

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

Entre : La société ONETSOLUTIONS SAS, société de droit Français, élisant domicile 1 Allée de l'Ecluse, 33370 YVRAC, ci-après dénommée : « ONETSOLUTIONS »

Et : Toute personne morale ou physique, particulier ou professionnel, de droit privé ou de droit public, souhaitant procéder à une commande, ci-après dénommée : "le Client".

Objet

Les présentes Conditions générales de Vente et d'utilisation régissent le cadre dans lequel ONETSOLUTIONS fournit au client le service auquel le Client a souscrit. Elles sont régies par la loi française et peuvent être complétées par des Conditions Particulières.

Disponibilité des services

Le Client déclare et garantit qu'il connaît parfaitement les caractéristiques et les contraintes d'internet, et notamment que les transmissions de données et d'informations sur Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses, qui perturbent l'accès ou le rendent impossible à certaines périodes.

Les Services doivent être utilisés de manière raisonnable et ce, conformément à la législation française et celle du lieu de résidence du Client.

ONETSOLUTIONS s'efforce dans la mesure du possible de maintenir tous ses services 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, mais n'est tenu à aucune obligation d'y parvenir totalement.

ONETSOLUTIONS s'engage sur une disponibilité mensuelle des services de 99% en dehors de toute coupure programmée.

ONETSOLUTIONS s'engage à effectuer, dans le cas du non-respect de cette obligation, un remboursement au prorata temporis des indisponibilités. ONETSOLUTIONS peut donc interrompre l'accès, notamment pour des raisons de maintenance et de mise à niveau, ou pour toutes autres raisons, notamment techniques. ONETSOLUTIONS n'est en aucun cas responsable de ces interruptions et des conséquences qui peuvent en découler pour le Client ou tout Tiers.

ONETSOLUTIONS informera, dans la mesure du possible le Client, dans un délai raisonnable, par courrier électronique ou au travers d'une communication via l'espace clients, d'une éventuelle interruption du service, afin que le Client prenne ses dispositions.

ONETSOLUTIONS se réserve le droit d'interrompre le Service, si celui-ci constitue un danger pour le maintien ou la disponibilité de sa plateforme. En aucun cas ONETSOLUTIONS ne saura être tenue pour responsable d'une perte de données ou d'une détérioration liée à ces données. Toute information ou conseil fournis par ONETSOLUTIONS ne saurait être interprété comme une quelconque garantie.

Utilisation de services

Le Client, seul responsable du contenu hébergé, s'engage à assurer à ses frais la défense de ONETSOLUTIONS dans le cas où cette dernière ferait l'objet d'une action en revendication, relative aux données, informations, messages, etc., qu'elle diffuse, et à prendre à sa charge l'indemnité due en réparation du préjudice éventuellement subi, à condition d'avoir toute liberté pour transiger et conduire la procédure. Le client s'engage à ne pas se servir des fonctionnalités du Service pour envoyer des messages en grand nombre (SPAM) ou à des personnes qui ne désirent pas en recevoir ou à des adresses erronées. A ce titre, ONETSOLUTIONS se réserve le droit de mettre en place sur son Service des outils logiciels empêchant ces pratiques.

Le Client s'engage à mettre en place les moyens de sauvegarde nécessaires à la pérennité de son activité.

ONETSOLUTIONS se réserve le droit de facturer des frais de suspension de service d'un maximum de 99€00 par utilisation abusive du service, non conforme à la législation en vigueur.

Litiges

Avant d'ouvrir un litige auprès de l'organisme bancaire, de l'intermédiaire de paiement ou du dispositif de médiation, le client s'engage à ouvrir une réclamation auprès de ONETSOLUTIONS.

Pour toute réclamation, le client doit adresser un courrier par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse du siège social de ONETSOLUTIONS. ONETSOLUTIONS s'engage à y répondre dans un délai de dix jours ouvrés après réception.

ONETSOLUTIONS se réserve le droit de suspendre le service dans le cas où l'organisme bancaire ou intermédiaire de paiement suspend les fonds liés à un paiement du Client.

Conformément au Règlement relatif au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation du 21 mai 2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de règlement en ligne des litiges : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. Cette plateforme vise à faciliter le règlement extrajudiciaire des litiges transfrontaliers entre consommateurs et professionnels de l'Union Européenne.

ONETSOLUTIONS, conformément à la législation, adhère à un dispositif de médiation de la consommation : Médiation de la Consommation & Patrimoine - 12 Square Desnouettes – 75015 Paris.

Modification du contrat

ONETSOLUTIONS se réserve la possibilité de modifier les présentes conditions. Les modifications sont présentées sur le Site d' ONETSOLUTIONS et notifiées au Client. Les modifications des présentes conditions n'entrent en vigueur que trente jours après envoi de la notification. Lorsque les modifications sont défavorables au Client, celui-ci peut résilier les services impactés, par courrier recommandé avec accusé de réception dans un délai de trente jours après envoi de la notification.

Conditions financières

Prix des services

Le prix du service est celui en vigueur au moment de la souscription. Pour les services sans engagements, ONETSOLUTIONS s'engage à avertir le Client 15 jours avant l'échéance du service si une évolution du prix ou de l'offre intervient afin que le Client puisse prendre ses dispositions. Le client disposera de 15 jours après cette notification pour résilier le service sans pénalité, à défaut, le client sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs.

Renouvellement

Le service du client sera renouvelé automatiquement. Le Client sera débité automatiquement, au maximum, quatorze jours avant la date d'échéance de l'abonnement. Le Client pourra résilier son abonnement à tout moment depuis son compte, ou par courrier, quinze jours jours avant la date d'échéance de l'abonnement. Dans le cas où le Client n'a pas notifié à ONETSOLUTIONS de son souhait de résilier, le Client s'engage à régler le renouvellement du service avant échéance. Toute période de facturation est due en totalité.

Droit de rétractation

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, aux articles L221-28 1° et L221-28 3 : Le Client bénéficie d'un droit de rétractation. Il peut exercer ce droit dans un délai de quatorze (14) jours à compter du lendemain de sa commande.

Le Client doit exercer son droit de rétractation avant l'expiration du délai en contactant ONETSOLUTIONS par lettre recommandée au siège social de ONETSOLUTIONS en exprimant sa volonté de se rétracter.

Le droit de rétractation permet au Client d'obtenir le remboursement du service, déduction faite d'un montant proratisé

selon le nombre de jours pendant lesquels le service a été mis à sa disposition.

Le Client ne peut exercer son droit de rétractation dans les cas prévus à l'article L221-28 du Code de la Consommation, notamment pour :

- Les services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation.
- Les services confectionnés selon les spécifications du consommateur.
- Les services nettement personnalisés.
- La fourniture d'un service numérique.

Un nom de domaine est considéré comme un service personnalisé.

Retard de paiement

Le service est suspendu le jour suivant la date limite de règlement. ONETSOLUTIONS se réserve le droit de supprimer le service dès le jour suivant la date limite de règlement et de conserver le service pendant une durée maximale de 30 jours après la date d'échéance du service.

En cas de retard de paiement, y compris paiement partiel, le client est redevable de frais de remise en service exigibles le jour suivant la date limite de règlement au taux maximal de 10% dans le cas où ONETSOLUTIONS a conservé le service. Concernant un nom de domaine, le tarif de remise en service est majoré de 19€00 jusqu'à 28 jours après la date d'échéance.

ONETSOLUTIONS s'engage à envoyer au plus tard, 14 jours avant l'échéance du service une notification permettant le règlement de la prochaine échéance et s'engage à envoyer au minimum, trois relances.

ONETSOLUTIONS s'engage à remettre en service le service du Client dès règlement de la facture. Pour un service dont une action humaine est requise, ONETSOLUTIONS s'engage à remettre en service, dans un délai maximal de vingt-quatre heures après réception du règlement.

Tout incident de paiement est passible de pénalités de retard calculées sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur en France, avec un montant d'indemnité forfaitaire de 40 euros.

Non-respect du contrat

En cas de non-respect des présentes conditions, ONETSOLUTIONS se réserve le droit de suspendre l'accès du Client sur son compte en résiliant définitivement le compte du Client de ONETSOLUTIONS. Le Compte du Client se trouvant ainsi automatiquement résilié de plein droit sans délai et sans aucune formalité, sans préjudice de tous dommages et intérêts pour ONETSOLUTIONS.

ONETSOLUTIONS se réserve le droit de mettre fin immédiatement au Service fourni notamment si le comportement du Client est incompatible avec les termes des conditions générales.

Le Client garantit ONETSOLUTIONS contre tout recours et/ou toute réclamation de toute personne, du fait de sa suspension ou liés à l'utilisation des Services et/ou qui pourrait gêner l'exploitation de ONETSOLUTIONS, et/ou qui demanderait des sommes quelconques à ONETSOLUTIONS au titre notamment de l'utilisation des Services.

Le Client s'engage à agir avec diligence pour répondre à toute réclamation. Il tiendra ONETSOLUTIONS indemnisée à sa première demande contre toute action, procédure, plainte, demande, frais d'avocats, d'expertise, frais fiscaux, sommes jugées, dommages et intérêts quelle que soit leur origine, directe ou indirecte, et toutes avances effectuées, liés au non-respect par le Client des engagements définis.

Données personnelles

Le client s'engage à ce que l'ensemble des informations fournies soient exactes et mises à jour pendant toute la durée du contrat. ONETSOLUTIONS se réserve le droit de procéder à des vérifications d'identité en demandant des documents administratifs (Justificatif de domicile, Carte d'identité...).

Dans le cas où le Client fournit intentionnellement des informations d'identification fausses, inexactes, périmées ou incomplètes, ONETSOLUTIONS pourra suspendre immédiatement le/les service(s) du Client, sans préavis, mise en demeure ou préjudice.

ONETSOLUTIONS se réserve le droit de vérifier les adresses IP utilisées par le Client pour se connecter à l'espace client de gestion de son (ses) service(s) et de les comparer aux informations fournies, notamment en ce qui concerne son adresse géographique.

ONETSOLUTIONS collecte le numéro de téléphone du Client et s'engage à ne pas l'utiliser pour du démarchage publicitaire. Le client a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL (www.bloctel.gouv.fr) afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel le Client n'a pas de relation contractuelle en cours, conformément à la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation.

Si ONETSOLUTIONS a connaissance d'un incident affectant les données à caractère personnel, ONETSOLUTIONS s'engage à en informer le Client dans les meilleurs délais.

Pour toutes questions concernant ses données à caractère personnel, le Client peut contacter ONETSOLUTIONS via son espace clients ou par courrier à l'adresse du siège social de ONETSOLUTIONS.

Des données à caractère personnel relatives au Client et à l'utilisation des Services sont traitées par ONETSOLUTIONS en qualité de responsable de traitement afin de gérer sa relation avec le Client (activités commerciales, information et support client, facturation, tenue de la comptabilité, gestion des paiements, etc.), de fournir les Services (livraison, maintenance, développement et gestion de la qualité et de la sécurité des Services), de prévenir la fraude, les impayés et les utilisations de Services non-conformes à la réglementation, se conformer à la réglementation en vigueur (obligation d'archivage, obligation de conservation de données comme les données de connexion et d'identification des utilisateurs) et de faire valoir ses droits. Les données ainsi traitées par ONETSOLUTIONS sont les données d'identification du Client (nom, prénom, adresse postale, adresse email, numéro de téléphone), toutes les interactions entre le Client et ONETSOLUTIONS, toutes les données financières et les données techniques relatives à l'utilisation des Services. Ces traitements sont réalisés conformément à la réglementation en vigueur, notamment le RGDP, et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la Loi n°2019-828 du 6 août 2019.

ONETSOLUTIONS peut avoir recours à des prestataires tiers tels que des services de sécurité, fournisseurs réseaux, prestataires de services paiement, et autres prestataires de services (courrier, mailing, enquêtes, analyses d'activités des sites web, etc.) intervenant en qualité de sous-traitants. Dans ce cas, un contrat conforme à la réglementation en vigueur est établi entre ONETSOLUTIONS et le sous-traitant, et des mesures techniques et organisationnelles appropriées sont mises en place conformément aux articles 28 et 32 du RGPD.

Conformément au RGDP, le Client dispose du droit d'effectuer un recours auprès de l'autorité de protection des données. Le Client dispose également du droit d'accéder aux données à caractère personnel susvisées le concernant, du droit de les rectifier, d'en demander la suppression et la portabilité, ainsi que du droit de limiter ou de s'opposer à certains de leurs traitements. Ces droits peuvent être exercés par courrier postal à l'adresse du siège social de ONETSOLUTIONS. Chaque demande doit être impérativement accompagnée d'un justificatif d'identité. Il y sera répondu dans un délai de trente (30) jours suivant réception.