentialité, les mesures de sécurité, le recours aux sous-traitants ultérieurs, l'assistance aux demandes d'exercice de droits, la notification des violations de données, l'audit, ainsi que la suppression ou la restitution des données en fin de Contrat.



OnetSolutions

Le Client s'assure de disposer d'une base légale pour les traitements qu'il met en œuvre et n'héberge de catégories particulières de données que dans le respect de la réglementation applicable.

16.3 Sous-traitants ultérieurs et transferts

Le recours à des sous-traitants ultérieurs pour les traitements réalisés par OnetSolutions en qualité de sous-traitant, l'information préalable du Client et sa faculté d'opposition sont régis par le DPA, qui prévaut sur le présent article. Les prestataires auxquels OnetSolutions recourt pour les traitements qu'elle réalise en qualité de responsable de traitement sont décrits dans la politique de confidentialité.

Tout transfert hors de l'Union européenne est encadré par une décision d'adéquation ou, à défaut, par les clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne, complétées le cas échéant par des mesures supplémentaires.

16.4 Droits des personnes

Le Client, ses Utilisateurs et toute personne concernée peuvent exercer leurs droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, ainsi que leur droit de retirer leur consentement, en écrivant à l'adresse électronique indiquée en tête des présentes, depuis la Console, ou par courrier postal.

Il est répondu dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de la demande, prorogeable de deux (2) mois en cas de complexité ou de nombre élevé de demandes, le demandeur en étant alors informé.

Un justificatif d'identité n'est demandé qu'en cas de doute raisonnable sur l'identité du demandeur.

Toute personne concernée peut introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (www.cnil.fr).

Article 17 — Sécurité et notification d'incident

OnetSolutions met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles, adaptées à l'état de l'art et aux risques, afin de protéger l'Infrastructure et le Contenu contre la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisés.



OnetSolutions

Elle informe le Client, dans les meilleurs délais, de tout incident de sécurité affectant ses Services ou son Contenu, des conséquences probables de cet incident et des mesures prises ou envisagées pour y remédier. Les modalités de notification d'une violation de données à caractère personnel sont précisées par le DPA.

OnetSolutions notifie aux autorités compétentes les incidents qui relèvent d'une obligation de déclaration, conformément à la réglementation applicable à la sécurité des réseaux et des systèmes d'information.

Article 18 — Confidentialité

Chaque partie s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre partie dont elle a connaissance à l'occasion du Contrat, et à ne les utiliser qu'aux fins de son exécution.

Cet engagement ne s'applique pas aux informations tombées dans le domaine public sans manquement, à celles obtenues légitimement d'un tiers, à celles développées de manière indépendante, ni à celles dont la divulgation est imposée par la loi ou une autorité compétente, la partie tenue de divulguer en informant l'autre lorsque cela est licite.

Il demeure en vigueur pendant la durée du Contrat et cinq (5) ans après son terme, conformément au DPA.

Le Contenu du Client est présumé confidentiel.

Article 19 — Propriété intellectuelle

OnetSolutions conserve l'ensemble des droits de propriété intellectuelle relatifs à l'Infrastructure, à la Console, à son interface de programmation, à la Documentation et aux éléments qu'elle met à disposition. Le Contrat ne confère au Client qu'un droit d'usage personnel, non exclusif et non cessible, limité à sa durée et à ce qui est nécessaire à l'utilisation des Services.

Le Client conserve l'ensemble des droits relatifs à son Contenu. Il concède à OnetSolutions, pour la seule durée du Contrat et aux seules fins de fourniture des Services, les droits techniques nécessaires à l'hébergement, à la reproduction, au transfert et à la sauvegarde de ce Contenu.



OnetSolutions

Les marques, dénominations et logos de chaque partie ne peuvent être utilisés par l'autre sans accord écrit préalable, sous réserve de la mention du Client dans les références commerciales d'OnetSolutions lorsqu'il y a expressément consenti.

Article 20 — Garanties et responsabilité

20.1 Garanties du Client

Le Client garantit OnetSolutions contre toute réclamation, action ou condamnation résultant de son Contenu, de son usage des Services, du non-respect du Contrat ou de l'atteinte aux droits d'un tiers.

Cette garantie couvre les dommages et intérêts, les frais de procédure et les frais de conseil raisonnablement exposés. OnetSolutions informe le Client de toute réclamation sans délai, lui permet d'y répondre et ne transige pas sans son accord ; le Client, à sa demande, prend la conduite de la procédure.

20.2 Responsabilité d'OnetSolutions

OnetSolutions est tenue à une obligation de moyens dans la fourniture des Services.

Sa responsabilité est engagée dans les conditions du droit commun, en réparation du dommage direct subi par le Client et résultant d'un manquement qui lui est imputable.

20.3 Exclusions

OnetSolutions n'est pas responsable :

- des dommages résultant du Contenu du Client, de la configuration de son environnement, de l'absence de sauvegardes de sa part ou de son manquement à ses obligations ;
- du fonctionnement des Solutions tierces et des dommages en résultant ;
- des perturbations des réseaux publics de télécommunication, de la défaillance d'un opérateur de transit ou de l'action d'un tiers ;
- des conséquences d'une suspension ou d'une résiliation intervenue conformément au Contrat ;
- des dommages résultant d'un événement de Force majeure.



OnetSolutions

20.4 Plafond de responsabilité

Sauf en cas de faute lourde ou de dol, de dommage corporel, de manquement à l'obligation de confidentialité ou dans les cas où la loi l'interdit, la responsabilité d'OnetSolutions, toutes causes confondues, est limitée au montant hors taxes des sommes effectivement versées par le Client au titre du Service concerné pendant les douze (12) mois précédant le fait générateur.

Les avoirs accordés au titre de l'article 13.2 s'imputent sur ce plafond.

20.5 Dommages indirects

Sauf en cas de faute lourde ou de dol, OnetSolutions n'est pas tenue de réparer les dommages indirects, et notamment la perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de clientèle, d'image ou de chance, ni le préjudice commercial.

20.6 Consommateurs

Les stipulations des articles 20.3 à 20.5 ne s'appliquent aux Consommateurs que dans la mesure où elles sont compatibles avec les dispositions impératives du code de la consommation, et notamment avec les garanties légales rappelées en annexe 1. Elles ne peuvent avoir pour effet de priver un Consommateur de son droit à réparation.

20.7 Prescription

Toute réclamation relative à l'exécution du Contrat doit être formée dans les douze (12) mois suivant la survenance du fait générateur. Ce délai n'est pas opposable aux Consommateurs.

Article 21 — Assurance

OnetSolutions déclare avoir souscrit une assurance de responsabilité civile professionnelle auprès d'une compagnie notoirement solvable, couvrant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité au titre de son activité. Une attestation est communiquée au Client sur demande.



Article 22 — Force majeure

Aucune partie ne peut être tenue responsable d'un manquement résultant d'un événement de Force majeure au sens de l'article 1218 du code civil.

Sont notamment considérés comme tels, sous réserve qu'ils réunissent les caractères de l'imprévisibilité, de l'irrésistibilité et de l'extériorité : les catastrophes naturelles, les incendies, les explosions et les dégâts des eaux, les épidémies, les décisions ou inactions d'une autorité publique, les conflits armés, les émeutes, les actes de terrorisme, de sabotage ou de vandalisme, les grèves extérieures à l'entreprise, la défaillance d'un opérateur de télécommunication ou d'un fournisseur d'énergie, l'indisponibilité d'un registre de noms de domaine, ainsi que les cyberattaques d'une ampleur exceptionnelle et les attaques exploitant une vulnérabilité inconnue au moment des faits.

La partie empêchée en informe l'autre sans délai. Les obligations affectées sont suspendues pendant la durée de l'empêchement. Si celui-ci persiste plus de trente (30) jours, chaque partie peut résilier le Service concerné par notification écrite, sans indemnité, les sommes correspondant à la période non fournie étant remboursées au prorata.

Article 23 — Cession et sous-traitance

Le Client ne peut céder le Contrat ni transférer un Service à un tiers sans l'accord écrit préalable d'OnetSolutions, lequel ne peut être refusé sans motif légitime. Le transfert d'un Service entre deux Comptes s'effectue selon la procédure mise à disposition dans la Console.

OnetSolutions peut céder le Contrat à une société de son groupe ou dans le cadre d'une opération de fusion, d'apport ou de cession d'activité. Le Client en est informé et peut résilier sans pénalité dans les trente (30) jours, avec remboursement au prorata, si la cession lui est défavorable.

OnetSolutions peut recourir à des sous-traitants pour l'exécution de tout ou partie de ses obligations, et demeure responsable de leur exécution à l'égard du Client.



Article 24 — Réclamations, médiation et litiges

24.1 Réclamation

Toute réclamation est adressée à OnetSolutions depuis la Console, ou par courrier postal au siège social. OnetSolutions y répond dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la réception.

24.2 Médiation de la consommation

Après une réclamation écrite restée sans réponse satisfaisante, le Consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation auquel OnetSolutions a adhéré :

Médiation de la Consommation & Patrimoine — 12 square Desnouettes, 75015 Paris
—

24.3 Litiges

À défaut de résolution amiable, le litige est porté devant les tribunaux compétents.

Pour les Clients professionnels, compétence est attribuée aux tribunaux du ressort de Bordeaux, y compris en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie ou de procédure d'urgence.

Cette attribution de compétence n'est pas opposable au Consommateur, qui peut saisir, à son choix, la juridiction du lieu où il demeurerait à la conclusion du Contrat ou du lieu de survenance du dommage, et ne peut être attiré que devant la juridiction de son domicile.

Article 25 — Dispositions diverses

Nullité partielle. Si une stipulation du Contrat est déclarée nulle ou inapplicable, les autres stipulations conservent leur plein effet et les parties négocient de bonne foi son remplacement.

Absence de renonciation. Le fait pour une partie de ne pas se prévaloir d'un manquement ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.



Notifications. Sauf stipulation contraire, les notifications sont valablement adressées par courrier électronique à l'adresse renseignée dans le Compte, ou par l'intermédiaire de la Console. Les notifications de résiliation, de mise en demeure et de réclamation peuvent également être adressées par courrier postal.

Preuve. Les journaux, enregistrements et mesures conservés par OnetSolutions dans ses systèmes constituent un mode de preuve recevable entre les parties, sous réserve de la preuve contraire.

Indépendance des parties. Le Contrat ne crée entre les parties ni société, ni mandat, ni relation de travail.

Langue. Le Contrat est rédigé en français. Toute traduction n'est fournie qu'à titre d'information ; en cas de divergence, la version française prévaut.

Intégralité. Le Contrat exprime l'intégralité de l'accord des parties sur son objet.

Article 26 — Droit applicable

Le Contrat est régi par le droit français.

Pour un Consommateur résidant dans un autre État membre de l'Union européenne, ce choix ne peut le priver de la protection que lui assurent les dispositions impératives de la loi de son pays de résidence.

Annexe 1 — Dispositions applicables aux Consommateurs

Les stipulations de la présente annexe s'appliquent au Client Consommateur et prévalent, pour lui, sur toute stipulation contraire des Conditions générales.

A1.1 Informations précontractuelles

Avant la validation de sa commande, le Consommateur reçoit les informations prévues à l'article L. 221-5 du code de la consommation, à savoir les caractéristiques essentielles du Service, son prix toutes taxes comprises, la durée du Contrat et ses modalités de résiliation, les coordonnées d'OnetSolutions, les modalités de paiement et



OnetSolutions

d'exécution, l'existence ou l'absence d'un droit de rétractation, les garanties légales, ainsi que l'existence du dispositif de médiation.

A1.2 Garantie légale de conformité des services numériques

Indépendamment de toute garantie commerciale, OnetSolutions est tenue à la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 224-25-1 et suivants du code de la consommation.

Le Service doit être conforme à sa description, propre à l'usage attendu et fourni avec les mises à jour nécessaires au maintien de sa conformité pendant toute la durée de sa fourniture.

En cas de défaut de conformité, le Consommateur peut exiger la mise en conformité du Service et, si celle-ci est impossible ou n'intervient pas dans un délai raisonnable, obtenir une réduction du prix ou la résolution du Contrat, sans préjudice de dommages et intérêts. Ces droits s'exercent sans frais pour le Consommateur.

OnetSolutions reste par ailleurs tenue de la garantie légale des vices cachés dans les conditions des articles 1641 et suivants du code civil.

A1.3 Résiliation en ligne

Conformément à l'article L. 215-1-1 du code de la consommation, une fonctionnalité de résiliation est accessible en permanence et de manière directe depuis la Console, pour tout Contrat conclu par voie électronique. Elle permet au Consommateur de résilier en quelques étapes, sans avoir à justifier sa demande ni à contacter le support.

A1.4 Retard de paiement

Les pénalités de retard et l'indemnité forfaitaire de recouvrement prévues à l'article 8.5 ne sont pas applicables au Consommateur.

A1.5 Responsabilité

Aucune stipulation du Contrat ne peut avoir pour effet de supprimer ou de réduire le droit à réparation du Consommateur en cas de manquement d'OnetSolutions à l'une de ses obligations.



Le délai de prescription de douze mois prévu à l'article 20.7 n'est pas opposable au Consommateur, qui bénéficie des délais légaux.

A1.6 Réclamation et médiation

Le Consommateur n'est tenu à aucun formalisme particulier pour former une réclamation. Le recours préalable prévu à l'article 24.1 ne conditionne ni la saisine du médiateur, ni celle du juge.

Annexe 2 — Formulaire type de rétractation

(À compléter et à renvoyer uniquement si le Consommateur souhaite se rétracter du Contrat.)

À l'attention de OnetSolutions, 1 allée de l'Écluse, 33370 Yvrac, France

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

- Service commandé :
- Référence de la commande :
- Commandé le :
- Nom du consommateur :
- Adresse du consommateur :
- Signature du consommateur (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :
- Date :

Annexe 3 — Barème des frais

Les montants ci-dessous sont exprimés hors taxes. Ils correspondent aux coûts de traitement effectivement exposés par OnetSolutions et ne sont pas applicables aux Consommateurs, sauf mention contraire.



Frais	Montant	Assiette / condition
Remise en service après suspension pour impayé	0 €	Montant fixe par Service remis en service
Restauration d'un nom de domaine en période de rachat	99 €	Par nom de domaine, en sus du prix de renouvellement, jusqu'à 28 jours après l'échéance
Traitement d'une suspension pour usage abusif	99 €	Par incident traité, sur justification des coûts exposés
Pénalités de retard entre professionnels	3 × le taux d'intérêt légal	Par jour de retard, sur le montant hors taxes impayé
Indemnité forfaitaire de recouvrement entre professionnels	40 €	Par facture impayée (art. L. 441-10 du code de commerce)
Frais de dossier pour opposition bancaire	99 €	Par incident traité, sur justification des coûts exposés