

Conditions Générales de Vente

Solutions Intelligentes · Réceptionnistes vocales IA pour salons de beauté

Date d'entrée en vigueur : [DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR]

Dernière mise à jour : [DATE DE MISE À JOUR]

Version : 1.0

Article 1 — Préambule et identification du prestataire

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») régissent les relations contractuelles entre :

Le Prestataire :

- **[NOM COMPLET DE L'ENTREPRENEUR]**, exerçant en qualité de micro-entrepreneur
- Dénomination commerciale : **Solutions Intelligentes**
- Adresse du siège : **[ADRESSE COMPLÈTE]**
- SIRET : **[NUMÉRO SIRET]**
- Email : **contact@solutions-intelligentes.fr**
- Téléphone : **[NUMÉRO DE TÉLÉPHONE]**
- TVA : non applicable, art. 293 B du CGI (régime de la franchise en base de TVA)

Le Client :

Toute personne physique ou morale, professionnelle, exerçant une activité dans le secteur de la beauté et du bien-être (salon de coiffure, institut, barbier, spa, etc.) qui souscrit aux services proposés par le Prestataire.

Les présentes CGV s'appliquent à toute commande passée par le Client. Toute commande implique l'acceptation pleine et entière par le Client des présentes CGV, qui prévalent sur tout autre document.

Article 2 — Objet et description des services

Le Prestataire propose la création, la configuration, le déploiement et la maintenance d'agents conversationnels vocaux fonctionnant par intelligence artificielle (ci-après « la Réceptionniste IA ») destinés à répondre aux appels téléphoniques des clientes et clients du Client.

2.1 Le Pack de Lancement Premium comprend :

- Configuration sur mesure de la Réceptionniste IA selon les informations fournies par le Client
- Intégration avec les outils existants du Client (agenda en ligne, le cas échéant)
- 30 jours de calibrage actif post-activation
- Suivi hebdomadaire des conversations avec rapports d'analyse
- Modifications et optimisations illimitées pendant la période de calibrage
- Rapport de performance à 30 jours
- 100 minutes de calibrage offertes (selon la voie choisie)

2.2 Les forfaits mensuels comprennent :

Un nombre déterminé de minutes de conversation incluses, l'hébergement et la maintenance de la Réceptionniste IA, le support technique, ainsi que les modifications mineures selon le forfait souscrit. Les minutes consommées au-delà du forfait sont facturées selon le tarif unitaire indiqué dans la grille tarifaire en vigueur.

2.3 Test gratuit préalable :

Le Client bénéficie d'un test gratuit de 20 minutes de conversation avec la Réceptionniste IA personnalisée pour son salon, sans aucune obligation d'achat. Aucune information de paiement n'est demandée à ce stade.

Article 3 — Processus de commande et formation du contrat

3.1 Étapes de la commande :

- Le Client remplit un formulaire en ligne fournissant les informations nécessaires
- Le Prestataire crée la Réceptionniste IA personnalisée sous 24 à 48 heures
- Le Client teste gratuitement la Réceptionniste IA pendant 20 minutes
- Si le Client souhaite conserver la Réceptionniste IA, il valide sa commande et procède au paiement
- Le contrat est formé à la réception du paiement et de l'acceptation des CGV

3.2 Acceptation des CGV :

L'acceptation des présentes CGV se matérialise par la validation d'une case à cocher lors de la souscription. Cette acceptation vaut signature électronique au sens de l'article 1367 du Code civil.

Article 4 — Tarifs et conditions financières

4.1 Tarif du Pack de Lancement :

- Tarif normal : 1 497 € (TVA non applicable)
- Tarif promotionnel avec code de parrainage : 497 € (réduction de 67 %)
- Le tarif promotionnel est valable selon les conditions affichées sur la page de vente

4.2 Forfaits mensuels :

- Forfait Essentiel : 99 € / mois — 100 minutes incluses, puis 0,90 € / minute
- Forfait Standard : 149 € / mois — 200 minutes incluses, puis 0,65 € / minute
- Forfait Premium : 249 € / mois — 500 minutes incluses, puis 0,45 € / minute
- Forfait Illimité : 399 € / mois — 1 000 minutes incluses, puis 0,30 € / minute

4.3 Modalités de paiement :

Le Pack de Lancement est payable en une seule fois lors de la souscription, par carte bancaire via le prestataire de paiement **[NOM DU PRESTATAIRE DE PAIEMENT, ex: Stripe]**. Les forfaits mensuels sont prélevés automatiquement chaque mois à la date anniversaire de souscription.

4.4 Activation du forfait mensuel :

Le forfait mensuel est activé selon la voie de lancement choisie par le Client : soit immédiatement après le paiement (Voie B, avec 100 minutes bonus offertes le 1er mois), soit à la fin de la phase de calibrage préalable (Voie A, avec 100 minutes de tests offertes hors forfait).

4.5 TVA :

Le Prestataire bénéficie du régime de la franchise en base de TVA prévu à l'article 293 B du Code général des impôts. La TVA n'est donc pas applicable et ne figure pas sur les factures émises.

4.6 Retard ou défaut de paiement :

En cas de retard de paiement, le Prestataire se réserve le droit de suspendre le service après mise en demeure restée sans effet pendant 7 jours. Des pénalités de retard au taux de 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €, seront automatiquement applicables conformément à l'article L441-10 du Code de commerce.

Article 5 — Programme Partenaires (parrainage)

5.1 Adhésion :

Tout Client peut adhérer gratuitement au Programme Partenaires en s'inscrivant via le formulaire prévu à cet effet. Un code de parrainage unique lui est alors attribué.

5.2 Commission :

Pour chaque nouveau client qui souscrit au Pack de Lancement en utilisant le code de parrainage du Partenaire, ce dernier reçoit une commission de **250 €**. La commission est versée dans les 30 jours suivant la fin du délai de rétractation du nouveau client.

5.3 Conditions :

- La commission est due uniquement si le nouveau client conserve sa souscription au-delà du délai de rétractation
- Le code de parrainage doit être saisi au moment du paiement par le nouveau client
- Le Partenaire ne peut utiliser son propre code pour ses propres souscriptions
- Les commissions sont versées par virement bancaire sur le compte indiqué par le Partenaire
- Le Prestataire se réserve le droit de modifier ou suspendre le Programme Partenaires moyennant un préavis de 30 jours

5.4 Fiscalité :

Les commissions perçues par le Partenaire sont soumises aux obligations fiscales et sociales en vigueur. Il appartient au Partenaire de déclarer ces revenus et d'effectuer les démarches nécessaires auprès des administrations compétentes.

Article 6 — Phase de calibrage et obligations mutuelles

6.1 Durée du calibrage :

La phase de calibrage actif dure **30 jours calendaires** à compter de l'activation du service. Pendant cette période, le Prestataire procède aux ajustements nécessaires pour optimiser la performance de la Réceptionniste IA.

6.2 Obligations du Prestataire :

- Analyser les conversations enregistrées et identifier les points d'amélioration
- Effectuer les modifications nécessaires aux paramètres et instructions de la Réceptionniste IA
- Fournir un rapport hebdomadaire des conversations et ajustements effectués
- Fournir un rapport de performance final à l'issue des 30 jours

6.3 Obligations du Client :

- Fournir des informations exactes, complètes et à jour sur son activité
- Signaler dans un délai raisonnable toute anomalie ou point d'amélioration constaté
- Répondre aux demandes de précision du Prestataire dans un délai de 48 heures ouvrées
- Informer ses clients de l'utilisation d'un agent conversationnel automatisé

Article 7 — Droit de rétractation

Conformément à l'article L221-3 du Code de la consommation, les contrats conclus entre professionnels (B2B) ne sont pas soumis au droit de rétractation prévu pour les consommateurs. Le Client, agissant à titre professionnel dans le cadre de son activité commerciale, ne bénéficie donc pas du délai légal de rétractation de 14 jours.

Toutefois, à titre commercial, le Prestataire offre une **garantie de satisfaction** qui se matérialise par le test gratuit de 20 minutes préalable à toute facturation. Le Client n'est facturé que s'il valide expressément sa commande après ce test.

Article 8 — Durée du contrat et résiliation

8.1 Durée :

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter de l'activation du service. Aucun engagement de durée minimale n'est exigé.

8.2 Résiliation par le Client :

Le Client peut résilier le contrat à tout moment, sans préavis ni pénalité, par simple notification écrite envoyée à contact@solutions-intelligentes.fr. La résiliation prend effet à la fin de la période mensuelle en cours, déjà payée.

8.3 Résiliation par le Prestataire :

Le Prestataire peut résilier le contrat moyennant un préavis de 30 jours, par notification écrite, ou immédiatement en cas de manquement grave du Client à ses obligations (notamment défaut de paiement, utilisation frauduleuse, atteinte à la réputation du Prestataire).

8.4 Conséquences de la résiliation :

- Désactivation de la Réceptionniste IA à la date de fin de contrat
- Restitution ou suppression des données du Client selon ses instructions
- Remboursement au prorata des sommes versées pour des prestations non exécutées
- Le Pack de Lancement n'est pas remboursable au-delà du délai de 7 jours suivant le test gratuit, sauf accord exprès

Article 9 — Protection des données personnelles

Le traitement des données personnelles est régi par la **Politique de Confidentialité** du Prestataire, accessible à l'adresse solutions-intelligentes.fr/confidentialite et fournie au Client lors de la souscription. Cette politique fait partie intégrante du contrat.

Le Client agit en qualité de **Responsable de traitement** pour les données de ses propres clients (appelants). Le Prestataire agit en qualité de **Sous-traitant** au sens du RGPD. Un accord de sous-traitance (DPA) est conclu entre les parties et constitue l'annexe 1 des présentes CGV.

Article 10 — Propriété intellectuelle

L'ensemble des éléments composant la Réceptionniste IA (configuration, prompts, instructions, scripts, intégrations, code) reste la propriété exclusive du Prestataire. Le Client bénéficie d'un droit d'usage non exclusif et non transférable pendant la durée du contrat.

Le contenu fourni par le Client (informations sur le salon, prestations, tarifs, etc.) demeure sa propriété. Le Client garantit qu'il dispose des droits nécessaires sur ces contenus et autorise le Prestataire à les utiliser pour la configuration et le fonctionnement de la Réceptionniste IA.

Article 11 — Responsabilité et garanties

11.1 Obligation de moyens :

Le Prestataire s'engage à fournir ses services avec diligence et selon les règles de l'art. Il est tenu à une **obligation de moyens** et non de résultat, compte tenu de la nature des services proposés (intelligence artificielle).

11.2 Disponibilité du service :

Le Prestataire s'efforce d'assurer une disponibilité du service de 99 % sur une base mensuelle, hors maintenances programmées et cas de force majeure. Le Prestataire ne peut être tenu responsable des interruptions liées à ses sous-traitants techniques (notamment Voicery.ai et le fournisseur de télécommunications).

11.3 Limitation de responsabilité :

La responsabilité du Prestataire est limitée aux dommages directs et prévisibles. Elle ne saurait excéder, toutes causes confondues, le montant des sommes effectivement versées par le Client au cours des 12 mois précédant le fait générateur. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des dommages indirects (perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, atteinte à l'image, etc.).

11.4 Force majeure :

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, notamment en cas de panne des réseaux de télécommunication, défaillance des sous-traitants techniques, cyberattaque, ou tout événement imprévisible et irrésistible.

Article 12 — Dispositions diverses

12.1 Modification des CGV :

Le Prestataire se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les modifications seront notifiées au Client par email au moins 30 jours avant leur entrée en vigueur. Si le Client refuse les modifications, il peut résilier son contrat sans pénalité dans ce délai.

12.2 Nullité partielle :

Si une ou plusieurs dispositions des présentes CGV étaient déclarées nulles ou inapplicables, les autres dispositions conserveraient toute leur force et leur portée.

12.3 Loi applicable et juridiction compétente :

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, et après tentative de résolution amiable, les tribunaux français seront seuls compétents, à savoir le Tribunal de commerce du ressort du siège social du Prestataire.

12.4 Médiation :

Conformément à l'article L612-1 du Code de la consommation, en cas de litige le Client professionnel peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation : **[NOM ET COORDONNÉES DU MÉDIATEUR, le cas échéant]**.

12.5 Contact :

Pour toute question relative aux présentes CGV, le Client peut contacter le Prestataire :

- Par email : **contact@solutions-intelligentes.fr**
- Par courrier : **[ADRESSE COMPLÈTE]**