

Contrat de Service Accompagnement personnalisé

Version 2020.1

Les présentes sont conclues entre, d'une part, la société Gandi, Société par Actions Simplifiée au capital de 2 300 000 € ayant son siège social au 63-65 boulevard Masséna à Paris (75 013) France, immatriculée sous le numéro 423093459 au RCS de PARIS, n° TVA FR81423093459 (ci-après désignée par « Gandi », « Nous », « Notre » ou « Nos ») et, d'autre part, toute personne morale ou personne physique agissant en son nom propre en tant qu'Organisation ou au nom et pour le compte d'une Organisation (ci-après le « Client », « Vous », « Votre » ou « Vos »).

Article 1. Cadre contractuel

Ce service est réservé aux Clients Gandi. Les présentes conditions applicables au Service (ci-après le « Contrat ») sont conclues en application des Conditions Générales de Prestations de Services et viennent compléter les Conditions Générales de Prestations de Services.

Les termes employés dans le présent Contrat commençant avec une majuscule ont la signification qui leur a été donnée dans les Conditions Générales de Prestations de Services, sauf définition particulière prévue au présent Contrat.

En cas de contradictions ou de difficultés d'interprétation entre le présent Contrat et les Conditions Générales de Prestations de Services, les dispositions du Contrat prévalent.

La présente version du Contrat vient remplacer les versions que Vous auriez précédemment acceptées.

Article 2. Objet

Le Contrat détermine les conditions et modalités selon lesquelles Gandi met à Votre disposition un service d'accompagnement par téléphone avec un agent qualifié de Gandi afin de Vous accompagner dans la gestion de Votre portefeuille de noms de domaine ainsi que des services annexes proposés en ligne par Gandi (le « Service »).

Article 3. Description du Service

3.1. Le Service est un échange téléphonique unique avec un agent qualifié de Gandi, planifié à un horaire préalablement convenu, d'une durée maximale de 45 minutes, selon les modalités sélectionnées par le Client dans le formulaire en ligne.

3.2. L'accompagnement téléphonique peut porter sur un ou plusieurs sujets prédéfinis, et décrits sur le Site de Gandi. Ces thèmes principaux concernent la gestion du portefeuille de noms de domaine et des services associés tels que listés sur le formulaire en ligne.

Le thème peut également être choisi librement par le Client. Il fera alors l'objet d'une évaluation par les équipes de Gandi afin de s'assurer de l'adéquation d'une réponse qui pourrait être apportée. S'il ne semble pas possible d'apporter une réponse pertinente, le client sera remboursé sur son Compte Prépayé Gandi.

Si le Client aborde un sujet ou plusieurs sujets entraînant un dépassement de la durée, Gandi se réserve le droit de demander au Client de planifier un autre appel et donc de repayer pour le service.

3.3. Si pendant l'échange téléphonique le Client aborde exclusivement un sujet différent du sujet initialement sélectionné via le formulaire, l'agent de Gandi lui indiquera s'il est en mesure de répondre. En cas d'impossibilité pour l'agent de Gandi d'apporter une réponse au Client, il sera demandé au Client de mettre fin à l'appel et le Client sera remboursé directement sur son Compte Prépayé Gandi.

3.4. Le Service se distingue du service client dans la mesure où le but n'est pas d'apporter un support technique à un problème existant.
En aucun cas le Service ne constitue un service de conseil juridique.

Article 4. Obligations de Gandi

Gandi s'engage à :

- Vous contacter dans les 72h suivant la souscription du Service afin de fixer une date de rendez-vous téléphonique pour un créneau de 45 minutes maximum ;
- Vous appeler à l'heure convenue au numéro de téléphone que Vous avez fourni.

Gandi est tenue à une obligation de conseil et à ce titre Gandi mettra tous les moyens en œuvre pour apporter une réponse adaptée à Votre demande . Il ne s'agit en aucun cas d'une obligation de résultat.

Article 5. Obligation du Client et droit de rétractation

Vous vous engagez à définir précisément le sujet de Votre appel dans le cas d'un choix de thème libre, et à préciser sa demande dans les autres cas.

Vous vous engagez à fixer un rendez-vous avec l'agent de Gandi et à Vous rendre disponible pour l'appel au moment convenu.

Si Vous ne répondez pas à l'appel, un nouveau rendez-vous sera convenu. En cas de nouvel échec, Vous serez automatiquement remboursé sur Votre Compte Prépayé Gandi.

Le Service est sans obligation d'achat d'autres services Gandi, ni préalablement, ni a posteriori.

Conformément à l'article L228-18 du Code de la consommation, le Client qualifié de consommateur dispose d'un droit de rétractation. Celui-ci peut l'exercer librement à tout moment avant le moment effectif de l'appel tel que convenu en adressant un simple mail à sme@support.gandi.net.

En revanche, dans la mesure où le rendez-vous téléphonique serait pris avant l'écoulement d'un délai de 14 jours à compter du jour de la commande, le Client renonce par les présentes expressément au bénéfice du droit de rétractation à la date convenue de l'appel, conformément à l'article L228-28, 1° du Code de la consommation.

Article 6. Tarifs

Le coût du Service Vous est communiqué sur Notre Site web avant souscription.

En tout état de cause, sauf cas prévu à l'article 3.3 du Contrat, aucun remboursement ne pourra être effectué après le début de l'appel, quelle que soit l'issue de l'appel.

Article 7. Durée du Contrat

Le présent Contrat entre en vigueur à compter de la souscription du Service et est conclu pour la durée du Service, sans tacite reconduction.

Article 8. Exclusion et limitation de responsabilité de Gandi

Outre les exclusions et limitations de responsabilité de Gandi prévues dans les Conditions Générales de Prestations de Services, la responsabilité de Gandi ne saurait être engagée sur le résultat de l'appel ou sur les choix réalisés par le Client à la suite de cet appel.

Article 9. Dispositions diverses

Le fait pour l'une des Parties de ne pas exercer l'un quelconque de ses droits prévus au Contrat ou de ne pas se prévaloir d'un manquement à l'une quelconque des obligations contractuelles ne sera pas considéré comme une renonciation à l'exercice des droits précités ou à l'obligation en cause.

Si l'une ou plusieurs stipulations du Contrat sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles par une décision de justice devenue définitive, les autres stipulations garderont leur force et leur portée.

Le Contrat est rédigé en langue française, laquelle prévaut sur toute autre langue de traduction utilisée.

Article 10. Droit applicable — Résolution des litiges

10.1. Le Contrat est soumis au droit français.

10.2. Avant toute action contentieuse, les Parties chercheront, de bonne foi, à régler à l'amiable leurs différends relatifs à la validité, l'interprétation, l'exécution ou l'inexécution, l'interruption, la résiliation ou la dénonciation du Contrat.

10.3. À défaut de résolution amiable, tout différend portant sur la validité, l'interprétation ou l'exécution du Contrat sera porté devant les tribunaux compétents de Paris.