

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Service d'assistante IA « Clara » — offre exclusivement professionnelle

Prestataire	SUN HONG SARL — marque commerciale ABC3W
Version	Version 1.0 — 30 juillet 2026
Tarification	Mise en place : 899 € HT — Abonnement : 49 € HT/mois
Adresse	162 rue Pierre et Marie Curie, 73290 La Motte-Servolex

Document contractuel destiné aux commandes professionnelles de Clara. Il doit être communiqué et accepté avant tout paiement.

Préambule

Les présentes Conditions générales de vente (« CGV ») régissent les prestations de conception, d'intégration, de paramétrage, de suivi et de mise à disposition de l'assistante conversationnelle utilisant l'intelligence artificielle dénommée « Clara », proposées sous la marque ABC3W.

Le Prestataire est SUN HONG, société à responsabilité limitée au capital de 3 000 euros, dont le siège social est situé 162 rue Pierre et Marie Curie, 73290 La Motte-Servolex, immatriculée au RCS de Chambéry sous le numéro 504 645 144, numéro de TVA intracommunautaire FR87504645144, joignable à contact@abc3w.com et au 06 19 56 95 81 (« ABC3W » ou le « Prestataire »).

Article 1 — Champ d'application et clientèle professionnelle

Les CGV s'appliquent exclusivement aux personnes physiques ou morales agissant à des fins entrant dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale, agricole ou associative professionnelle (« le Client »). Toute commande pour un usage personnel ou en qualité de consommateur est exclue.

Le Client déclare disposer de la capacité et, le cas échéant, des pouvoirs nécessaires pour engager l'entreprise ou l'organisme identifié lors de la commande. Il fournit un numéro SIREN ou SIRET valide ainsi qu'une adresse de facturation professionnelle.

Les CGV prévalent sur tout document contradictoire du Client, sauf dérogation écrite et expressément acceptée par ABC3W. La proposition commerciale, le récapitulatif de commande et les éventuelles conditions particulières complètent les CGV.

Article 2 — Description, finalité et paramétrage de Clara

Clara est une assistante conversationnelle intégrée à un site WordPress. Elle est configurée à partir des contenus validés par le Client et de ses instructions afin de répondre aux questions courantes, présenter des informations, recueillir de premiers éléments et orienter l'internaute vers un service, un document ou un interlocuteur.

Clara ne remplace pas les équipes du Client, ne prend aucune décision engageant celui-ci et ne constitue pas un service de conseil médical, juridique, financier, réglementaire ou professionnel individualisé. Les réponses produites par une intelligence artificielle peuvent être incomplètes, imprécises ou erronées.

Le périmètre fonctionnel de Clara est celui défini dans la commande et dans les instructions validées par le Client. Toute fonctionnalité, connexion ou intégration non expressément prévue est exclue.

Le Client conserve l'accès administrateur à son site internet. Afin de garantir le bon fonctionnement de Clara, il s'engage toutefois à ne pas modifier ses instructions, réglages, sources de connaissances, connexions techniques ou paramètres associés sans concertation préalable avec ABC3W.

Toute intervention réalisée par le Client ou par un tiers mandaté par lui est susceptible d'altérer le fonctionnement ou la qualité des réponses de Clara. Les opérations de diagnostic, de restauration ou de reparamétrage rendues nécessaires par une telle intervention ne sont pas comprises dans l'abonnement et pourront faire l'objet d'une facturation complémentaire, après information du Client.

Article 3 — Étude préalable de faisabilité

Avant l'ouverture de la page de commande, ABC3W effectue une vérification raisonnable de la compatibilité du site WordPress, de son hébergement, de ses extensions et, lorsque cela est nécessaire, de la possibilité de créer un environnement de test ou de préproduction (« staging »).

Cette vérification est réalisée à partir des informations et accès fournis par le Client. Elle ne garantit pas l'absence de toute incompatibilité cachée, défaillance future, limitation imposée par l'hébergeur ou conflit provoqué ultérieurement par une mise à jour ou une modification du site.

Si la faisabilité n'est pas confirmée, aucune commande n'est ouverte. Si une difficulté substantielle et imprévisible rend l'intégration impossible après la commande, ABC3W en informe le Client et propose soit une solution alternative, soit le remboursement des sommes correspondant aux prestations non exécutées.

Article 4 — Formation de la commande

Après confirmation de la faisabilité, le Client accède à une page dédiée présentant les caractéristiques essentielles du service, son prix et les présentes CGV. Avant de payer, il vérifie le récapitulatif de sa commande et corrige, le cas échéant, les informations saisies.

La commande est définitive lorsque le Client : (i) renseigne ses informations professionnelles ; (ii) confirme commander pour les besoins de son activité ; (iii) coche la case non précochée attestant avoir lu et accepté les CGV ; et (iv) procède au paiement.

Le bouton final de commande mentionne sans ambiguïté l'obligation de paiement. ABC3W adresse une confirmation électronique reprenant la commande et la version des CGV acceptée. Les enregistrements électroniques, horodatages et journaux de transaction conservés dans des conditions raisonnables constituent des éléments de preuve de la commande et de son acceptation.

Article 5 — Prix et contenu de la mise en place

Le prix de mise en place de Clara est fixé à 899 euros hors taxes, auquel s'ajoute la TVA au taux applicable. Il est intégralement payable à la commande.

Ce prix comprend :

- la vérification technique préalable du site WordPress ;
- l'installation et la configuration de Clara dans le périmètre convenu ;
- son intégration visuelle standard sur le site ;
- la prise en compte des contenus accessibles et validés par le Client ainsi que de son document d'instructions ;
- la définition de son ton, de ses priorités, de ses limites et de ses règles d'orientation ;
- la création d'une première version non accessible au public, les tests et les ajustements raisonnables avant validation ;
- la mise en ligne après validation expresse du Client ;
- le premier mois de service à compter de la date de mise en ligne.

Toute demande excédant le périmètre initial, toute reprise importante de contenus, toute modification substantielle du site ou toute intégration avec un logiciel ou service tiers fait l'objet d'un devis préalable.

Article 6 — Collaboration du Client et délai de mise en place

Le Client transmet dans un format exploitable les contenus, accès, informations, priorités, restrictions et instructions nécessaires. Il garantit leur exactitude, leur licéité et son droit de les utiliser.

Une première version est mise à disposition dans un délai indicatif de 48 heures ouvrées à compter de la réception de l'intégralité des éléments nécessaires et des réponses aux éventuelles demandes de clarification. Ce délai est suspendu pendant toute période d'attente imputable au Client, notamment en cas de contenus manquants, d'accès insuffisants, de demande de modification ou de retard de validation.

Avant la mise en ligne, le Client teste Clara et vérifie la pertinence de ses réponses, de ses consignes, de son périmètre et des informations diffusées. La validation est donnée par écrit, y compris par courrier électronique ou depuis l'espace de commande. Elle emporte acceptation de la configuration alors présentée.

Article 7 — Abonnement mensuel et suivi

À l'issue du premier mois inclus, le service est facturé 49 euros hors taxes par mois, TVA en sus, terme à échoir. Chaque échéance couvre une période mensuelle courant de date à date à partir de la mise en ligne.

L'abonnement comprend :

- le maintien en fonctionnement de Clara et l'accès au modèle d'intelligence artificielle dans la limite de l'usage inclus ;
- la surveillance et la correction des dysfonctionnements relevant du périmètre d'ABC3W ;
- le maintien de la compatibilité technique courante de l'intégration ;
- les mises à jour courantes de ses connaissances et consignes ;
- l'ajout, la modification ou la suppression ponctuelle d'un produit, d'un service, d'un tarif, d'une procédure ou d'une information ;
- l'ajustement ponctuel de certaines réponses à la suite d'observations du Client.

Les mises à jour courantes sont incluses dans la limite de trente minutes de travail par mois. Ce temps n'est pas cumulable d'un mois sur l'autre. Une demande modifiant substantiellement le périmètre initial, nécessitant le traitement d'un volume important de contenus, créant un nouveau parcours complexe, modifiant fortement l'apparence ou impliquant un service externe fait l'objet d'un devis préalable.

Article 8 — Usage inclus et consommation de l'intelligence artificielle

L'abonnement comprend un volume d'utilisation raisonnable correspondant au seuil mensuel indiqué dans le récapitulatif de commande ou l'offre commerciale. Sauf indication différente dans ces documents, ce volume est estimé à environ 1 000 messages adressés à Clara par mois dans le cadre d'un usage normal.

Cette estimation peut varier selon la longueur des échanges, le volume d'informations analysées et le modèle d'intelligence artificielle utilisé. Elle ne constitue donc pas la garantie d'un nombre strictement identique de messages chaque mois.

Le Client s'interdit tout usage automatisé massif, détournement, test de charge non autorisé, extraction systématique ou mise à disposition de Clara au bénéfice d'un tiers non prévu au contrat.

En cas d'utilisation inhabituelle ou sensiblement supérieure au volume estimatif, ABC3W en informe le Client, dans la mesure où les outils de suivi disponibles le permettent, afin d'étudier avec lui une adaptation du service ou de l'abonnement. ABC3W peut limiter temporairement la cadence des réponses en cas de dépassement manifeste ou afin de préserver le bon fonctionnement du service.

Aucun dépassement ni aucune capacité supplémentaire ne sont facturés sans l'accord exprès et préalable du Client.

Article 9 — Durée et résiliation par le Client

L'abonnement est conclu sans engagement de durée. Le Client peut le résilier à tout moment par courrier électronique adressé à contact@abc3w.com ou par la fonctionnalité mise à sa disposition.

La résiliation prend effet à la fin de la période mensuelle déjà commencée. Toute période commencée est due et ne donne lieu à aucun remboursement prorata temporis. À sa prise d'effet, Clara est désactivée et les services de maintenance, suivi, optimisation et accès à l'intelligence artificielle cessent.

Sauf accord contraire, ABC3W peut supprimer la configuration opérationnelle de Clara trente jours après la prise d'effet de la résiliation, sous réserve des obligations légales de conservation. Le Client demeure propriétaire de ses contenus d'origine mais ne peut exiger la remise des logiciels, licences, méthodes, instructions génériques ou composants techniques appartenant à ABC3W ou à des tiers.

Article 10 — Paiement, retard et clause résolutoire

Le paiement intervient par le moyen proposé sur la page de commande. Le Client autorise, lorsqu'il choisit un paiement récurrent, le débit de chaque échéance mensuelle. Il lui appartient de maintenir un moyen de paiement valide.

Tout retard de paiement entraîne, de plein droit et sans rappel préalable, l'application de pénalités calculées au taux de refinancement le plus récent de la Banque centrale européenne majoré de dix points de pourcentage, sans que ce taux puisse être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement. Une indemnisation complémentaire peut être demandée sur justificatifs lorsque les frais exposés dépassent ce montant.

Après un paiement infructueux, ABC3W en informe le Client. À défaut de régularisation dans les sept jours calendaires, ABC3W peut suspendre Clara. Le contrat pourra être résolu de plein droit quinze jours après une mise en demeure restée infructueuse et mentionnant expressément la présente clause résolutoire. Les sommes échues restent dues. La remise en service après régularisation peut être subordonnée au paiement des frais techniques réellement nécessaires.

Article 11 — Disponibilité, maintenance et dépendances techniques

ABC3W est tenue d'une obligation de moyens. Elle met en œuvre les diligences raisonnables pour assurer le bon fonctionnement et la disponibilité de Clara, sans garantir une disponibilité continue, ininterrompue ou exempte d'erreur.

Le service peut être interrompu pour maintenance, mise à jour, incident de sécurité, panne, force majeure ou défaillance affectant notamment le site WordPress, l'hébergeur du Client, le réseau, une extension, le fournisseur du modèle d'intelligence artificielle ou une interface technique.

ABC3W diagnostique et corrige les incidents relevant de son périmètre. Si leur origine relève de l'hébergeur, du site, d'une extension, d'un prestataire ou d'un équipement placé sous la responsabilité du Client, ABC3W l'en informe. Toute intervention extérieure au périmètre Clara peut faire l'objet d'un devis.

Article 12 — Obligations du Client et transparence envers les internautes

Le Client demeure responsable de l'utilisation de Clara sur son site. Il s'engage notamment à :

- fournir des informations exactes, actualisées, licites et adaptées à l'usage prévu ;
- contrôler périodiquement les réponses et signaler rapidement toute anomalie ;
- ne pas présenter les réponses de Clara comme une garantie, une décision humaine ou un avis professionnel individualisé ;
- informer clairement les internautes, dès le début de l'échange, qu'ils interagissent avec un système d'intelligence artificielle ;
- prévoir une possibilité raisonnable de contacter une personne lorsque la situation l'exige ;
- publier les informations relatives aux données personnelles et respecter les réglementations applicables à son activité ;

- ne pas demander à Clara de traiter des données sensibles, confidentielles ou non nécessaires sans validation écrite préalable d'ABC3W et mise en place de garanties adaptées.

Le Client est seul responsable des décisions, engagements, devis, conseils ou actions pris à la suite d'un échange avec Clara. Il lui appartient de faire vérifier par une personne compétente toute information ayant une conséquence importante pour un internaute.

Article 13 — Évolution du service

ABC3W peut faire évoluer les composants, modèles, paramètres ou prestataires techniques utilisés, notamment pour des raisons de sécurité, de performance, de disponibilité, de conformité ou de pérennité économique, dès lors que la finalité essentielle du service est maintenue.

Toute modification substantielle des caractéristiques essentielles, du prix ou du volume inclus est notifiée au Client au moins trente jours à l'avance. Le Client peut résilier avant son entrée en vigueur. La poursuite du service après cette date vaut acceptation de la modification dûment portée à sa connaissance.

Article 14 — Propriété intellectuelle

Le Client conserve l'ensemble de ses droits sur les contenus, marques, logos, documents, bases d'informations et instructions spécifiques qu'il fournit. Il concède à ABC3W, pour la durée du contrat, les droits strictement nécessaires à leur reproduction, adaptation technique, indexation et utilisation aux fins d'exécution du service.

ABC3W conserve les droits relatifs à ses méthodes, savoir-faire, modèles de configuration, instructions génériques, bibliothèques, développements, éléments graphiques propres, procédures et documentation. Les logiciels, extensions, modèles d'intelligence artificielle et services tiers restent soumis aux droits et conditions de leurs éditeurs.

Le paiement de la mise en place ne transfère aucun droit de propriété sur Clara en tant que solution technique ni sur les composants tiers. Il confère au Client un droit personnel, non exclusif et non transférable d'utilisation pendant la durée du service.

Article 15 — Confidentialité

Chaque partie s'engage à préserver la confidentialité des informations non publiques reçues de l'autre partie et à ne les utiliser que pour l'exécution du contrat. Cette obligation ne s'applique pas aux informations déjà connues licitement, devenues publiques sans faute, obtenues légitimement d'un tiers ou dont la divulgation est imposée par la loi ou une autorité compétente.

L'obligation de confidentialité demeure applicable pendant la durée du contrat et trois ans après sa cessation, sans préjudice des durées de protection plus longues prévues par la loi pour les secrets d'affaires ou les données personnelles.

Article 16 — Données personnelles

Pour les données nécessaires à la gestion commerciale, à la facturation et au suivi de la relation, ABC3W agit en qualité de responsable de traitement. Les personnes concernées peuvent exercer leurs droits en écrivant à contact@abc3w.com.

Lorsque Clara traite pour le compte du Client des données relatives aux internautes, le Client agit en qualité de responsable de traitement et ABC3W en qualité de sous-traitant, au sens du Règlement (UE) 2016/679. L'Annexe 1 fait partie intégrante du contrat et définit leurs obligations respectives.

Le Client détermine la finalité et la base légale du traitement, fournit l'information requise aux internautes, limite les données collectées à ce qui est nécessaire et répond aux demandes d'exercice de droits. ABC3W ne réutilise pas pour ses propres finalités les données confiées dans le cadre du service, sauf obligation légale ou accord écrit conforme à la réglementation.

Article 17 — Responsabilité

ABC3W répond des dommages directs et prévisibles résultant d'un manquement prouvé à ses obligations. Elle ne saurait être tenue responsable d'un dommage résultant notamment d'un contenu erroné ou incomplet fourni ou validé par le Client, d'une instruction inadaptée, d'une décision prise sans contrôle humain, d'un usage contraire au contrat, d'une attaque, d'une défaillance du site ou d'un prestataire tiers placé hors de son contrôle.

Sauf faute lourde, dol, atteinte corporelle ou disposition impérative contraire, ABC3W n'est pas responsable des dommages indirects tels que perte de chiffre d'affaires, perte de chance, atteinte à l'image, perte de clientèle, perte de données non imputable à ABC3W ou conséquences d'une interruption temporaire.

Dans les limites autorisées par la loi, la responsabilité totale d'ABC3W, toutes causes confondues sur une période de douze mois, est plafonnée au montant hors taxes effectivement versé par le Client au titre de Clara pendant les douze mois précédant le fait générateur. Ce plafond ne s'applique pas aux responsabilités qui ne peuvent légalement être limitées.

ABC3W ne garantit aucun résultat commercial, volume de contacts, taux de conversion, économie de temps, classement dans les moteurs de recherche ou absence totale de réponse inexacte.

Article 18 — Force majeure

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement causé par un événement répondant aux critères de la force majeure au sens du droit français. L'exécution des obligations affectées est suspendue pendant la durée de l'événement. Si l'empêchement se prolonge au-delà de trente jours, chacune des parties peut mettre fin au contrat par notification écrite, sans indemnité, sous réserve du paiement des prestations déjà exécutées.

Article 19 — Réclamations

Toute réclamation relative au service est adressée à ABC3W, SUN HONG SARL, 162 rue Pierre et Marie Curie, 73290 La Motte-Servolex, ou à contact@abc3w.com. Les parties s'efforcent de rechercher une solution amiable avant toute procédure judiciaire.

Article 20 — Droit applicable et juridiction compétente

Les CGV et le contrat sont soumis au droit français. À défaut d'accord amiable, tout différend relatif à leur formation, leur validité, leur interprétation, leur exécution ou leur cessation relève de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Chambéry, y compris en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie ou de procédure d'urgence, sous réserve des règles impératives contraires.

Article 21 — Dispositions générales

Si une clause est déclarée nulle ou inapplicable, les autres clauses demeurent en vigueur. Le fait pour une partie de ne pas se prévaloir temporairement d'un manquement ne vaut pas renonciation. Le Client ne peut céder le contrat sans l'accord écrit préalable d'ABC3W.

Les communications relatives au contrat peuvent être effectuées par courrier électronique aux adresses déclarées par les parties. Le Client informe ABC3W sans délai de toute modification de ses coordonnées.

Annexe 1 — Traitement de données personnelles pour le compte du Client

1. Objet, durée, nature et finalité

ABC3W est autorisée à traiter, pour la durée du service, les données nécessaires au fonctionnement de Clara, à la transmission des messages, au diagnostic, à la sécurité, à l'assistance et à l'amélioration de la configuration propre au Client, exclusivement sur instructions documentées de celui-ci.

2. Personnes et données concernées

Les personnes concernées sont principalement les visiteurs et prospects utilisant Clara ainsi que les collaborateurs ou contacts désignés par le Client. Les données peuvent comprendre les messages saisis, coordonnées volontairement communiquées, données techniques de connexion, horodatages et éléments nécessaires à l'orientation d'une demande. Le service n'est pas conçu, par défaut, pour recevoir des données sensibles au sens de l'article 9 du RGPD.

3. Instructions et obligations d'ABC3W

ABC3W s'engage à :

- traiter les données uniquement sur instructions documentées du Client et l'alerter si une instruction paraît contraire au droit applicable ;
- veiller à ce que les personnes autorisées soient soumises à une obligation de confidentialité ;
- mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées au risque ;
- aider raisonnablement le Client à répondre aux demandes d'exercice de droits, aux analyses d'impact et aux obligations de sécurité ;
- notifier au Client, dans les meilleurs délais après en avoir connaissance, toute violation de données affectant son traitement ;
- tenir à disposition les informations raisonnablement nécessaires pour démontrer le respect de ses obligations.

4. Sous-traitants ultérieurs et transferts

Le Client autorise ABC3W à recourir aux prestataires techniques nécessaires, notamment aux fournisseurs d'hébergement, d'intelligence artificielle, d'extensions, de paiement et de support. ABC3W veille à ce que les sous-traitants traitant des données pour le compte du Client soient soumis à des obligations appropriées. Elle informe le Client de toute modification substantielle de cette chaîne de sous-traitance et lui permet d'émettre une objection motivée pour un motif sérieux lié à la protection des données.

Lorsqu'un transfert de données hors de l'Espace économique européen est nécessaire, ABC3W s'appuie sur un mécanisme de transfert reconnu par le droit applicable et, lorsque cela est requis, sur des garanties complémentaires adaptées.

5. Sécurité et coopération

Chaque partie protège les accès placés sous sa responsabilité. Le Client limite les données demandées aux internautes, maintient son site et ses comptes sécurisés et avertit ABC3W de tout incident. Les audits demandés par le Client sont organisés de manière raisonnable, sans porter atteinte à la sécurité ou aux informations confidentielles d'autres clients ; les coûts exceptionnels peuvent être facturés après accord préalable.

6. Sort des données

À la cessation du service, ABC3W supprime ou restitue, selon les possibilités techniques et les instructions du Client, les données personnelles traitées pour son compte, sauf obligation légale de conservation. Les copies résiduelles contenues dans des sauvegardes sécurisées sont supprimées selon le cycle normal de rotation, sans être réutilisées.

Annexe 2

Récapitulatif économique de l’offre

Élément	Prix HT	Règle principale
Mise en place	899 €	Payable intégralement à la commande ; premier mois inclus
Abonnement	49 €/mois	Facturation mensuelle d’avance, de date à date
Durée	Sans engagement	Résiliation à tout moment ; période commencée due
Mises à jour	Incluses	Jusqu’à 30 minutes par mois, non cumulables
Usage IA	Volume inclus	Seuil indiqué à la commande ; aucun dépassement automatique

Fin des Conditions générales de vente — Version 1.0 du 30 juillet 2026