

À : Dominique GONCALVES <dgoncalves@solocal.com>
Cc : ap.services@solocal.com (Service Client SOLOCAL)
Objet : Bon de commande n° RAFSA808UU – Mise en demeure : résiliation et remboursement intégral pour défaut de conseil, fausse représentation commerciale, défaillance technique et inexécution des obligations contractuelles

Bonjour Dominique,

Je reviens vers vous au sujet de l'abonnement MyConnect + Référencement Prioritaire PagesJaunes souscrit pour SOS DISQUE le 7 janvier 2026 (Bon de commande n° RAFSA808UU – n° client 64554796), mis en service le 23 janvier 2026.

La présente vaut 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 + brochure DMA jointe)
4. Défaut de conseil caractérisé (configuration totalement inadaptée à mon métier réel)
5. Absence d'accompagnement commercial (un seul appel en 3 mois)
6. Vice du consentement (signature précipitée en moins de 24h)

I. DÉFAILLANCE TECHNIQUE MANIFESTE – CONNEXIONS PLATEFORMES PERDUES ET NON RÉTABLIES PAR SOLOCAL

Au moment 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.

Or, au 29/04/2026, 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 :

- CONNEXION GOOGLE : « Connexion échouée – Se reconnecter »
→ connexion ACTIVE INITIALEMENT puis perdue
- Facebook : non connecté
→ connexion ACTIVE INITIALEMENT puis perdue
- Instagram : non connecté
- Tripadvisor : non connecté
- X (ex-Twitter) : non connecté
- LinkedIn : seule plateforme encore effectivement connectée

Or, le canal Google est explicitement présenté comme cœur de votre offre dans :

- l'email que vous m'avez adressé le 06/01/2026 à 18:47 ;
- la brochure « Solocal & PagesJaunes – DMA Digital Markets Act » qui en était la pièce jointe ;
- 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 constatées.

II. INEXÉCUTION DES OBLIGATIONS DE DIFFUSION PROMISES

A. Email de Dominique GONCALVES du 06/01/2026 à 18:47 (cit.) :

« Les informations de votre entreprise peuvent être diffusées sur PLUS DE 25 SITES PARTENAIRES, GOOGLE, BING, YAHOO... »

B. Brochure DMA jointe à votre email (page 7) :

« Visibilité sur plus de 20 sites et réseaux sociaux : PagesJaunes, Google, Facebook, 118 712... »

C. Réalité observée au 29/04/2026 :

- Facebook : NON connecté
- Instagram : NON connecté
- Google : connexion EN ÉCHEC (cf. point I)

→ Sur les quatre plateformes majeures explicitement citées dans votre offre commerciale (Google, Facebook, etc.), TROIS sont soit non connectées, soit en défaillance. 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 »

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 (j'avais explicitement demandé un délai de réflexion – voir point V).

IV. DÉFAUT DE CONSEIL CARACTÉRISÉ – Configuration de fiche TOTALEMENT INADAPTÉE À MON MÉTIER

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

1. dépannage informatique
2. Informatique : conseils, services, maintenance
3. 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...

- Argent : assistance informatique à distance, assistance informatique en ligne, assistance informatique seniors, assistance internet à domicile, assistance tablette...

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 3 seules demandes de devis générées sur 3 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, l'imprimante indique un bourrage papier »
→ Demande totalement HORS de mon métier, générée par les mots-clés « dépannage d'imprimante » de votre conseil.
- 27/03/2026 – Paul ACHERON : « Disque externe 1To, récupération de données sur disque dur externe »
→ SEULE demande pertinente, statut « Non traitée » (notification semble-t-il défaillante côté SOLOCAL Manager).

→ Sur 3 demandes en 3 mois, UNE SEULE est cohérente avec mon activité. Ce résultat catastrophique est la conséquence directe du défaut de conseil sur la configuration de la fiche.

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 – Suivi quasi-nul

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), j'ai reçu de votre part 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, ce qui caractérise une exécution

de mauvaise foi de la prestation.

VI. VICE DU CONSENTEMENT – Délai de réflexion non respecté

Votre email du 06/01/2026 à 18:47 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 24 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, 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 29/04/2026)

Période évaluée : 23/01/2026 → 29/04/2026 (≈ 3 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
• 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° RAFSA808UU 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 :

2. Résiliation amiable immédiate sans remboursement, mais avec arrêt définitif des prélèvements à venir (à compter de la date d'accord).
3. Suspension immédiate de l'option « Référencement prioritaire PagesJaunes » (144 € HT/mois – manifestation 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 2 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

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.

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

Emmanuel KLEIN
Gérant – SOS DISQUE
186, rue du Faubourg Saint-Martin
75010 Paris
SIRET : 99537642300019

N° client SOLOCAL : 64554796
Email : e.klein@sos-disque.com
Téléphone : [à compléter]

PIÈCES JOINTES :

1. Captures d'écran SOLOCAL Manager au 29/04/2026 :
 - Tableau de bord : 0 message, 6 avis sans réponse, 45 % engagement vs 56 % moyenne secteur
 - Plateformes de diffusion : Google EN ÉCHEC + Facebook, Instagram, Tripadvisor, X non connectés
 - Mes activités PagesJaunes : 3 activités enregistrées (toutes hors métier réel)
 - Mots-clés actifs : 1 platine + 8 or + 13 argent (aucun pertinent pour récupération de données)
 - Devis et demandes clients : 3 demandes (1 test, 1 hors métier imprimante, 1 pertinente non traitée)
 - Statistiques globales 12 mois et statistiques solutions
 - Consommation campagnes marketing : 0 email, 0 SMS
 2. Copie intégrale du Bon de commande n° RAFSA808UU (5 pages) incluant l'annexe page 4 listant les mots-clés configurés
 3. Copie de l'email de Dominique GONCALVES du 06/01/2026 à 18:47 et de ma réponse de 19:09
 4. Copie de la brochure « Solocal et PagesJaunes – DMA Digital Markets Act – TPME » jointe à l'email du 06/01/2026
 5. Relevés de compte Qonto démontrant les 4 prélèvements de 255,60 € TTC effectués depuis le 23 janvier 2026 (total : 1 022,40 €)
-