



Dépôt de Domaine  
Hébergements mutualisés  
Serveurs Dédiés

Numéro de facture 277072

2004-11-18

20:53:47

Bon de commande N° 918756

Facture Proforma

patrice.delpy@free.fr

Contact Facturation: DP2969-OVH

Type de paiement cb

aucune

patrice delpy

40 rue cuvier APPT 16

31100 toulouse

fr

Domaine Période	Description Référence	Prix HT
dom.com.creation.plan analog-design.net	Création d'un .com.net.org - 1an De 18/11/2004 à 18/11/2005	8.90 EUR
mut.240gp.12 analog-design.net	L'hébergement 240gp - 12mois De 18/11/2004 à 18/11/2005	55.00 EUR
mut.installation.plan analog-design.net	Les frais d'installation du domaine sur le plan De 00/00/0000 à 00/00/0000	1.00 EUR
mx.008.mut analog-design.net	compris dans le plan: 8 pops, 0 mailing list De 00/00/0000 à 00/00/0000	0.00 EUR
mx.installation analog-design.net	installation du compte mail De 00/00/0000 à 00/00/0000	0.00 EUR
<b>TOTAL HT</b>		<b>64.90 EUR</b>
<b>TVA 19.6 %</b>		<b>12.72 EUR</b>
<b>TOTAL TTC</b>		<b>77.62 EUR</b>

### ■ Quand dois-je renouveler ? Est-ce automatique ?

Non, ce n'est pas automatique. OVH vous informe de l'état de votre compte par email à compter de **60 jours** avant l'expiration de vos services ceci afin d'en éviter toute interruption. Dans ce même email, votre contact facturation (« *billing* ») aura un lien direct vers le manager pour renouveler.

Vous devez, vous-même renouveler votre service, et nous vous conseillons de le faire le plus tôt possible afin d'éviter toute interruption.

Si vous souhaitez transférer votre nom de domaine vers un autre registrar, **nous vous recommandons** fortement de le renouveler au moins **30 jours avant** sa date d'échéance. Vous éviterez des interruptions éventuelles de votre domaine.

### ■ Comment renouveler ?

Le renouvellement peut se faire deux manières :

- 1 Soit par l'intermédiaire de la page d'accueil de notre site : [www.ovh.com](http://www.ovh.com) Cette opération ne nécessite pas de Nic-Handle et de mot de passe.

Il vous faudra suivre les étapes suivantes :

1. Cliquer sur "**Renouvellement**" dans le menu de gauche.
2. Entrez votre nom de domaine sous la forme xxxx.com (ou .net.org.be.fr) puis cliquez sur "**renouveler**"
3. Là vous aurez la possibilité de choisir de renouveler soit l'hébergement et/ou le domaine (si vous possédez un plan), ou vous serez obligé de renouveler l'hébergement et le domaine ensemble (si vous possédez un pack), ou uniquement le domaine si vous ne possédez que le nom de domaine chez OVH. Après avoir fait votre choix cliquez sur "**continuer**"
4. Vérifiez votre commande et si elle est correcte cliquez sur "**valider la commande**"
5. Et voilà votre bon de commande. Il ne vous reste plus qu'à le régler.

### Attention

Cette manière de renouveler ne permet pas :

- de basculer d'un plan à un autre,
- et pour les clients étrangers, la TVA sera facturée.

- 2 Soit par l'intermédiaire de votre Espace Client (**Manager**) : [www.ovh.com/manager/fr/index.cgi](http://www.ovh.com/manager/fr/index.cgi). Cette opération nécessite le Nic-Handle et le mot de passe.

Il vous faudra suivre les étapes suivantes :

1. Identifiez-vous en entrant votre Nic-Handle ainsi que votre mot de passe et cliquez sur "**entrer**"
2. Là, vous vous dirigez vers "**votre facturation**"
3. Tapez votre nom de domaine
4. Cochez "renouveler" pour le domaine que vous voulez renouveler et cliquez sur "**renouveler**" en bas.
5. Là, vous aurez la possibilité de choisir de renouveler soit l'hébergement et/ou le domaine (si vous possédez un plan), ou vous serez obligé de renouveler l'hébergement et le domaine ensemble (si vous possédez un pack), ou uniquement le domaine si vous ne possédez que le nom de domaine chez OVH. Vous avez aussi la possibilité de choisir un autre hébergement que celui que vous possédez grâce au menu déroulant "hébergement". Après avoir fait votre choix cliquez sur "**continuer**"
6. Vérifiez votre commande et si elle est correcte cliquez sur "**valider la commande**"
7. Précisez les Nic-Handles qui seront les contacts d'OVH concernant votre domaine,
8. Protégez votre bon de commande par un mot de passe de quatre lettres (pas de caractères spéciaux ni de virgule ou de point.
9. Et voilà votre bon de commande. Il ne vous reste plus qu'à le régler.

### ■ Comment changer et/ou modifier mon adresse postale ?

Si vous avez changé d'adresse et/ou l'adresse est erronée, les changements de coordonnées du Nic handle se font dans votre Espace Client (**Manager**).

Une fois dans votre **Manager**, vous pouvez modifier vos informations en cliquant sur "**Info**".

Puis sur votre gauche dans le menu, vous cliquez sur « **mettre à jour** » et vous avez la possibilité de modifier/remplacer les données.

Attention, vous devez faire ces modifications avant de créer votre bon de commande (et surtout avant de payer) sinon, ils ne seront pas pris en compte sur le bon de commande déjà créé.

## PAIEMENT

### ■ Combien de temps dois-je attendre mon service ?

Les délais de règlement varient selon le moyen de paiement utilisé et le service acheté (voir tableau ci-dessous).

Votre commande ne sera réalisée qu'à réception de votre règlement.

Votre service ne sera disponible que lorsque vous aurez reçu votre facture acquittée (en général, sous 24h après votre règlement).

#### ■ Si je paie par carte bancaire ?

Via votre bon de commande, dès que vous cliquez sur le bouton « paiement par carte bancaire », vous serez automatiquement dirigé vers la page de paiement sécurisé de Cybermut.

Votre commande se met immédiatement en **réalisation** dès l'enregistrement de votre paiement. Et instantanément, vous recevez un email confirmant la **réception** de votre paiement.

Délai de réalisation, voir *tableau ci-dessous*.

Dès que votre service est **actif** et **disponible**, vous recevez votre **facture acquittée par email**. Il ne reste plus qu'à imprimer ☺

#### ■ Si je paie par chèque /mandat cash /international ?

N'oubliez pas d'indiquer votre numéro de Bon de Commande au dos du règlement. ☺

Dès réception de votre règlement chez OVH, (attention aux aléas de la Poste), votre bon de commande sera validé et se met immédiatement en **réalisation**. Vous recevrez immédiatement un email confirmant la **réception** de votre paiement.

Délai de réalisation, voir *tableau ci-dessous*.

Dès que votre service est **actif** et **disponible**, vous recevez votre **facture acquittée par email**. Il ne reste plus qu'à imprimer ☺

### Délai de réalisation du service

Nom de domaine	Hébergement Mutualisé	Serveur dédiés
Une création = 24h-48h Un renouvellement = 1h Un transfert d'un registrar vers OVH : variable selon le registrar = de 3 à 10 jours en moyenne	Une installation = 1h Un renouvellement = 1h	Une installation : 24h (selon le stock disponible)

● **Que puis-je faire en cas de problème de paiement en ligne ?**

Si vous rencontrez des problèmes lors du paiement par carte bleue sur Cybermut . Notre partenaire bancaire, met à votre disposition des techniciens pour vous aider à trouver la solution lors du paiement. Appelez au + 33 (0)3 20 12 63 50 et indiquez l'identification d'OVH : TPE n°0727421

● **J'ai payé par chèque, l'envoi est trop long, que puis-je faire ?**

Si vous avez envoyé votre règlement par chèque (numéro de BC au dos du chèque) par la poste et pour des raisons de temps, vous souhaitez régler **la même prestation** par carte bancaire, c'est possible ! Surtout en cas de renouvellement de service.

Rendez vous à l'adresse suivante : [https://www.ovh.com/cgi-bin/voir\\_proforma.pl](https://www.ovh.com/cgi-bin/voir_proforma.pl) mais surtout **reprenez le même numéro de bon de commande indiqué au dos du chèque**.

Ne re-créez pas un nouveau bon de commande dans votre **Manager**. Sinon, les deux bons de commandes vont être validés et vous allez donc payer votre service deux fois et obtenir un service plus long (*exemple : renouveler pour deux ans au lieu d'un an votre nom de domaine*).

Mais si vous utilisez le même bon de commande, lors de la réception du chèque, celui-ci vous sera retourné le jour-même.

● **Dois-je mettre à jour mon adresse email ?**

Oui, c'est primordial, en tant que nouveau client chez OVH, vous avez rempli un formulaire d'informations (Nic Handle) spécifiant votre email.

Votre email doit être en permanence à jour. Elle est notre unique moyen de vous contacter.

Si vous l'avez modifié ou elle n'existe plus ! Rendez vous dans votre **Manager**, afin de faire la mise à jour, en cliquant sur '**Info**'. Puis sur votre gauche dans le menu, vous cliquez sur « **mettre à jour** » et vous avez la possibilité de modifier/remplacer l'adresse email.

Attention, la majorité des correspondances chez OVH se font par email uniquement, exemples : envoi des factures, codes d'accès, relances, mot de passe, transfert...

Remarque : Retrouvez des informations complémentaires sur les différents modes de paiement sur notre site internet : [www.ovh.com/fr/support/paiement.html](http://www.ovh.com/fr/support/paiement.html)

**FACTURE**

**Où se trouve ma facture ?**

Vos factures acquittées et bon de commandes (une fois notifié par email) sont disponibles 7/7 jours et 24h/24h dans votre **Manager**, vous pouvez les imprimer et visualiser directement sans faire la demande sur notre Support Clientèle. Un gain de temps !

Vos documents comptables sont disponibles en quelques minutes via votre **Manager** alors que pour un envoi par courrier, il faut compter un délai d'une semaine. Les factures envoyées par courrier postal et celles déjà disponibles dans votre **Manager** sont identiques (même format et présentation), aucune différence ! Si, le délai !

**Comment avoir mon bon de commande sans la TVA française ?**

Toute personne et/ou société non-assujéti à la TVA française, doit :

1. renseigner sa TVA intra-communautaire dans son Nic handle, uniquement pour les sociétés européennes,
2. obligatoirement passer commande dans son **Manager** afin que l'information soit prise en compte.

Si lors de la création de votre bon de commande, vous voyez apparaître la TVA, ne payez pas car nous ne reversons (remboursions) pas la TVA payée.

La base de TVA intra-communautaire d'OVH est en relation directe avec la base de donnée européenne VIES, qui répertorie les sociétés européennes.

Si votre numéro de TVA est refusé dans nos bases, il faut vous rapprocher de votre bureau fiscal local, certaines fois, leurs données ne sont pas mises à jour dans leurs bases. OVH ne pourra pas intervenir en cas de refus.

Toute notre équipe est à votre disposition du **lundi au vendredi de 9h00 à 18h00**.

Votre demande sera prise en charge par l'un de nos techniciens. Il vous accompagnera tout au long de votre démarche (commerciale, administrative, technique...).

Il est indispensable, pour un délai de réponse minimum, de nous indiquer les informations suivantes :

• **Nic handle** + **bon de commande** + **Nom de domaine et/ou machine** et ce quelque soit l'outil que vous utiliserez pour nous contacter :

Par email :

Pour que votre demande soit traitée dans les plus brefs délais, nous vous conseillons vivement d'utiliser notre formulaire en ligne :

[www.ovh.com/fr/support/support/index.cgi](http://www.ovh.com/fr/support/support/index.cgi)

Il vous permet d'orienter immédiatement votre requête vers la hotline concernée. Vous minimisez votre délai d'attente de réponses. Et vous suivez en temps réel le traitement de votre demande.

• *Indiquer les informations nécessaires (voir ci-dessus)*

Par téléphone :

**0899 701 761** : 1.349 euros TTC par appel puis 0.337 euros TTC la minute partout en France métropolitaine

**0900 100 149** : 2FCH la minute depuis la Suisse

**0903 46 650** : 1.339 euros TTC la minute depuis la Belgique

• *Ayez les informations de votre compte prêt (voir ci-dessus)*

Par courrier :

**OVH 140 quai du Sartel 59100 Roubaix - France**

Les réponses sont envoyées par email.

• *Indiquer les informations nécessaires (voir ci-dessus)*

Par fax :

**+ 33 (0)3 20 09 58**

Les réponses sont envoyées par email. Les requêtes sont traitées en fin de journée par nos techniciens.

Aucune procédure papier (demande de fermeture....) et contrat ne seront recevables ni traités si vous utilisez le fax.

Merci de nous faire parvenir ces demandes par courrier postal.

• *Indiquer les informations nécessaires (voir ci-dessus)*