

SOS DISQUE

Société par actions simplifiée au capital de 5 000 €
Siège social : 186 rue du Faubourg Saint-Martin, 75010 Paris
RCS Paris 995 376 423 — SIRET : 995 376 423 00019
Courriel : e.klein@sos-disque.fr

À l'attention de Monsieur Dominique GONCALVES

dgoncalves@solocal.com

Copie : Service Client SOLOCAL — ap.services@solocal.com

SOLOCAL — Service Client Réclamations Citylights
204, Rond-Point du Pont de Sèvres
92649 Boulogne-Billancourt Cedex

Paris, le 8 mai 2025

Objet : Bon de commande n° RAFSA8O8UU — Mise en demeure : résiliation et remboursement intégral pour défaut de conseil, fausse représentation commerciale, défaillance technique et inexécution des obligations contractuelles

Bonjour,

Je vous avais déjà adressé le 29 avril 2026 un courriel détaillé exposant l'ensemble des griefs ci-dessous, lequel est resté à ce jour **totale**ment sans réponse. J'avais alors privilégié un échange direct avec vous, en confiance et de bonne foi. L'absence de toute prise de contact de votre part depuis lors, alors même que les prélèvements ont continué, m'amène aujourd'hui à formaliser ma démarche.

Pour rappel, l'abonnement MyConnect + Référencement Prioritaire PagesJaunes a été souscrit pour SOS DISQUE le 7 janvier 2026 (Bon de commande n° RAFSA8O8UU — n° client 64554796), et mis en service le 23 janvier 2026.

La présente vaut donc **MISE EN DEMEURE** pour les motifs cumulatifs suivants :

1. Défaillance technique manifeste (connexions Google et Facebook perdues en cours de prestation, sans alerte ni intervention) ;
2. Inexécution des obligations contractuelles (plateformes promises non connectées) ;
3. Fausse représentation au stade de la pré-vente (mail du 06/01/2026 et brochure DMA jointe) ;
4. Défaut de conseil caractérisé (configuration totalement inadaptée à mon métier réel) ;
5. Absence d'accompagnement commercial (un seul appel en trois mois) ;
6. Vice du consentement (signature précipitée en moins de vingt-quatre heures).

I. Défaillance technique manifeste — connexions plateformes perdues

SOS DISQUE

Société par actions simplifiée au capital de 5 000 €
Siège social : 186 rue du Faubourg Saint-Martin, 75010 Paris
RCS Paris 995 376 423 — SIRET : 995 376 423 00019
Courriel : e.klein@sos-disque.fr

Lors de la mise en service en janvier 2026, j'ai personnellement effectué la connexion de ma fiche aux plateformes principales (Google, Facebook, LinkedIn) conformément aux instructions de votre interface — j'ai donc rempli ma part du contrat.

Au 29 avril 2026, dans la rubrique « Plateformes de diffusion » de SOLOCAL Manager, je constate que ces connexions ont été perdues en cours de prestation, sans qu'aucune alerte ne m'ait été envoyée :

- Google : « Connexion échouée — Se reconnecter » → connexion active initialement, puis perdue ;
- Facebook : connexion active initialement, puis perdue ;
- Instagram, Tripadvisor, X (ex-Twitter) : non connectés ;
- LinkedIn : seule plateforme encore effectivement connectée.

Le canal Google est explicitement présenté comme le cœur de votre offre — dans votre email du 06/01/2026 à 18h47, dans la brochure « Solocal & PagesJaunes – DMA Digital Markets Act » qui en était la pièce jointe, et dans le bon de commande lui-même (option Référencement prioritaire « Profitez de la bonne visibilité de PagesJaunes sur Google »).

La maintenance technique de ces connexions fait partie intégrante de votre prestation, en particulier dans le cadre d'un abonnement mensuel. La perte de ces connexions sans alerte ni intervention de votre part, alors même que vous continuiez à percevoir vos mensualités, constitue un manquement caractérisé à votre obligation de moyen et explique mécaniquement l'effondrement des retombées commerciales constaté.

II. Inexécution des obligations de diffusion promises

Votre email du 06/01/2026 à 18h47 affirmait : « Les informations de votre entreprise peuvent être diffusées sur PLUS DE 25 SITES PARTENAIRES, GOOGLE, BING, YAHOO... ». La brochure DMA jointe (page 7) renchérissait : « Visibilité sur plus de 20 sites et réseaux sociaux : PagesJaunes, Google, Facebook, 118 712... ».

Sur les quatre plateformes majeures explicitement citées dans votre offre commerciale, trois sont aujourd'hui soit non connectées, soit en défaillance (cf. point I). La promesse écrite n'est manifestement pas honorée.

III. Fausse représentation et argumentaire DMA tendancieux

La brochure DMA jointe à votre email affirme :

« Le DMA vise à proposer des alternatives en privilégiant d'autres entreprises européennes et notamment des annuaires comme PagesJaunes »

SOS DISQUE

Société par actions simplifiée au capital de 5 000 €
Siège social : 186 rue du Faubourg Saint-Martin, 75010 Paris
RCS Paris 995 376 423 — SIRET : 995 376 423 00019
Courriel : e.klein@sos-disque.fr

Cette présentation est inexacte : le Digital Markets Act vise à réguler la position des grandes plateformes pour favoriser la concurrence, sans privilégier en aucune façon un annuaire en particulier. Cet argumentaire trompeur, intégré à votre démarche commerciale, a pesé sur ma décision d'achat dans un contexte de lancement de société.

IV. Défaut de conseil caractérisé — configuration de fiche inadaptée

A. Activités PagesJaunes enregistrées sur ma fiche (cf. SOLOCAL Manager → Référencement Prioritaire → Mes activités) :

- Dépannage informatique ;
- Informatique : conseils, services, maintenance ;
- Informatique : réseau.

B. Mots-clés actifs dans le pack souscrit (1 Platine + 8 Or + 13 Argent) :

- Platine : « dépannage informatique » ;
- Or : assistance en informatique, dépannage d'imprimante, ordinateur portable, réparation d'ordinateur, réparation d'ordinateur portable, technicien informatique, etc. ;
- Argent : assistance informatique à distance, assistance informatique en ligne, assistance informatique seniors, assistance internet à domicile, assistance tablette, etc.

C. Métier réel de SOS DISQUE : récupération de données sur disques durs endommagés.

D. Constat : aucune des trois activités enregistrées et aucun des 22 mots-clés actifs ne correspond à mon métier réel. La configuration de ma fiche, établie sous votre conseil au moment de la souscription, me positionne comme un dépanneur informatique généraliste de quartier — alors que SOS DISQUE est un spécialiste national de la récupération de données. Aucun mot-clé pertinent (« récupération de données », « disque dur en panne », « données effacées », « RAID », « SSD HS », « récupération de fichiers »...) n'a été configuré.

E. Preuve expérimentale de cette inadéquation — les trois seules demandes de devis générées en trois mois :

- 14/01/2026 — NIMA KLION : « test de devis, disque dur en panne » → refusée (test) ;
- 28/02/2026 — Jean-Maurice ROY : « réparation Paper Jam HP OfficeJet Pro 6970 » → demande totalement hors de mon métier, générée par les mots-clés « dépannage d'imprimante » de votre conseil ;
- 27/03/2026 — Paul ACHERON : « disque externe 1 To, récupération de données sur disque dur externe » → seule demande pertinente, statut « Non traitée » (notification semble-t-il défailante côté SOLOCAL Manager).

Sur trois demandes en trois mois, une seule est cohérente avec mon activité. Ce résultat est la conséquence directe du défaut de conseil sur la configuration de la fiche.

SOS DISQUE

Société par actions simplifiée au capital de 5 000 €
Siège social : 186 rue du Faubourg Saint-Martin, 75010 Paris
RCS Paris 995 376 423 — SIRET : 995 376 423 00019
Courriel : e.klein@sos-disque.fr

F. La localisation est par ailleurs limitée à « Paris uniquement », alors que la récupération de données est par construction un service de portée nationale (les clients m'envoient leurs disques par voie postale depuis toute la France).

V. Absence d'accompagnement commercial

Au moment de la souscription, vous m'aviez explicitement annoncé un suivi régulier afin de m'accompagner dans la prise en main de ma fiche, l'optimisation des contenus et la configuration des mots-clés en fonction des premiers retours.

Sur l'ensemble des trois mois écoulés depuis la mise en service (23/01/2026 → 29/04/2026), je n'ai reçu de votre part qu'un seul appel téléphonique. Aucun rendez-vous de suivi périodique, aucun point d'étape sur les statistiques, aucune proposition d'ajustement des mots-clés ou des activités, alors même que les indicateurs business étaient désastreux dès les premières semaines. L'engagement de suivi commercial qui a contribué à ma décision d'achat n'a donc pas été tenu.

VI. Vice du consentement — délai de réflexion non respecté

Votre email du 06/01/2026 à 18h47 ne m'a laissé aucun délai de réflexion. Ma réponse écrite de 19h09 le même soir indiquait expressément : « Cher Monsieur, je vous remercie pour votre rapidité et je reviens vers vous quand j'aurai fait tous les comptes de ma société en lancement. »

Le bon de commande a néanmoins été signé électroniquement (SlimPay) le 7 janvier 2026 — soit moins de vingt-quatre heures plus tard — sans que j'aie pu mener les analyses financières que j'avais explicitement réclamées. Cette précipitation, conjuguée à l'argumentaire DMA tendancieux et au défaut de conseil sur la configuration de la fiche, soulève la question d'un vice du consentement au sens des articles 1130 et suivants du Code civil.

VII. Constat factuel — résultats business depuis la mise en service

Source : tableau de bord SOLOCAL Manager au 29 avril 2026. Période évaluée : 23/01/2026 → 29/04/2026 (environ trois mois pleins).

- Messages clients reçus : 0 ;
- Demandes de devis exploitables : 1 (Paul ACHERON, non traitée) ;
- Demandes de devis hors-métier : 1 (réparation d'imprimante) ;
- Tests refusés : 1 ;
- Nouveaux avis PagesJaunes générés : 0 ;
- Nouveaux avis Google générés : 0 ;
- Emails marketing envoyés (sur 10 000 inclus/mois) : 0 ;
- SMS marketing envoyés (sur 100 inclus/mois) : 0 ;

SOS DISQUE

Société par actions simplifiée au capital de 5 000 €
Siège social : 186 rue du Faubourg Saint-Martin, 75010 Paris
RCS Paris 995 376 423 — SIRET : 995 376 423 00019
Courriel : e.klein@sos-disque.fr

- Score d'engagement digital : 45 % (vs moyenne secteur 56 %).

Montant prélevé sur la période : 1 022,40 € TTC (4 × 255,60 €). Coût par lead pertinent obtenu : 1 022,40 € (un seul lead pertinent, non traité). Retour sur investissement : -100 %.

VIII. Mes demandes (par ordre de priorité)

1. Résiliation amiable immédiate du contrat n° RAFSA8O8UU avec remboursement intégral de 1 022,40 € TTC correspondant à l'intégralité des sommes prélevées depuis le 23 janvier 2026. Cette demande est mon attente principale et légitime au regard du cumul de défaillances établi ci-dessus.

À titre très subsidiaire :

1. Résiliation amiable immédiate sans remboursement, mais avec arrêt définitif des prélèvements à venir (à compter de la date d'accord) ;
2. Suspension immédiate de l'option « Référencement prioritaire PagesJaunes » (144 € HT/mois — manifestement inopérante pour mon activité), en conservant uniquement MyConnect (69 € HT/mois) jusqu'à l'échéance du contrat.

IX. Engagements de ma part

Quel que soit le scénario retenu, une lettre recommandée avec accusé de réception sera adressée au Service Client SOLOCAL pour acter la non-reconduction du contrat à l'échéance du 22 janvier 2027 (préavis de deux mois prévu à l'article 4 des Conditions Générales). Le contrat ne sera en aucun cas reconduit tacitement. Aucune nouvelle commande, aucune montée en gamme, aucun ajout de service ne sera signé(e) à l'occasion de cet échange.

X. Délai de réponse et recours

Compte tenu de l'absence de réponse à mon courriel du 29 avril 2026, je vous remercie de me faire parvenir une réponse écrite et circonstanciée (par retour de courriel ou par courrier postal) dans un délai de QUINZE (15) JOURS à compter de la réception de la présente.

À défaut de réponse satisfaisante, je saisisrai sans nouvelle relance :

- Le Médiateur des entreprises (mediateur-des-entreprises.fr) — saisine gratuite ;
- La DGCCRF, sur le fondement de la pratique commerciale trompeuse (article L121-2 du Code de la consommation) ;
- Si nécessaire, le Tribunal de Commerce de Paris sur le fondement du défaut de conseil, du vice du consentement et de l'inexécution des obligations contractuelles.

Je reste néanmoins ouvert à un échange constructif et préfère de loin une résolution amiable. Toute proposition de votre part devra cependant faire l'objet d'un accord écrit (par retour de courriel signé ou par courrier postal). Aucun engagement verbal ne sera considéré comme valide.

SOS DISQUE

Société par actions simplifiée au capital de 5 000 €

Siège social : 186 rue du Faubourg Saint-Martin, 75010 Paris

RCS Paris 995 376 423 — SIRET : 995 376 423 00019

Courriel : e.klein@sos-disque.fr

Dans l'attente de votre retour, je vous prie d'agréer, Dominique, l'expression de mes salutations distinguées.

Manuel Henri KLEIN
Président de SOS DISQUE



(signature)