Conditions générales de vente : audits de visibilité dans les réponses d'IA

Version **CGV-2026-11-10**, applicable aux commandes passées à compter du 13 novembre 2026. Prestations réservées aux professionnels.

Article 1. Identification de la prestataire

Carole Guichard, entrepreneur individuel (« EI »), exerçant sous le régime de la micro-entreprise, sous le nom Relevé IA.

- Adresse : 257 chemin de la scierie, 82000 Montauban, France
- SIREN : 877 877 043, inscrite au Registre national des entreprises (RNE)
- TVA : TVA non applicable, art. 293 B du CGI (voir article 6)
- Contact : caro.guichard.lolo@gmail.com (échanges exclusivement écrits)

Ci-après « la Prestataire ».

Article 2. Objet et champ d'application

2.1. Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») s'appliquent aux prestations d'audit de visibilité d'une marque dans les réponses d'assistants d'intelligence artificielle conversationnelle (« Audit ») vendues par la Prestataire.

2.2. **Les prestations sont réservées aux professionnels** agissant pour les besoins de leur activité professionnelle. En passant commande, le client (« le Client ») déclare agir à titre professionnel, par une case à cocher non précochée, et communique son numéro SIREN, son numéro de TVA ou son identifiant d'entreprise équivalent. Une commande émanant d'un consommateur est refusée (article 18).

2.3. Les CGV prévalent sur tout document du Client, notamment ses conditions générales d'achat, sauf accord écrit contraire de la Prestataire. En cas de contradiction, le devis accepté prévaut sur les CGV.

2.4. La Prestataire peut modifier les CGV. La version applicable est celle acceptée par le Client à la date de sa commande.

Article 3. Définitions

- **Audit** : mesure de la manière dont une marque est citée, recommandée ou absente dans un ensemble de réponses produites par un moteur d'IA tiers, sur une liste de questions validée par le Client.
- **Questions** : liste de questions d'achat soumises au moteur, validée par écrit par le Client avant la collecte.
- **Collecte** : exécution automatisée des Questions auprès du moteur d'IA tiers, avec le nombre de répétitions prévu par l'offre.
- **Livrables** : documents remis au Client et listés à l'article 5.
- **Moteur tiers** : service d'IA édité par un tiers (à la date des CGV : ChatGPT d'OpenAI, interrogé par API).
- **Jour ouvré** : du lundi au vendredi, hors jours fériés en France.

Article 4. Commande, devis et brief

4.1. Toute commande fait l'objet d'un devis écrit précisant l'offre, le périmètre (nombre de Questions, de répétitions, de concurrents), les Livrables, le prix, les options et le délai. Le devis est valable 30 jours.

4.2. La commande est ferme à la réception par la Prestataire de l'ensemble des éléments suivants : le devis accepté (acceptation écrite par e-mail ou par le formulaire en ligne) ; le paiement intégral du prix ; l'acceptation explicite des présentes CGV, recueillie par une case à cocher non précochée sur le formulaire de demande de devis ou de commande. La Prestataire conserve la preuve de cette acceptation, qui se compose : de la date et de l'heure de la soumission du formulaire (horodatage fourni par l'outil de formulaire) ; de l'identifiant unique de la soumission ; de l'adresse e-mail professionnelle indiquée par le Client ; de la version des CGV acceptée (date et numéro de version affichés dans le libellé de la case) et de l'empreinte numérique (SHA-256) du fichier de cette version ; de l'état des cases cochées ; d'une copie complète de la réponse au formulaire. L'adresse IP du Client n'est pas collectée par l'outil de formulaire retenu et ne fait pas partie de la preuve. Le Client peut obtenir sur demande écrite une copie de ces éléments. Le fichier de référence de la version CGV-2026-11-10 est publié à l'adresse https://releve-ia.pages.dev/assets/CGV-2026-11-10.pdf ; son empreinte SHA-256 figure sur la page « Conditions générales de vente » du site.

4.3. Le Client remplit le formulaire de brief (marque, marché, concurrents, questions souhaitées, usage prévu). La Prestataire propose ensuite la liste des Questions, que le Client valide par écrit. Le nombre de tours de validation est celui prévu par l'offre (1 pour l'audit découverte, 2 pour l'audit approfondi).

4.4. La prestation s'exécute intégralement à distance et par écrit : commande, brief, questions, validation, audit, rapport, recommandations et réponses aux questions après livraison. **Aucune réunion, aucun appel téléphonique et aucune visioconférence ne sont proposés, même en option.**

Article 5. Description des prestations et Livrables

5.1. Le contenu de chaque offre est décrit dans le devis. À titre indicatif :

	Audit découverte	Audit approfondi
Questions et répétitions	8 questions, 3 répétitions (24 réponses)	15 questions, 3 répétitions (45 réponses)
Concurrents comparés	jusqu'à 4	jusqu'à 6
Livrables	résumé exécutif d'une page, rapport PDF de 8 à 10 pages, 5 recommandations priorisées, exports CSV et JSON	résumé exécutif d'une page, rapport PDF de 15 à 20 pages, plan de recommandations priorisées, contrôle léger de 5 pages du site, exports CSV et JSON, fichier de questions réutilisable
Questions écrites après livraison	3 questions dans les 10 jours ouvrés	10 questions dans les 15 jours ouvrés

5.2. Les Livrables sont remis par voie électronique (e-mail ou lien de téléchargement).

5.3. **Options** (uniquement si elles figurent au devis) : nouvelle mesure ultérieure sur le même périmètre, dans les mêmes conditions (mêmes questions, même modèle), avec note comparative : 190 € HT pour une re-mesure découverte, 290 € HT pour une re-mesure approfondie (prix de lancement).

5.4. **Exclusions** : sauf mention contraire au devis, l'Audit n'inclut pas la mise en œuvre des recommandations, la rédaction de contenus, la mesure d'autres moteurs d'IA, l'audit SEO complet, le suivi dans le temps, ni aucune réunion, aucun appel téléphonique et aucune visioconférence.

Article 6. Prix et TVA

6.1. Les prix sont indiqués en euros, hors taxes. Ils comprennent les frais d'utilisation des outils et des API nécessaires à la Collecte.

6.2. **TVA.** La Prestataire bénéficie de la franchise en base de TVA. Les prix sont facturés hors taxes et les devis et factures portent la mention « TVA non applicable, art. 293 B du CGI », ou la mention équivalente prévue par les textes en vigueur à la date de facturation. Si la Prestataire cessait de bénéficier de la franchise, les prix seraient majorés de la

TVA au taux en vigueur à compter de la date de sortie de la franchise, ce dont le Client serait informé par écrit avant toute nouvelle facturation.

6.3. Le prix applicable est celui du devis accepté. Les prix de lancement indiqués dans les documents commerciaux ne valent pas engagement pour des commandes ultérieures.

Article 7. Modalités de paiement

7.1. Le prix est payable **intégralement avant le début de la prestation**, à la commande.

7.2. La Collecte ne démarre qu'après réception du paiement intégral. Les Livrables ne sont remis qu'après paiement intégral.

7.3. Moyen de paiement : virement bancaire sur le compte dont l'IBAN figure sur le devis et sur la facture. Aucun paiement en ligne par carte n'est proposé à ce stade. Escompte pour paiement anticipé : néant.

7.4. Toute facture (y compris celle d'une option de re-mesure) est payable avant le début de la prestation correspondante, et au plus tard 30 jours après sa date d'émission, dans la limite des délais fixés par l'article L441-10 du Code de commerce.

7.5. **Retard de paiement** : toute somme non payée à l'échéance entraîne de plein droit, sans qu'une mise en demeure soit nécessaire, des pénalités de retard au taux appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points, calculées prorata temporis à compter de la date d'échéance, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € due par le Client professionnel (articles L441-10 et D441-5 du Code de commerce). Si les frais de recouvrement exposés dépassent ce montant, une indemnité complémentaire peut être demandée sur justificatifs.

7.6. En cas de retard de paiement, la Prestataire peut suspendre l'exécution de la prestation jusqu'au paiement.

Article 8. Délais

8.1. Le délai de livraison court à compter de la dernière des dates suivantes : réception du paiement intégral, réception du brief complet, validation écrite des Questions. Il est de 5 jours ouvrés pour l'audit découverte et de 8 jours ouvrés pour l'audit approfondi.

8.2. Ces délais sont donnés de bonne foi. Ils sont prolongés de la durée de tout retard imputable au Client (brief incomplet, validation tardive) ou à l'indisponibilité du Moteur tiers ou des outils de Collecte.

8.3. Si les Livrables ne sont pas remis 15 jours ouvrés après la date prévue, pour une cause non imputable au Client ni à un cas de force majeure, le Client peut annuler la commande par écrit et obtenir le remboursement des sommes versées.

Article 9. Obligations du Client

Le Client s'engage à fournir des informations exactes, à disposer des droits nécessaires pour faire auditer la marque concernée (en particulier lorsqu'il s'agit de la marque d'un de ses propres clients), à valider les Questions dans un délai raisonnable et à **ne transmettre aucune donnée personnelle** dans le brief ou les Questions, sauf nécessité convenue par écrit.

Article 10. Réception, corrections et réclamations

10.1. Le Client dispose de 10 jours ouvrés à compter de la remise des Livrables pour signaler par écrit toute erreur factuelle (par exemple une marque mal identifiée, une réponse mal classée, un écart avec les données exportées).

10.2. La Prestataire corrige gratuitement les erreurs factuelles avérées dans un délai de 5 jours ouvrés. Une divergence d'appréciation sur les recommandations ou un résultat jugé défavorable ne constitue pas une erreur factuelle.

10.3. À défaut de réclamation dans ce délai, les Livrables sont réputés acceptés.

10.4. Toute réclamation est adressée par écrit à caro.guichard.lolo@gmail.com. La Prestataire en accuse réception sous 2 jours ouvrés.

Article 11. Obligation de moyens, absence de garantie de résultat

11.1. La Prestataire est tenue d'une **obligation de moyens**. Elle s'engage à exécuter l'Audit avec soin, selon la méthode décrite dans le rapport.

11.2. **L'Audit est une mesure, pas une action d'optimisation.** La Prestataire ne garantit aucun résultat, notamment aucune amélioration de la visibilité, du classement, du trafic, du nombre de prospects ou du chiffre d'affaires du Client, ni la survenance d'un événement donné dans les réponses des moteurs d'IA.

Article 12. Limites de la méthode et des moteurs tiers

Le Client reconnaît que :

- les réponses des moteurs d'IA sont variables : une même question peut produire des réponses différentes d'un essai à l'autre et dans le temps ;
- l'Audit porte sur un échantillon fini de réponses ; les taux sont présentés avec un intervalle de confiance et un niveau de fiabilité, et restent indicatifs ;
- la Collecte se fait par API ; les réponses peuvent différer de celles affichées dans l'application grand public du même moteur, selon le modèle, les réglages, la localisation ou l'historique de l'utilisateur ;
- l'Audit ne porte que sur le ou les Moteurs tiers mentionnés au devis ;
- la classification des réponses (citée, recommandée, absente) repose sur des règles explicites décrites dans le rapport, contrôlées par sondage, et peut comporter des cas limites signalés comme tels ;
- les Moteurs tiers et outils de Collecte (à la date des CGV : OpenAI pour le moteur, Apify pour l'exécution) sont édités par des tiers sur lesquels la Prestataire n'a aucun contrôle ; leurs évolutions, interruptions ou modifications de modèle ne peuvent engager sa responsabilité ;
- les contenus produits par les Moteurs tiers et cités dans le rapport n'engagent pas la Prestataire et ne reflètent pas son opinion.

Article 13. Propriété intellectuelle et droit d'usage

13.1. La Prestataire conserve tous les droits sur ses outils, scripts, méthodes, modèles de rapport et savoir-faire.

13.2. Sous réserve du paiement intégral du prix, la Prestataire concède au Client un droit non exclusif, pour le monde entier et pour la durée légale de protection des droits d'auteur, d'utiliser, reproduire et diffuser les Livrables pour ses besoins propres et, si le Client est une agence, auprès du client final concerné par l'Audit. Le Client peut extraire des passages et des chiffres en citant la source « audit réalisé par Relevé IA ».

13.3. Le Client s'interdit de revendre les Livrables comme produit autonome ou de les présenter comme une étude réalisée par lui-même. Une diffusion sous la propre marque du Client (marque blanche) n'est possible que si le devis le prévoit expressément.

13.4. Les extraits de réponses de Moteurs tiers reproduits dans les Livrables le sont à des fins d'analyse ; le Client est responsable de l'usage qu'il en fait en cas de publication.

13.5. La Prestataire peut utiliser des données agrégées et anonymisées issues des Audits pour améliorer sa méthode. Elle ne cite le nom du Client, de sa marque ou de ses résultats à titre de référence qu'avec son accord écrit préalable.

Article 14. Confidentialité

Chaque partie garde confidentielles les informations non publiques reçues de l'autre partie (brief, questions, résultats, conditions commerciales) pendant la durée de la prestation et 2 ans après sa fin. Cette obligation ne couvre pas les informations publiques ou dont la communication est exigée par la loi. La Prestataire peut communiquer ces informations à ses prestataires techniques dans la stricte mesure nécessaire à l'exécution de l'Audit (article 16).

Article 15. Données personnelles

15.1. L'Audit porte sur des marques et des entreprises et ne nécessite pas de données personnelles, en dehors des coordonnées professionnelles des interlocuteurs du Client, traitées par la Prestataire pour la gestion de la relation commerciale.

15.2. Le traitement de ces données est décrit dans la politique de confidentialité accessible sur le site à la page « Politique de confidentialité » (https://releve-ia.pages.dev/confidentialite.html).

15.3. Si, exceptionnellement et avec accord écrit, l'Audit implique le traitement de données personnelles pour le compte du Client, les parties concluent un accord de sous-traitance conforme à l'article 28 du RGPD.

Article 16. Prestataires techniques

La Prestataire peut recourir à des outils et prestataires techniques (moteur d'IA, plateforme d'exécution, messagerie, assistant logiciel de préparation). Elle reste responsable envers le Client de la bonne exécution de l'Audit dans les limites de l'article 17.

Article 17. Responsabilité

17.1. La responsabilité de la Prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée, pour les seuls dommages directs et prévisibles.

17.2. La Prestataire n'est pas responsable des dommages indirects, tels que perte de chiffre d'affaires, de clientèle, de données, d'image ou d'opportunité, ni des décisions prises par le Client sur la base des Livrables.

17.3. **Plafond** : toutes causes confondues, la responsabilité de la Prestataire est limitée au montant hors taxes effectivement payé par le Client pour la prestation concernée.

17.4. Ces limitations ne s'appliquent pas en cas de faute lourde ou dolosive, ni aux dommages corporels.

Article 18. Rétractation et Client consommateur

18.1. **Professionnels** : le Client professionnel ne dispose d'aucun droit de rétractation.

18.2. **Annulation avant Collecte** : le Client peut annuler par écrit sa commande avant le lancement de la Collecte. Les sommes versées sont alors remboursées intégralement. Après le lancement de la Collecte, aucun remboursement n'est dû, sauf application de l'article 8.3.

18.3. **Consommateurs** : les prestations ne sont pas proposées aux consommateurs. Si une commande émanait néanmoins d'une personne agissant hors de toute activité professionnelle, ou d'un professionnel relevant de l'extension prévue par l'article L221-3 du Code de la consommation, la Prestataire **refuse la commande** et en informe l'intéressé par écrit, sans commencer l'exécution et en restituant, le cas échéant, toute somme déjà versée.

Article 19. Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un manquement causé par un événement de force majeure au sens du droit français. La partie concernée informe l'autre sans délai. Si l'empêchement dure plus de 30 jours, chaque partie peut

résilier la commande par écrit ; les sommes versées pour la partie non exécutée sont remboursées.

Article 20. Droit applicable, règlement amiable et litiges

20.1. Les CGV et les commandes sont soumises au droit français.

20.2. Avant toute action en justice, les parties recherchent une solution amiable pendant 30 jours à compter de la réclamation écrite. Elles peuvent recourir au Médiateur des entreprises, dispositif public gratuit et confidentiel pour les litiges entre entreprises.

20.3. À défaut d'accord, le litige est porté devant la juridiction compétente selon les règles de droit commun.

Article 21. Dispositions diverses

Si une clause est déclarée nulle, les autres restent applicables. Le fait de ne pas se prévaloir d'une clause ne vaut pas renonciation. Les échanges par e-mail valent écrit entre les parties.

Textes de référence

- Code de commerce, article L441-10 (délais de paiement, pénalités, indemnité forfaitaire) : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000038414392 .
- Code de commerce, article D441-5 (indemnité forfaitaire de 40 €) : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000043197457
- CGI, article 293 B (franchise en base de TVA) : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000051215135
- BOFiP, recodification de la TVA dans le CIBS au 1er janvier 2027 : https://bofip.impots.gouv.fr/bofip/14901-PGP.html/identifiant%3DBOI-RES-TVA-000253-20261007
- Franchise en base de TVA (Service Public Entreprendre, vérifié le 1er janvier 2026) : https://entreprendre.service-public.gouv.fr/vosdroits/F21746
- DGFiP, micro-entrepreneur et TVA (page modifiée le 14 octobre 2026, mention CGI ou CIBS, activité mixte) : https://www.impots.gouv.fr/professionnel/questions/en-tant-que-micro-entrepreneur-puis-je-etre-redevable-de-la-tva
- Documents commerciaux d'une micro-entreprise : https://entreprendre.service-public.gouv.fr/vosdroits/F36008
- Mentions obligatoires des factures : https://entreprendre.service-public.gouv.fr/vosdroits/F31808
- Mention « EI » de l'entrepreneur individuel : https://entreprendre.service-public.gouv.fr/actualites/A15744
- Code de la consommation, article L221-3 : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032226882
- Code de la consommation, article L221-18 (rétractation) : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032226842
- Code de la consommation, articles L221-18 à L221-28 : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA000032221365/
- Médiation de la consommation : https://entreprendre.service-public.gouv.fr/vosdroits/F33338
- Médiateur des entreprises : https://entreprendre.service-public.gouv.fr/vosdroits/F38216
- RGPD (règlement UE 2016/679) : https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:32016R0679