

Conditions générales de vente

Version 2.1 du 7 octobre 2026 · pro-active.io/cgv.html

1. Parties, objet et clients professionnels

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») régissent la vente des formules Impulsion et Accélération, de leurs options et de toute prestation souscrite en ligne ou par devis auprès de PRO ACTIVE, SASU au capital de 1 500 €, RCS Bordeaux 914 501 986, SIRET 914 501 986 00014, TVA FR68914501986, siège 29 rue Belle Étoile, 33800 Bordeaux (« l'Agence »). **L'offre est réservée aux professionnels** : le client agit pour les besoins de son activité professionnelle (entreprise, entrepreneur individuel, profession libérale, association) et le garantit. Son numéro SIRET (ou, hors de France, son numéro d'immatriculation) est demandé au paiement et sa raison sociale figure sur la facture. La formule Domination et les prestations sur mesure font l'objet d'un devis et, le cas échéant, d'un contrat spécifique auxquels les présentes s'appliquent à titre supplétif.

2. Contenu des formules

Chaque formule comprend les prestations décrites sur sa page du site pro-active.io le jour de la commande (page ou site, campagnes publicitaires, assistants IA, automatisations, accompagnement), reprises dans l'e-mail de confirmation. Les limites incluses (nombre de pages, d'automatisations, de contenus, d'allers-retours de corrections) sont celles affichées. Domination est sur devis après cadrage.

3. Prix, TVA, budget publicitaire, consommation d'IA

Les prix sont exprimés en euros hors taxes ; la TVA au taux en vigueur (20 %) s'ajoute sur la facture. Pour un client professionnel établi hors de France, la TVA française n'est pas appliquée (article 259-1 du CGI, autoliquidation par le preneur), sous réserve de la communication de son numéro d'identification. Le **budget publicitaire** n'est pas compris : il est payé directement par le client aux plateformes (Google, Meta, Amazon), sur des comptes publicitaires ouverts à son nom dont il garde la maîtrise. La **consommation de l'assistant IA** est en sus : l'assistant utilise le compte du client chez le fournisseur d'IA, qui lui facture directement sa consommation selon l'usage ; l'Agence ne facture ni palier ni supplément de consommation. L'**hébergement de l'assistant** (serveur et outil d'automatisation) est en sus, souscrit au nom du client et payé par lui. Le tarif « fondateur » d'Accélération (3 990 € HT de mise en place) est réservé aux trois premières entreprises clientes de cette formule et au plus tard aux commandes passées jusqu'au 31 décembre 2026 ; au-delà, la mise en place est de 5 900 € HT. Le prix applicable est celui affiché le jour de la commande.

4. Mandat de gestion publicitaire (loi du 29 janvier 1993, article 20)

Pour les campagnes publicitaires comprises dans sa formule, le client mandate l'Agence pour créer, paramétrer, piloter et optimiser ses campagnes en son nom et pour son compte, sur ses comptes publicitaires. Ce mandat est écrit : il est formalisé par le présent article, dont le client prend connaissance avant de payer, et accepté par la case cochée au moment du paiement (acceptation

électronique au sens des articles 1366 et 1367 du Code civil) ; aucun document séparé n'est à signer. Il prend effet au lancement de la campagne et dure autant que la formule. **Prestations du mandat et rémunération** : gestion des campagnes (stratégie, mots-clés, annonces, enchères, suivi des conversions, reporting), rémunérée au sein de l'abonnement mensuel à hauteur de **300 € HT par mois pour Impulsion** (sur 490 € HT) et de **600 € HT par mois pour Accélération** (sur 990 € HT) ; lorsque le budget publicitaire mensuel dépasse 2 000 € HT, la rémunération de gestion de campagne est de **13 % du budget publicitaire dépensé** dans le mois, en remplacement du montant forfaitaire. **Autres prestations** (page ou site, assistants IA, automatisations, accompagnement) : rémunération globale correspondant au solde de la mise en place et de l'abonnement. L'Agence rend compte au client des sommes dépensées auprès des plateformes, qui le facturent directement ; elle ne perçoit aucune rémunération des plateformes au titre des achats du client, et toute remise ou avantage éventuel lui est intégralement reversé ou rapporté.

5. Durée, engagement, point de départ, suite et bilan

Impulsion et Accélération sont souscrites pour une durée d'engagement minimale de **trois (3) mois**, qui court à compter du **lancement de la campagne publicitaire**, fixé au **quatorzième (14e) jour suivant le paiement des frais de mise en place** (et non à compter de ce paiement) : ce temps est nécessaire pour que la campagne collecte assez de données et s'optimise, un seul mois ne permettant pas de la juger. Les frais de mise en place sont réglés à la commande ; l'abonnement mensuel n'est pas exigible au départ : son premier prélèvement intervient 14 jours après le paiement de la mise en place, date de lancement de la campagne, puis chaque mois à la même date. Si le lancement est retardé du fait du client (éléments non remis, validations en attente), la date de départ de l'abonnement reste celle du quatorzième jour ; s'il est retardé du fait de l'Agence, l'abonnement est décalé d'autant. À l'issue de l'engagement, le contrat se poursuit sans engagement, par périodes d'un mois, résiliable par chaque partie avec un préavis d'un mois. Un **bilan chiffré** est remis au client à la fin du troisième mois. Les options mensuelles suivent la formule à laquelle elles sont rattachées.

6. Corrections

Deux (2) allers-retours de corrections sont inclus pour Impulsion comme pour Accélération, sur les livrables de mise en place (page ou site, assistant). Un aller-retour correspond à une liste consolidée de demandes transmise par le client et à sa prise en compte par l'Agence. Au-delà, ou pour des demandes sortant du périmètre de la formule, les corrections font l'objet d'un devis.

7. Assistants IA : volume, suivi et dépassement

Le volume mensuel de conversations de chaque assistant est défini avec le client lors de l'appel de cadrage et lui est confirmé par écrit. L'Agence surveille ce volume et prévient le client lorsqu'il approche de la limite (alerte interne à 80 % et à 100 %). **Si l'assistant utilise la clé d'IA du client** (cas général) : la consommation lui est facturée directement par le fournisseur d'IA, selon l'usage ; l'Agence ne facture ni palier ni supplément ; lorsque le plafond de dépense réglé sur le compte d'IA du client est atteint, l'assistant affiche un message clair et propose au visiteur de laisser ses coordonnées, transmises directement au client. **Si l'assistant utilise le compte d'IA de l'Agence** : en cas de dépassement du volume inclus deux mois de suite, l'Agence propose par écrit un palier supérieur dont le prix est communiqué avant toute facturation ; aucune facturation supplémentaire n'intervient sans l'accord écrit du client ; sans accord, l'assistant reste limité au volume inclus et, au-delà, affiche un message et propose de laisser ses coordonnées.

8. Démarrage, appel de cadrage, délais de réponse

Après le paiement, le client réserve lui-même son appel de cadrage dans l'agenda de l'Agence ; cet appel fixe l'offre, la zone, les clients types, le volume de conversations des assistants et le budget publicitaire, en vue du lancement de la campagne au quatorzième jour suivant le paiement. L'Agence répond à toute demande du client **sous 24 heures ouvrées**. Pour la formule Domination, une plage d'appels dédiée est réservée chaque jour ouvré. Si l'Agence constate à l'appel de cadrage que le besoin du client dépasse le périmètre de la formule, elle le lui indique immédiatement et lui propose soit un devis adapté, soit l'annulation de la commande avec remboursement intégral des sommes versées sous 14 jours. Les délais de réalisation annoncés (par exemple « tout en place en 30 jours » pour Impulsion) sont indicatifs et courent à partir de la remise par le client des éléments nécessaires.

9. Obligation de moyens

L'Agence est tenue à une obligation de moyens : elle met en œuvre les prestations avec compétence et diligence et informe le client de l'avancement. Les résultats publicitaires, de référencement, de visibilité ou de ventes (positions, nombre de demandes, chiffre d'affaires) dépendent de facteurs extérieurs (marché, concurrence, plateformes, saisonnalité, qualité de l'offre du client) et ne sont pas garantis.

10. Propriété des livrables et maintenance

Les livrables propres au client (site, pages, contenus rédigés pour lui, comptes publicitaires, configurations et données des assistants réalisés pour lui) lui appartiennent une fois le paiement complet reçu. L'Agence conserve la propriété de ses outils, modèles, méthodes, consignes génériques et composants réutilisables, dont le client dispose pendant la durée de sa formule. Le bon fonctionnement des assistants IA et des automatisations suppose une maintenance continue (mises à jour des outils, des connexions aux services tiers et des modèles d'IA) assurée pendant l'abonnement. **Si l'abonnement prend fin ou n'est plus payé**, le fonctionnement des assistants et automatisations ne dépend plus de l'Agence, qui n'en est alors plus responsable. Le client peut, à tout moment, demander une remise en état ou une maintenance ponctuelle : elle fait l'objet d'un forfait cadré et chiffré à l'avance, sur la base d'un tarif horaire de **48 € HT par heure et par personne**. En fin de contrat, l'Agence remet au client les accès et une exportation de ses données sous 30 jours.

11. Données personnelles et sous-traitance

Pour les données du client lui-même, l'Agence agit en responsable de traitement (voir la [politique de confidentialité](#)). Les assistants IA sont installés sur un serveur chez le client, à son nom ; l'Agence n'accède pas aux données qu'ils traitent, sauf pour l'installation, la maintenance ou l'assistance, ou lorsque l'assistant utilise le compte d'IA de l'Agence. Dans ces cas, l'Agence agit comme sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD, uniquement sur instruction documentée du client, et le fournisseur d'IA de l'Agence est son sous-traitant ultérieur. L'**annexe 1 (accord de sous-traitance)** précise l'objet, la durée, les données et personnes concernées, les mesures de sécurité, les sous-traitants ultérieurs et le sort des données en fin de contrat.

12. Transparence sur l'intelligence artificielle

Les assistants IA livrés indiquent qu'ils sont des systèmes d'intelligence artificielle au plus tard lors du premier échange avec une personne (règlement (UE) 2024/1689, article 50), par une mention écrite accessible et, le cas échéant, orale. Le client s'engage à ne pas retirer ni masquer cette mention et à

l'adapter si son cadre réglementaire l'exige. Il reste responsable des décisions prises à partir des propositions des assistants et des contenus publiés en son nom.

13. Droit de rétractation

Les commandes passées à distance par un professionnel (site, lien de paiement, téléphone, visioconférence) n'ouvrent pas droit à rétractation. Par exception, en application de l'article L221-3 du Code de la consommation, un client professionnel employant cinq salariés au plus bénéficie du droit de rétractation lorsque le contrat est conclu **hors établissement** (en présence physique des deux parties ailleurs que dans les locaux de l'Agence, ou immédiatement après une sollicitation en face à face dans un tel lieu, même si la signature intervient ensuite dans les locaux de l'Agence ou à distance) et que son objet n'entre pas dans le champ de son activité principale. Dans ce cas, le client dispose de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour se rétracter, au moyen du formulaire joint au contrat sur une page détachable (annexe 2) ou de toute déclaration dénuée d'ambiguïté ; l'Agence ne perçoit aucun paiement avant l'expiration d'un délai de 7 jours à compter de la conclusion du contrat. Les sommes versées sont remboursées sous 14 jours.

14. Propriété intellectuelle de l'Agence

« Pro Active » est la dénomination sociale et le nom commercial de la société PRO ACTIVE. Les textes, visuels, vidéos, le logo et le code du site pro-active.io, ainsi que les outils, modèles et méthodes de l'Agence, lui appartiennent ; toute reproduction ou utilisation sans autorisation écrite est interdite.

15. Paiement, retard et impayé

Le paiement s'effectue par carte bancaire ou prélèvement SEPA via Stripe. La commande entraîne le paiement immédiat des frais de mise en place ; l'abonnement mensuel est prélevé pour la première fois 14 jours après ce paiement (lancement de la campagne), puis chaque mois à la même date. Une facture est émise à chaque échéance et disponible dans l'espace client. En cas d'échec de paiement, le client est relancé ; à défaut de régularisation sous 10 jours, l'Agence peut suspendre les prestations. Conformément aux articles L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit des pénalités calculées au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement.

16. Changement de formule et résiliation

Le client peut changer de formule depuis son espace client ou par e-mail. Vers une formule supérieure, la différence de frais de mise en place est facturée immédiatement et le nouveau mensuel s'applique au prorata ; l'engagement initial continue de courir. Vers une formule inférieure, le nouveau mensuel s'applique au prorata, sans remboursement. La résiliation se fait depuis l'espace client ou par e-mail à contact@pro-active.io ; elle prend effet à la fin de la période d'engagement de trois mois ou, au-delà, un mois après la demande (préavis). Les sommes dues jusqu'à la date d'effet restent exigibles ; les frais de mise en place ne sont pas remboursés, sauf application de l'article 8. L'Agence peut résilier en cas de manquement grave du client (impayé persistant, contenus illicites, non-respect des règles des plateformes) après mise en demeure restée sans effet 15 jours.

17. Obligations du client

Le client fournit dans des délais raisonnables les accès, contenus, informations et validations nécessaires ; il garantit disposer des droits sur les éléments transmis (textes, images, marques) et respecter les règles des plateformes publicitaires et la réglementation de son secteur.

18. Responsabilité

La responsabilité de l'Agence ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée et se limite aux dommages directs ; elle est plafonnée, toutes causes confondues, au montant hors taxes réglé par le client au titre des douze derniers mois. Sont exclus les pertes de chiffre d'affaires, de clientèle ou de données imputables à un tiers ou aux plateformes, ainsi que les conséquences d'une indisponibilité des services tiers (Google, Meta, Amazon, hébergeurs, fournisseurs d'IA).

19. Confidentialité et références

Chaque partie garde confidentielles les informations non publiques de l'autre. Sauf refus écrit du client, l'Agence peut citer son nom et présenter le travail réalisé dans ses références.

20. Droit applicable et litiges

Les présentes conditions sont soumises au droit français. En cas de désaccord, les parties recherchent d'abord une solution amiable ; à défaut, le tribunal de commerce de Bordeaux est seul compétent.

Annexe 1 — Accord de sous-traitance (article 28 du RGPD)

Objet et durée. Traitement, par l'Agence pour le compte du client, des données personnelles nécessaires à l'installation, à la maintenance et à l'assistance des assistants IA et automatisations, et, lorsque l'assistant utilise le compte d'IA de l'Agence, à leur fonctionnement. Durée : celle du contrat, puis le temps nécessaire à la restitution ou à la suppression.

Nature et finalité. Hébergement, consultation, correction et transmission au fournisseur d'IA des données strictement nécessaires pour répondre aux visiteurs du client, relancer ses prospects, prendre des rendez-vous ou préparer sa facturation, selon les instructions documentées du client.

Données et personnes concernées. Identité et coordonnées des prospects et clients du client, contenus de leurs échanges avec l'assistant, agenda et documents commerciaux (devis, factures) selon les connexions activées. Personnes concernées : prospects, clients et salariés du client.

Obligations de l'Agence. Ne traiter les données que sur instruction documentée du client ; garantir la confidentialité des personnes autorisées ; mettre en œuvre des mesures de sécurité appropriées (accès nominatifs limités, chiffrement des échanges, hébergement dans l'Union européenne, validation humaine sur les actions sensibles, journalisation) ; assister le client pour l'exercice des droits des personnes et ses obligations de sécurité ; notifier toute violation de données sans délai injustifié après en avoir eu connaissance ; mettre à disposition les informations nécessaires aux audits.

Sous-traitants ultérieurs. Fournisseurs d'IA (OpenAI, Anthropic) via leurs API professionnelles sans réutilisation des données pour l'entraînement ; hébergeur du serveur du client ; n8n (outil d'automatisation, auto-hébergé) ; Google (agenda, messagerie) si activé. Le client est informé par écrit de tout changement et peut s'y opposer.

Fin du contrat. Au choix du client, suppression ou restitution de l'ensemble des données traitées pour son compte, puis suppression des copies existantes sous 30 jours, sauf obligation légale de conservation.

Annexe 2 — Formulaire de rétractation

Applicable uniquement dans le cas prévu à l'article 13 (contrat conclu hors établissement). Remis sur une page détachable.

Formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

À l'attention de PRO ACTIVE, 29 rue Belle Étoile, 33800 Bordeaux, contact@pro-active.io :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.