Conditions générales de vente et d'abonnement

Version du 17 novembre 2026 · Clevio : sites internet, Majordome et Secrétaire

En bref

Ce résumé vous aide à lire les conditions. Il ne les remplace pas : en cas de doute, le texte complet fait foi.

- La maquette du site et les démos de Majordome et de Secrétaire sont **gratuites et sans engagement**.
- **Aucun paiement** n'est demandé ni prélevé avant le 8e jour qui suit la signature.
- Entreprise de cinq salariés ou moins : **14 jours pour vous rétracter** après la signature (article 5).
- Engagement de **6 mois** : vous demandez l'arrêt quand vous voulez, par simple e-mail, avec **30 jours de préavis** ; il prend effet au plus tôt à la fin des 6 mois.
- **Aucune hausse de prix** pendant les 6 premiers mois ; ensuite, 30 jours de préavis et vous pouvez partir sans frais. Nos prix sont nets : tant que la TVA ne s'applique pas, le montant affiché est le montant payé (article 6).
- Votre site est en ligne sous **7 jours ouvrés** après réception de vos éléments ; **en retard de notre fait, le premier mois est offert**.
- Les options ont un **prix affiché** (annexe 1) et rien n'est facturé **sans votre accord écrit**.
- Votre **nom de domaine est à votre nom**, vos contenus et vos données vous sont remis si vous partez.
- Le site peut être **racheté 490 €** à partir du 12e mois.
- **Parrainage** : un mois offert chacun quand vous nous recommandez à un professionnel qui signe, 3 mois pour vous s'il prend Majordome (un seul s'il prend un site ou Secrétaire), jusqu'à 12 mois par an (article 6.6).
- Majordome ne fait **rien sans votre clic**, et l'usage de l'IA est **illimité**, sans supplément.
- Secrétaire **se présente toujours comme une assistante vocale**. 150 minutes d'appels sont comprises chaque mois ; au-delà, 0,35 € la minute, comptée dans votre application.
- En cas d'impayé : un rappel, puis une mise en demeure, avant toute suspension.

Partie 1. Dispositions communes

Article 1. Le prestataire

Les présentes conditions sont proposées par Romain Denizon, entrepreneur individuel (EI), exerçant sous le nom commercial **Clevio**, en cours d'immatriculation au Registre national des entreprises (RNE), dont l'adresse est Noiseau (94880), France. E-mail : contact@clevioweb.fr. Téléphone : 07 81 71 20 50. TVA non applicable, article 293 B du code général des impôts. Ci-après « Clevio ».

Article 2. Définitions

- **Client** : le professionnel (entreprise, artisan, commerçant, profession libérale, association exerçant une activité économique) qui commande une Offre pour les besoins de son activité.
- **Offre** : un Site internet, dans la formule Essentiel, Visibilité ou Premium (partie 2), Majordome (partie 3) ou Secrétaire (partie 4).
- **Devis** : la proposition écrite et chiffrée remise au Client. Signé avec la mention « Bon pour accord », il vaut bon de commande.
- **Mise en place** : les travaux initiaux d'une Offre, facturés une seule fois.
- **Mensualité** : le prix mensuel de l'abonnement.
- **Options** : les prestations supplémentaires listées, avec leur prix, à l'annexe 1.
- **Site** : le site internet créé, hébergé et entretenu par Clevio pour le Client.
- **Maquette** : la proposition de Site présentée gratuitement au Client avant toute commande.
- **Éléments du Client** : les textes, photos, logos, marques, informations et contenus fournis par le Client.
- **Majordome** : l'assistant fondé sur l'intelligence artificielle installé par Clevio pour le Client.
- **Secrétaire** : l'agent vocal fondé sur l'intelligence artificielle qui répond aux appels téléphoniques que le Client lui renvoie.
- **Données du Client** : les données enregistrées dans Majordome (prospects, clients, devis, brouillons, notes, documents) ou dans Secrétaire (appels, comptes rendus, transcriptions).
- **Jour ouvré** : du lundi au vendredi, hors jours fériés en France.
- **Écrit** : un courrier ou un e-mail.

Article 3. Champ d'application

3.1 Ces conditions s'appliquent à toutes les ventes de Clevio. Elles s'adressent exclusivement à des professionnels qui achètent pour les besoins de leur activité. Clevio ne conclut pas de contrat avec des consommateurs ni avec des non-professionnels.

3.2 Elles sont remises au Client avant toute commande, jointes au Devis, et consultables à tout moment sur clevioweb.fr/cgv, avec une version à télécharger. La signature du Devis vaut acceptation. Elles prévalent sur les conditions d'achat du Client, sauf accord écrit contraire (article L. 441-1 du Code de commerce).

3.3 Le contrat est formé, par ordre de priorité, par : le Devis signé et ses conditions particulières éventuelles ; la partie de ces conditions propre à l'Offre (partie 2, 3 ou 4) ; la partie 1 ; les annexes. Pour les données personnelles, l'annexe 3 prévaut.

3.4 La version applicable est celle en vigueur à la date de signature du Devis, sous réserve de l'article 20.

Article 4. Avant la commande : maquette, démo et devis

4.1 La Maquette du Site et les démos de Majordome et de Secrétaire sont gratuites et sans engagement. Aucun moyen de paiement n'est demandé pour les obtenir.

4.2 Le Devis précise l'Offre, les Options, les prix, l'échéancier de paiement et la durée minimale d'engagement. Il est valable 30 jours.

4.3 Le contrat est conclu à la signature du Devis par le Client, à la main ou par signature électronique, avec la mention « Bon pour accord ». Clevio lui remet un exemplaire daté et signé par les deux parties, avec les présentes conditions et le formulaire de rétractation, sur papier ou, avec l'accord du Client, en PDF par e-mail.

4.4 En signant, le Client reconnaît avoir reçu, avant la commande, les informations sur les caractéristiques de l'Offre, son prix, sa durée, les conditions de résiliation et, le cas échéant, son droit de rétractation.

Article 5. Droit de rétractation des entreprises de cinq salariés au plus

5.1 Le Client qui emploie cinq salariés au plus dispose de 14 jours à compter de la signature du Devis pour se rétracter, sans avoir à se justifier ni à payer de pénalité. La loi le prévoit pour les contrats conclus hors établissement (articles L. 221-3 et L. 221-18 du Code de la consommation) ; Clevio l'applique à tous ses contrats avec ces entreprises, quel que soit le lieu de signature.

5.2 Pour se rétracter, le Client adresse à Clevio, avant la fin du délai, une déclaration claire : un e-mail à contact@clevioweb.fr ou un courrier, par exemple avec le formulaire de l'annexe 4. Clevio en accuse réception par e-mail sans délai.

5.3 Clevio ne commence les travaux payants qu'après la fin du délai de rétractation, sauf demande expresse du Client sur le Devis ou par écrit. Dans ce cas, si le Client se rétracte ensuite, il paie un montant proportionnel au travail réalisé jusqu'à sa rétractation (article L. 221-25 du Code de la consommation). Ce montant correspond au service fourni, sans dépasser le prix de la Mise en place et des jours d'abonnement écoulés.

5.4 Les sommes éventuellement payées sont remboursées dans les 14 jours suivant la rétractation, par le même moyen de paiement, déduction faite du montant prévu à l'article 5.3.

5.5 Pour le Client qui emploie plus de cinq salariés, la commande est ferme dès la signature du Devis.

Article 6. Prix

6.1 Les prix sont ceux du Devis signé, établis selon l'annexe 1 en vigueur à sa date. Ils sont nets : TVA non applicable, article 293 B du code général des impôts. Tant que la TVA n'est pas applicable, le montant affiché est le montant payé.

6.2 Si Clevio devient redevable de la TVA pendant le contrat, elle s'ajoute aux prix au taux légal, sur les factures émises à partir de cette date. Clevio en informe le Client par écrit au plus tard avec la première facture concernée. Le Client qui ne récupère pas la TVA peut alors résilier sans frais ni préavis dans les 30 jours qui suivent cette information, y compris pendant la durée minimale d'engagement.

6.3 Les Mensualités n'augmentent jamais pendant la durée minimale d'engagement. Ensuite, Clevio peut les faire évoluer au plus une fois par année civile, en prévenant le Client par écrit au moins 30 jours avant. Le Client qui refuse la hausse peut résilier sans frais ni préavis avant son entrée en vigueur. Ces règles s'appliquent sous réserve de la TVA si elle devient applicable (article 6.2).

6.4 Les Options sont facturées au prix de l'annexe 1, seulement après l'accord écrit du Client : un Devis signé ou un simple e-mail de sa part. Les travaux qui ne figurent pas à l'annexe 1 font l'objet d'un devis préalable, au tarif de 50 € de l'heure, facturé par demi-heure entamée, ou au forfait.

6.5 Aucun frais de tiers n'est refacturé au Client sans son accord préalable. Seules les dépenses prévues à l'annexe 1 (par exemple une extension de nom de domaine spéciale) sont refacturées, à leur prix d'achat, sans marge, ainsi que les frais bancaires d'un prélèvement rejeté (article 7.5).

6.6 Avantages. Les avantages suivants se cumulent, sans que la Mise en place d'un même Site puisse être offerte deux fois :

- **Offre de lancement** : selon l'annexe 1.
- **Site et Majordome** : lorsqu'un même Client souscrit un Site et Majordome à 3 mois d'intervalle au plus, la Mise en place du Site est offerte. Si elle a déjà été payée, son montant est déduit de la Mise en place de Majordome.
- **Parrainage** : lorsqu'un professionnel vient de la part d'un Client (sur sa recommandation, avec sa carte ou son lien de parrainage, ou par la mention de Clevio en bas des pages de son Site, article S11.5) et signe un Devis, chacun reçoit des Mensualités offertes :
  - le professionnel recommandé : une Mensualité, une seule fois, sur le premier abonnement qu'il souscrit ; s'il en souscrit plusieurs le même jour, il choisit celui qui en bénéficie ;

- le Client : une Mensualité si le professionnel souscrit un Site, une s'il souscrit Secrétaire, trois s'il souscrit Majordome, et trois au plus pour un même professionnel ; dans la limite de 12 Mensualités offertes par année civile, comptées à la date où elles sont accordées.

Le nom ou le code de parrainage du Client est indiqué au plus tard à la signature, et figure au Devis. Le professionnel recommandé n'est pas déjà client de Clevio, n'a pas demandé de maquette ni de démo dans les 6 mois précédents, et n'est pas l'entreprise du Client (même numéro SIREN ou même dirigeant). À la date où les Mensualités sont accordées, le Client a signé un Devis toujours en vigueur et il est à jour de ses paiements. Les Mensualités offertes sont accordées une fois expiré, le cas échéant, le délai de rétractation du professionnel recommandé, et sa première Mensualité payée ou offerte au titre de l'article S3.5. Elles s'appliquent sans démarche, sur les échéances suivantes de chacun ; un Client qui a deux abonnements choisit celui qui en bénéficie. Une Mensualité offerte ne couvre que le prix mensuel de l'abonnement : les minutes au-delà du forfait de Secrétaire (article SE5.3) et les échéances de Mise en place (article M4) restent dues. Elles comptent dans la durée minimale d'engagement et restent acquises si le professionnel recommandé arrête ensuite. Elles ne sont ni remboursables ni payables en argent, et celles qui n'ont pas pu s'appliquer avant la fin de l'abonnement sont perdues.

Article 7. Facturation et paiement

7.1 Aucun paiement pendant 7 jours. Quel que soit le Client, Clevio ne demande ni ne prélève aucune somme avant le 8e jour suivant la signature du Devis.

7.2 Échéances. La Mise en place et les Options payées une fois sont facturées à la signature et payables à partir du 8e jour, sauf échéancier prévu au Devis ou à la partie 3. Les Mensualités sont payables d'avance, chaque mois, à la date anniversaire du début de l'abonnement (articles S3, M3 et SE4).

7.3 Factures. Les factures sont envoyées par e-mail, au format PDF ou par une plateforme de facturation électronique agréée lorsque la loi l'impose. Elles sont payables à la date d'échéance qu'elles indiquent, jamais avant le 8e jour suivant la signature du Devis. Aucun escompte n'est accordé pour un paiement anticipé.

7.4 Moyens de paiement. Le paiement se fait par prélèvement SEPA, après signature d'un mandat, par carte bancaire, au moyen d'un prestataire de paiement sécurisé, ou par virement. Le mandat de prélèvement et les coordonnées de carte ne sont recueillis qu'à partir du 8e jour suivant la signature. Clevio ne conserve aucune donnée de carte bancaire. Le Client signale tout changement de compte avant l'échéance suivante.

7.5 Retard de paiement. Toute somme non payée à l'échéance porte de plein droit des pénalités de retard égales à trois fois le taux d'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement (article L. 441-10 du Code de commerce). Clevio ne les réclame qu'après le rappel prévu à l'article 7.6. Les frais bancaires d'un prélèvement rejeté sont refacturés à leur coût réel, sans majoration.

7.6 En cas d'impayé. Clevio adresse d'abord un rappel par e-mail. Sans régularisation sous 7 jours, il adresse une mise en demeure par lettre recommandée ou par e-mail avec accusé de réception. Sans paiement 15 jours après la mise en demeure, il peut suspendre le service : le Site n'est plus accessible au public, Majordome est mis en pause, Secrétaire ne prend plus d'appels. Les contenus et les données sont conservés. Le service est rétabli sans frais dès le paiement complet. Après 60 jours de suspension sans régularisation, Clevio peut résilier le contrat selon l'article 10, et les sommes restant dues jusqu'à la fin de la durée minimale d'engagement deviennent immédiatement exigibles.

7.7 Le Client ne peut suspendre ou réduire un paiement de lui-même. S'il conteste une facture, il le signale par écrit, en précisant pourquoi, et paie la partie non contestée.

Article 8. Durée, engagement et reconduction

8.1 L'abonnement commence à la mise en ligne du Site (article S3), à la livraison de Majordome (article M3) ou à la mise en service de Secrétaire (article SE4).

8.2 Il est conclu pour une durée minimale de 6 mois à compter de ce début.

8.3 Il se poursuit ensuite de mois en mois, par reconduction tacite, sans nouvelle durée d'engagement.

8.4 Clevio prévient le Client par écrit, au moins 30 jours avant la fin de la durée minimale, et lui rappelle comment résilier.

Article 9. Résiliation par le Client

9.1 Le Client peut résilier à tout moment, par écrit (un e-mail à contact@clevioweb.fr suffit), avec un préavis de 30 jours à compter de la réception de sa demande. La résiliation prend effet au plus tôt au terme de la durée minimale d'engagement ; le service continue jusque-là. Clevio confirme la date de fin par e-mail sous 2 jours ouvrés.

9.2 La dernière Mensualité est calculée au prorata des jours jusqu'à la fin du préavis. Aucun autre frais n'est dû.

9.3 Sauf rétractation (article 5) ou manquement de Clevio, la Mise en place n'est pas remboursable, et les échéances de Mise en place de Majordome restent dues (article M4).

9.4 Le Client peut toujours résilier sans frais, même pendant la durée minimale : s'il refuse une hausse de prix (article 6.3) ou, s'il ne récupère pas la TVA, son application (article 6.2), s'il refuse une modification des conditions (article 20), la cession du contrat (article 21) ou un nouveau sous-traitant (annexe 3), en cas de force majeure de plus de 30 jours (article 15), si une fonction essentielle de Majordome disparaît durablement (article M8), ou en cas de manquement grave de Clevio (article 10).

Article 10. Résiliation pour manquement

10.1 En cas de manquement grave de l'une des parties à ses obligations, l'autre peut résilier le contrat de plein droit, 15 jours après une mise en demeure restée sans effet (articles 1224 et suivants du Code civil).

10.2 Constituent notamment un manquement grave du Client : un impayé persistant après la procédure de l'article 7.6 ; la publication ou l'envoi de contenus illicites ; un usage interdit de Majordome (article M5) ou de Secrétaire (article SE6) ; une atteinte aux droits de tiers.

10.3 Lorsque la résiliation est due à un manquement du Client, les Mensualités restant à courir jusqu'à la fin de la durée minimale deviennent exigibles. Lorsqu'elle est due à un manquement de Clevio, le Client ne doit plus rien à compter de la résiliation.

Article 11. Fin du contrat : vos contenus et vos données

11.1 Quelle que soit la cause de la fin du contrat, Clevio remet gratuitement au Client, sur simple demande dans les 60 jours, les Éléments du Client, ses données et, pour un Site, le code de transfert de son nom de domaine. Clevio ne retient jamais un contenu ou un nom de domaine pour obtenir un paiement.

11.2 Passé ce délai, les contenus et les données sont supprimés, sauf obligation légale de conservation (par exemple, les factures pendant 10 ans). Les parties 2 et 3 précisent les modalités propres à chaque Offre.

Article 12. Engagements de Clevio

- Réaliser l'Offre avec soin, selon les règles de l'art. Clevio est tenu d'une obligation de moyens.
- Conseiller le Client et le prévenir de ce qui pourrait nuire à son projet.
- Répondre à ses demandes sous 48 heures ouvrées.
- Mettre en œuvre les moyens raisonnables pour que le Site, Majordome et Secrétaire restent disponibles, et annoncer à l'avance les interruptions prévues quand c'est possible.
- Réduire la Mensualité au prorata des jours concernés lorsque le Site, Majordome ou Secrétaire est indisponible plus de 72 heures d'affilée par la faute de Clevio.

Clevio peut confier une partie des travaux à des prestataires (hébergement, outils, intervenants indépendants). Il reste seul responsable envers le Client des travaux confiés à des intervenants indépendants ; pour l'hébergement et les outils de tiers, l'article 14.2 s'applique. Il peut utiliser des outils numériques, y compris d'intelligence artificielle : il relit ce qu'ils produisent et en reste responsable. Il n'utilise que des services d'intelligence artificielle professionnels dont les conditions excluent l'entraînement de leurs modèles avec les données transmises.

Article 13. Engagements du Client

- Fournir des informations exactes, complètes et à jour, et répondre aux demandes de Clevio dans des délais raisonnables.
- Détenir tous les droits sur les Éléments du Client (textes, photos, logos, marques, logos de partenaires, témoignages de ses propres clients) et sur les comptes qu'il connecte. Le Client garantit Clevio contre toute réclamation d'un tiers à ce sujet.
- Respecter les règles propres à son activité et à sa communication : mentions obligatoires, assurances et qualifications de son métier, affichage des prix, information de ses propres clients et prospects.
- Garder confidentiels ses identifiants et mots de passe, et prévenir Clevio de tout usage suspect.
- Ne pas modifier le Site, son hébergement ou le serveur de Majordome ou de Secrétaire sans l'accord de Clevio pendant l'abonnement.
- Payer le prix aux échéances prévues.

Article 14. Responsabilité

14.1 Clevio est tenu d'une obligation de moyens. Il ne garantit aucun résultat commercial : ni classement dans les moteurs de recherche, ni nombre de visites, de demandes, de clients ou de ventes, ni chiffre d'affaires.

14.2 Clevio n'est pas responsable : des Éléments du Client et des contenus qu'il a validés ; des messages que le Client envoie et des publications qu'il fait, y compris lorsque Majordome les a préparés ; des informations données par Secrétaire à partir des consignes du Client ; des interruptions ou défaillances des services de tiers (hébergeurs, opérateurs téléphoniques, Google, LinkedIn, Meta, Anthropic, Retell AI, prestataires de paiement) qui ne résultent pas de sa faute ; d'un usage non conforme aux présentes conditions ; des dommages indirects, comme une perte de chiffre d'affaires, de clientèle, d'image ou d'opportunité. Clevio répond toutefois du respect, par ses sous-traitants, de leurs obligations de protection des données (annexe 3).

14.3 Sauf faute lourde ou intentionnelle et sauf dommage corporel, la responsabilité totale de Clevio, toutes causes confondues, est limitée au total de la première année de l'Offre concernée indiqué à l'annexe 1 (Mise en place et douze Mensualités).

14.4 Toute action en responsabilité d'une partie contre l'autre se prescrit par un an à compter du jour où elle a connu ou aurait dû connaître le fait qui l'engage (article 2254 du Code civil).

Article 15. Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un manquement dû à un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. La partie empêchée prévient l'autre au plus vite. Si l'empêchement dure plus de 30 jours, chaque partie peut résilier le contrat sans frais ni indemnité, et les Mensualités cessent d'être dues pendant la période où le service n'a pas été fourni.

Article 16. Imprévision

Les parties écartent l'application de l'article 1195 du Code civil. L'évolution des prix ne peut résulter que des articles 6.2 et 6.3.

Article 17. Propriété intellectuelle, références et témoignages

17.1 Chaque partie reste titulaire des droits qu'elle détenait avant le contrat. Les outils, méthodes, modèles, codes et logiciels de Clevio, dont Majordome et Secrétaire, restent sa propriété. Les droits sur le Site et sur les contenus créés par Majordome ou Secrétaire sont régis par les articles S11, S12, M11 et SE10.

17.2 Les maquettes, démos et propositions qui n'aboutissent pas à une commande restent la propriété de Clevio. Elles ne peuvent être ni reproduites ni utilisées sans son accord.

17.3 Références. Clevio peut citer le nom et le logo du Client et présenter des captures du Site dans ses réalisations et ses documents commerciaux, sauf refus écrit du Client, possible à tout moment : Clevio retire alors la référence sous 30 jours. Pour Majordome et Secrétaire, seul le nom du Client peut être cité, jamais ses données.

17.4 Témoignages. Un témoignage est libre et sincère : le Client écrit ce qu'il pense réellement, et Clevio ne le modifie pas sans son accord. Il n'est publié, avec le nom du Client, qu'avec son accord écrit, et retiré sur simple demande. Lorsqu'il a été donné en contrepartie d'un avantage, comme l'offre de lancement de l'annexe 1, Clevio l'indique à côté du témoignage.

Article 18. Confidentialité

Chaque partie garde confidentielles les informations non publiques de l'autre dont elle a connaissance, pendant le contrat et 3 ans après sa fin, sauf obligation légale ou accord écrit.

Article 19. Données personnelles

19.1 Pour la gestion de la relation commerciale (contrat, facturation, assistance), Clevio est responsable de traitement. Ce traitement est décrit dans la politique de confidentialité.

19.2 Pour les données personnelles qu'il traite pour le compte du Client (messages reçus par le formulaire du Site, Données du Client dans Majordome ou dans Secrétaire), Clevio agit comme sous-traitant, dans les conditions de l'annexe 3, qui fait partie du contrat.

Article 20. Modification des conditions

Pendant la durée minimale d'engagement, la version signée s'applique. Ensuite, Clevio peut modifier les présentes conditions en informant le Client par écrit au moins 30 jours avant leur entrée en vigueur. Le Client qui refuse les modifications peut résilier sans frais ni préavis avant cette date. Les modifications imposées par la loi, ou plus favorables au Client, s'appliquent dès leur publication.

Article 21. Cession du contrat

Clevio peut céder le contrat à une société qu'il crée ou contrôle, ou qui reprend son activité, en informant le Client par écrit au moins 30 jours avant. Le Client peut alors résilier sans frais avant la cession ; à défaut, il accepte dès à présent que la cession libère Clevio pour l'avenir (article 1216-1 du Code civil). Le Client peut céder le contrat, par exemple lors de la vente de son fonds, avec l'accord écrit de Clevio, qui ne peut le refuser sans motif sérieux.

Article 22. Échanges et preuve

Les e-mails échangés entre les adresses indiquées au Devis valent écrit. Les signatures électroniques, les e-mails et les enregistrements des systèmes de Clevio font preuve des échanges et des commandes, sauf preuve contraire (articles 1366 et 1367 du Code civil).

Article 23. Dispositions diverses

Le fait pour une partie de ne pas se prévaloir d'une clause ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir plus tard. Si une clause est jugée nulle, les autres restent applicables. Le contrat exprime l'intégralité de l'accord des parties sur son objet. Les titres des articles servent seulement à faciliter la lecture.

Article 24. Droit applicable et litiges

Le contrat est soumis au droit français. En cas de difficulté, le Client adresse une réclamation écrite à contact@clevioweb.fr. Clevio y répond sous 15 jours, et les parties recherchent une solution amiable pendant 30 jours, le cas échéant avec l'aide d'un médiateur qu'elles choisissent ensemble. À défaut d'accord, le litige est porté devant la juridiction compétente selon les règles de droit commun.
Cette démarche amiable préalable ne s'applique ni au recouvrement des sommes impayées, ni aux mesures urgentes.

Partie 2. Sites internet

Article S1. Ce que comprend l'abonnement

Selon la formule choisie (annexe 1) : la création du Site, son hébergement, sa sécurité (connexion chiffrée, mises à jour), ses sauvegardes, le nom de domaine, les modifications mensuelles, l'assistance par e-mail et téléphone, et les services propres à la formule. Les textes des pages sont rédigés par Clevio à partir des informations du Client, qui les valide.

Article S2. Maquette

Après réception des informations de base (nom de l'entreprise, activité, zone d'intervention, coordonnées), Clevio présente une Maquette sous 72 heures ouvrées environ. Elle est gratuite, n'engage pas le Client, et peut être ajustée avec lui avant toute commande.

Article S3. Éléments du Client et mise en ligne

S3.1 Le Client fournit les éléments de l'annexe 2. Clevio met le Site en ligne sous 7 jours ouvrés après réception de tous les éléments nécessaires et validation finale par le Client, et au plus tôt à la fin du délai de rétractation, sauf demande expresse du Client (article 5.3).

S3.2 Tout retard dans la fourniture des éléments ou dans la validation décale d'autant ce délai.

S3.3 Si les éléments ne sont pas fournis 30 jours après la signature, malgré deux relances écrites, Clevio peut mettre en ligne le Site avec les éléments dont il dispose, complétés si besoin de photos d'illustration libres de droits. Le Client le complète ensuite avec ses modifications mensuelles.

S3.4 L'abonnement commence à la mise en ligne du Site, annoncée au Client par e-mail.

S3.5 Garantie de délai. Si le Site n'est pas mis en ligne dans le délai de l'article S3.1 du seul fait de Clevio, la première Mensualité n'est pas due. Le Client n'a rien à demander : elle n'est pas facturée.

Article S4. Vérification du Site

Avant la mise en ligne, le Client vérifie le Site, en particulier ses coordonnées, ses prix et ses informations légales. Il dispose ensuite de 5 jours ouvrés pour signaler par écrit toute erreur. Les anomalies techniques sont corrigées sans frais pendant toute la durée de l'abonnement, sans être décomptées des modifications.

Article S5. Modifications

S5.1 Une modification, c'est un changement demandé par e-mail qui prend au plus 30 minutes : un texte, une photo, vos horaires, un service ajouté ou retiré, une actualité. Les modifications du mois ne se reportent pas sur le mois suivant. Le nombre de modifications par mois dépend de la formule (annexe 1).

S5.2 Elles sont demandées par e-mail, ou par téléphone avec confirmation par e-mail, et réalisées sous 5 jours ouvrés, ou sous 48 heures ouvrées en formule Premium ; une erreur de coordonnées est corrigée sous 1 jour ouvré.

S5.3 Une demande qui prend plus de 30 minutes compte pour plusieurs modifications, ou fait l'objet d'un devis. Clevio le dit au Client avant de commencer. Au-delà des modifications du mois, chaque modification supplémentaire est facturée au prix de l'annexe 1, avec l'accord écrit du Client.

S5.4 Sur un Site en plusieurs langues, une modification est faite dans toutes les langues et ne compte qu'une fois.

Article S6. Pages

Une page est un écran du Site accessible par sa propre adresse. Les pages légales (mentions légales, confidentialité) ne sont jamais comptées. Au-delà du nombre de pages de la formule, le Client choisit une page supplémentaire au prix de l'annexe 1 ou une formule supérieure.

Article S7. Services selon la formule

S7.1 Fiche Google Business Profile. Elle est créée ou reprise au nom du Client, qui en reste propriétaire ; Clevio en est gestionnaire pendant l'abonnement. La validation de la fiche, son classement, les avis et les éventuelles suspensions relèvent des règles et des décisions de Google.

S7.2 Référencement local de base (Visibilité et Premium). Titres, descriptions, données structurées, plan du site, inscription à la Search Console de Google et cohérence des coordonnées. C'est une obligation de moyens : aucun classement n'est garanti.

S7.3 Rapport mensuel (Visibilité et Premium). Chaque mois, par e-mail : les visites et les demandes reçues par le Site.

S7.4 Publications (Premium). Quatre publications par mois sur un réseau social choisi par le Client, avec ses photos ou des images libres de droits. **Articles** (Premium) : un article de blog par mois, d'environ 800 mots. Le Client peut demander à valider chaque publication et chaque article avant leur mise en ligne ; sans réponse sous 3 jours ouvrés, ils sont publiés. Ceux qui ne sont pas réalisés par la faute de Clevio sont reportés au mois suivant ; les autres ne se reportent pas.

S7.5 Fiche Google tenue à jour (Visibilité et Premium). Clevio publie sur la fiche Google du Client une publication par mois en Visibilité, deux en Premium (actualité, réalisation, offre), à partir des informations et des photos du Client ou d'images libres de droits. Il répond aux avis reçus sous 5 jours ouvrés, avec courtoisie et sans jamais révéler d'information personnelle ; avant de répondre à un avis négatif, il soumet sa réponse au Client. Les publications non réalisées du fait de Clevio sont reportées au mois suivant.

S7.6 Kit avis Google (compris en Visibilité et Premium, en Option en Essentiel). Un QR code menant à la page d'avis de la fiche, une affichette à imprimer (PDF) et un message type pour demander un avis. Seuls les vrais clients du Client déposent des avis : Clevio n'en rédige jamais et ne propose aucun avantage en échange d'un avis.

Article S8. Hébergement, sécurité et sauvegardes

Le Site est hébergé chez un prestataire choisi par Clevio, actuellement Hostinger International Ltd, société établie dans l'Union européenne. Clevio assure la connexion chiffrée (HTTPS), les mises à jour de sécurité et des sauvegardes régulières, et conserve une copie du Site en dehors de l'hébergement. Il peut changer d'hébergeur sans réduire le service. Par défaut, le Site n'utilise aucun cookie ni traceur soumis au consentement des visiteurs ; si le Client souhaite un outil de mesure ou de publicité qui en utilise, Clevio installe un bandeau de consentement conforme, sur devis.

Article S9. Nom de domaine

S9.1 Le nom de domaine est enregistré au nom du Client, qui en est le titulaire. Clevio en assure la gestion technique pendant l'abonnement. Son renouvellement est compris dans la Mensualité pour une extension en .fr ou .com ; une extension plus chère est refacturée à son prix d'achat, sans marge (annexe 1). Le transfert d'un nom de domaine existant est gratuit.

S9.2 À la fin du contrat, Clevio remet le code de transfert au Client sous 7 jours ouvrés après sa demande, puis cesse de gérer le nom de domaine. Celui-ci reste enregistré jusqu'à sa date d'expiration ; son renouvellement revient ensuite au Client.

Article S10. Messagerie

Les adresses e-mail à son nom de domaine ne sont pas comprises dans l'abonnement. Leur configuration est une Option ; la messagerie est souscrite par le Client, à son nom, auprès du fournisseur de son choix.

Article S11. Droits sur le Site pendant l'abonnement

S11.1 Pendant l'abonnement, Clevio reste titulaire des droits sur le Site (code, structure, design, éléments graphiques créés pour le Client), dans la mesure où des droits existent. Il concède au Client, pour la durée de l'abonnement, un droit d'utilisation non exclusif du Site pour son activité.

S11.2 Les Éléments du Client restent sa propriété. Il autorise Clevio à les utiliser pour créer, héberger et entretenir le Site, pour la durée du contrat.

S11.3 Un logo créé par Clevio au titre de l'Option « Création de logo » appartient au Client dès son paiement : Clevio lui cède les droits de reproduction, de représentation et d'adaptation, sur tous supports, pour tout usage lié à l'activité du Client, pour le monde entier et pour toute la durée légale des droits.

S11.4 Le Site peut contenir des composants de tiers (logiciels libres, polices, bibliothèques, photos sous licence), soumis à leurs propres licences. Ils ne sont jamais cédés.

S11.5 Clevio peut placer en bas des pages une mention discrète « Site réalisé par Clevio », avec un lien vers son site qui porte le code de parrainage du Client (article 6.6). Le Client peut demander à tout moment de la retirer, sans frais.

S11.6 Les textes, articles et publications rédigés par Clevio pour le Client lui sont cédés dès leur mise en ligne : droits de reproduction, de représentation et d'adaptation, sur tous supports, pour tout usage lié à l'activité du Client, pour le monde entier et pour toute la durée légale des droits.

Article S12. Rachat du Site

S12.1 À partir du 12e mois d'abonnement, si toutes les sommes échues sont payées, le Client peut devenir propriétaire du Site pour le prix fixe de 490 €, quelle que soit la formule.

S12.2 Après paiement, Clevio cède au Client, dans la mesure où des droits existent, les droits de reproduction, de représentation, d'adaptation et de traduction sur le code, le design et les éléments graphiques créés spécifiquement pour le Site, sur tous supports, pour tout usage lié à l'activité du Client, pour le monde entier et pour toute la durée légale des droits (article L. 131-3 du Code de la propriété intellectuelle). Il remet les fichiers du Site et la documentation utile, et accompagne le transfert vers l'hébergeur choisi par le Client, dans la limite de 2 heures de travail comprises.

S12.3 L'abonnement prend fin au rachat, sans préavis, sauf si le Client souscrit un contrat d'entretien distinct. Le Site est ensuite placé sous la seule responsabilité du Client (hébergement, mises à jour, sécurité).

Article S13. Fin de l'abonnement sans rachat

Le Site est mis hors ligne à la fin du préavis. Clevio remet au Client, gratuitement et sur demande dans les 60 jours, les Éléments du Client (textes, photos, logos), les textes, articles et publications rédigés pour lui (article S11.6), le logo créé en Option le cas échéant, et le code de transfert du nom de domaine. Le code et le design du Site restent la propriété de Clevio et ne peuvent pas être réutilisés. Les données du Site sont supprimées 60 jours après la fin du contrat.

Article S14. Responsabilité du Client pour son Site

Le Client est l'éditeur de son Site et son directeur de la publication. Il est responsable de son contenu et de ses informations légales. Clevio fournit des modèles de mentions légales et de politique de confidentialité, que le Client vérifie et complète. Clevio applique les bonnes pratiques d'accessibilité, sans délivrer d'audit ni de déclaration de conformité, qui peuvent faire l'objet d'un devis ; il revient au Client de vérifier s'il est soumis à une obligation légale d'accessibilité.

Article S15. Changement de formule

Le Client peut passer à une formule supérieure à tout moment : la nouvelle Mensualité s'applique à l'échéance suivante, et seule la différence de Mise en place est due (par exemple 200 € pour passer à Premium depuis Essentiel ou Visibilité). Il peut passer à une formule inférieure après la durée minimale, avec un préavis de 30 jours ; les pages et services qui dépassent la nouvelle formule sont alors retirés ou facturés comme Options, au choix du Client. Un changement de formule ne fait pas repartir la durée minimale.

Partie 3. Majordome

Article M1. Description

Majordome est un assistant fondé sur l'intelligence artificielle, configuré pour l'activité du Client et installé sur un serveur dédié à son entreprise. Il prépare des contenus : recherches de prospects, réponses aux e-mails, devis, publications, propositions de rendez-vous, fiches clients et fiches mission. Ses fonctions sont celles présentées sur clevioweb.fr/majordome à la date du Devis. Il n'envoie, ne publie et n'ajoute rien sans une action du Client.

Majordome n'est pas proposé aux professionnels de santé, ni aux activités dont la messagerie contient habituellement des données de santé ou d'autres données sensibles : leur hébergement obéit à des règles particulières (certification HDS) que Majordome ne remplit pas. Les données sensibles reçues ponctuellement ne servent qu'à préparer la réponse demandée.

Article M2. Ce dont le Client a besoin

Les comptes à connecter (Google pour Gmail et Agenda, LinkedIn, compte professionnel Instagram), à son nom ; un accès à internet ; un téléphone ou un ordinateur récent. Le Client connecte lui-même ses comptes sur les pages officielles de ces services : Clevio n'a jamais connaissance de ses mots de passe. Le Client peut retirer ces accès à tout moment depuis ses comptes.

Article M3. Mise en place et livraison

M3.1 La Mise en place comprend : la configuration de l'assistant (nom, logo, ton, clients idéaux, grille de prix) ; une première recherche de 40 prospects au plus, vérifiés, avec leurs messages d'approche ; l'installation sur un serveur dédié au Client ; le branchement de ses comptes, avec lui ; une formation de 30 minutes, puis un point après la première semaine.

M3.2 Majordome est livré sous 10 jours ouvrés après réception des accès et des informations nécessaires, et au plus tôt à la fin du délai de rétractation, sauf demande expresse du Client (article 5.3). La livraison est le jour où le Client reçoit l'accès à son application. L'abonnement commence à cette date.

M3.3 Si les accès ne sont pas fournis 30 jours après la signature, malgré deux relances écrites, Clevio peut livrer Majordome avec les connexions disponibles ; l'abonnement commence alors.

Article M4. Prix et paiement

Mise en place : 1 490 € nets, payable en une fois, ou en 3 fois sans frais : 500 € à partir du 8e jour suivant la signature, puis 495 € avec la première Mensualité et 495 € avec la deuxième. Abonnement : 199 € nets par

mois, à partir de la livraison. Si le contrat prend fin avant le paiement de toutes les échéances de Mise en place, les échéances restantes deviennent exigibles à cette date, sauf rétractation ou résiliation pour manquement de Clevio ; dans les autres cas de l'article 9.4, elles restent dues.

Article M5. Usage de l'intelligence artificielle

M5.1 L'usage est illimité et compris dans l'abonnement. Aucun supplément n'est jamais facturé et Majordome n'est jamais mis en pause en raison de sa consommation. Lors d'un mois de consommation exceptionnelle, Clevio peut, jusqu'au premier jour du mois suivant, réduire le nombre de recherches sur le web effectuées par demande et le niveau de réflexion de l'intelligence artificielle ; ses réponses peuvent alors être plus courtes et moins détaillées. Aucune de ses fonctions n'est interrompue.

M5.2 L'usage est réservé au Client et à son personnel, pour sa propre activité. Sont interdits : la revente ou la mise à disposition de tiers ; l'interrogation automatisée en boucle ; tout usage contraire à la loi ou aux règles d'usage du fournisseur d'intelligence artificielle, comme l'envoi de messages non sollicités en masse, le harcèlement, la tromperie ou le traitement de données sensibles (santé, opinions, vie privée).

M5.3 Si un usage interdit continue après une mise en demeure écrite, Clevio peut le limiter ou résilier le contrat selon l'article 10.

Article M6. Validation et responsabilité du Client

Le Client relit et corrige les contenus préparés par Majordome. Il est seul responsable de ce qu'il envoie, publie ou ajoute à son agenda : exactitude des prix, des noms et des dates ; respect des règles de prospection (pour les e-mails aux professionnels : un message en rapport avec leur métier, l'identité de l'expéditeur, la possibilité de s'opposer simplement aux envois suivants, et le respect de cette opposition) ; respect des conditions de LinkedIn, d'Instagram et de Google ; droits sur les images. L'intelligence artificielle peut se tromper. Les contenus de Majordome ne constituent pas un conseil juridique, fiscal, comptable ou médical.

Article M7. Prospects et sources

Majordome recherche des informations professionnelles publiques : sites des entreprises, annuaires publics, pages et profils publics. Le Client les utilise sous sa responsabilité, comme responsable de traitement (annexe 3). Les Données du Client ne sont ni vendues, ni partagées avec d'autres clients : chaque Client dispose de son propre serveur.

Article M8. Services de tiers

Majordome repose sur des services de tiers : le service d'intelligence artificielle Claude de la société Anthropic, dans son offre professionnelle ; un serveur de la société Hetzner, en Allemagne ; les services de Google, LinkedIn et Meta auxquels le Client connecte ses comptes. Leurs conditions s'appliquent. Si l'un d'eux modifie son service et limite une fonction, Clevio en informe le Client et propose une solution équivalente quand elle existe. Si une fonction essentielle disparaît durablement sans équivalent, le Client peut résilier sans frais.

Article M9. Disponibilité, sécurité et sauvegardes

Majordome est accessible par une connexion chiffrée (HTTPS) et protégé par mot de passe. Les données du serveur sont sauvegardées chaque jour. Clevio met en œuvre les moyens raisonnables pour assurer sa disponibilité ; l'article 12 s'applique en cas d'indisponibilité de plus de 72 heures due à Clevio.

Article M10. Évolutions

Clevio met à jour et améliore Majordome pendant l'abonnement, sans supplément. Aucune fonction prévue au Devis n'est retirée sans solution équivalente, sauf du fait d'un tiers (article M8).

Article M11. Propriété

Majordome (logiciel, consignes, configuration, code) reste la propriété de Clevio. Le Client dispose d'un droit d'utilisation personnel pour la durée de l'abonnement ; il ne peut ni le copier, ni l'analyser pour en reproduire le fonctionnement, ni le revendre. Les Données du Client et les contenus préparés pour lui appartiennent au Client, dans la mesure où des droits existent : il les utilise librement.

Article M12. Fin du contrat

Dans les 15 jours qui suivent la fin du contrat, Clevio envoie au Client l'export de ses Données (prospects, clients, devis, brouillons) dans des formats courants (Excel, CSV, PDF). Les connexions à ses comptes sont retirées. Le serveur et son contenu, sauvegardes comprises, sont supprimés 60 jours après la fin du contrat. Les comptes du Client restent à son nom.

Partie 4. Secrétaire

Article SE1. Description

SE1.1 Secrétaire est un agent vocal fondé sur l'intelligence artificielle, configuré pour l'activité du Client. Il répond aux appels que le Client lui renvoie, au nom de son entreprise : il note l'identité et les coordonnées de l'appelant et l'objet de sa demande, repère les urgences définies avec le Client et lui transmet un compte rendu de chaque appel. Ses fonctions sont celles présentées sur clevioweb.fr/secretaire à la date du Devis.

SE1.2 Secrétaire se présente toujours, dès le début de l'appel, comme l'assistante vocale de l'entreprise du Client. Il ne donne que les informations et les prix que le Client lui a fournis, ne fixe aucun rendez-vous ferme et ne prend aucun engagement au nom du Client.

SE1.3 Secrétaire n'est pas un service d'urgence et ne remplace pas les numéros d'urgence. Lorsqu'un appel concerne un danger (par exemple une odeur de gaz), il donne les consignes de sécurité et les numéros d'urgence définis avec le Client, puis le prévient. Le Client reste seul responsable de la suite donnée aux appels.

SE1.4 Secrétaire n'est pas proposé aux professionnels de santé, ni aux activités dont les appels portent habituellement sur des données de santé ou d'autres données sensibles.

Article SE2. Le numéro et le renvoi d'appel

SE2.1 Les clients du Client continuent d'appeler son numéro habituel. Le Client renvoie vers Secrétaire les appels qu'il ne prend pas, par le renvoi d'appel de son opérateur téléphonique, réglé avec l'aide de Clevio. Il peut le couper ou le modifier à tout moment depuis son téléphone.

SE2.2 Le numéro vers lequel les appels sont renvoyés est fourni par Clevio, au moyen de son prestataire, pour la durée de l'abonnement. Il n'appartient pas au Client et ne peut pas être conservé à la fin du contrat ; le numéro habituel du Client reste le sien.

SE2.3 Le coût éventuel du renvoi d'appel chez l'opérateur du Client reste à sa charge. Clevio n'est pas responsable des pannes ou des réglages du réseau de cet opérateur.

Article SE3. Ce dont le Client a besoin

Une ligne téléphonique qui permet le renvoi d'appel ; un téléphone pour recevoir les comptes rendus et consulter son application ; les informations de l'annexe 2.

Article SE4. Mise en place et mise en service

SE4.1 La Mise en place comprend : la configuration de Secrétaire pour l'entreprise du Client (services, zone, horaires, prix affichés, urgences, message d'accueil) ; le numéro ; le réglage du renvoi d'appel, avec le

Client ; des appels d'essai avec lui ; la prise en main de l'application.

SE4.2 Secrétaire est mis en service sous 10 jours ouvrés après réception des informations nécessaires, et au plus tôt à la fin du délai de rétractation, sauf demande expresse du Client (article 5.3). La mise en service est le jour où le Client valide les appels d'essai, ou, à défaut, 5 jours ouvrés après qu'ils lui ont été proposés. L'abonnement commence à cette date.

Article SE5. Prix, minutes et paiement

SE5.1 Mise en place : 290 € nets. Abonnement : 149 € nets par mois, à partir de la mise en service. Il comprend 150 minutes d'appels par mois civil.

SE5.2 Seul le temps pendant lequel Secrétaire est en ligne avec un appelant est compté. Chaque appel est arrondi à la minute supérieure. Les minutes non utilisées ne sont pas reportées. Le premier et le dernier mois, les minutes comprises sont calculées au prorata des jours d'abonnement.

SE5.3 Au-delà des minutes comprises, chaque minute est facturée 0,35 € nets, avec la Mensualité suivante. Le compteur du mois est consultable à tout moment dans l'application, et le relevé des appels est joint à la facture. Le Client peut demander à Clevio de plafonner le nombre de minutes par mois : au-delà du plafond, Secrétaire ne prend plus d'appels jusqu'au mois suivant.

Article SE6. Usage et responsabilité du Client

SE6.1 Secrétaire est réservé aux appels reçus par l'entreprise du Client. Sont interdits : les appels sortants automatisés, la revente ou la mise à disposition de tiers, et tout usage contraire à la loi ou aux règles du prestataire vocal.

SE6.2 Le Client fournit des informations exactes et à jour (services, prix, horaires, urgences) et prévient Clevio de tout changement. Il relit les comptes rendus : l'intelligence artificielle peut mal comprendre un nom, une adresse ou une demande, et l'enregistrement de l'appel fait foi.

SE6.3 Le Client est responsable de traitement pour les données des appelants (annexe 3). Le message d'accueil de Secrétaire les informe qu'ils parlent à une assistante vocale et que l'appel est transcrit pour être transmis à l'entreprise ; le Client complète cette information dans sa propre politique de confidentialité.

Article SE7. Services de tiers

Secrétaire repose sur des services de tiers : la plateforme vocale de la société Retell AI (voix, numéro, transcription des appels), qui utilise elle-même des services d'intelligence artificielle ; un serveur de la société Hetzner, en Allemagne, pour l'application du Client ; l'opérateur téléphonique du Client pour le renvoi d'appel. Leurs conditions s'appliquent. Si l'un d'eux modifie son service et limite une fonction, Clevio en informe le Client et propose une solution équivalente quand elle existe. Si une fonction essentielle disparaît durablement sans équivalent, le Client peut résilier sans frais.

Article SE8. Disponibilité et sécurité

L'application est accessible par une connexion chiffrée (HTTPS) et protégée par mot de passe. Clevio met en œuvre les moyens raisonnables pour que Secrétaire réponde aux appels ; l'article 12 s'applique en cas d'indisponibilité de plus de 72 heures due à Clevio. Aucune réponse à un appel donné n'est garantie, notamment en cas de panne du réseau téléphonique.

Article SE9. Évolutions et réglages

Les réglages demandés par le Client quand son activité change (horaires, services, consignes, message d'accueil) sont compris dans l'abonnement, dans une limite raisonnable. Clevio met à jour et améliore Secrétaire sans supplément. Aucune fonction prévue au Devis n'est retirée sans solution équivalente, sauf du fait d'un tiers (article SE7).

Article SE10. Propriété

Secrétaire (logiciel, consignes, configuration, code) reste la propriété de Clevio. Le Client dispose d'un droit d'utilisation personnel pour la durée de l'abonnement. Les comptes rendus et les données des appels appartiennent au Client, dans la mesure où des droits existent.

Article SE11. Fin du contrat

À la fin du contrat, le Client coupe son renvoi d'appel vers Secrétaire ; Clevio le lui rappelle par écrit avant la date de fin, et le numéro de Secrétaire cesse ensuite de répondre. Dans les 15 jours qui suivent, Clevio envoie au Client l'export de ses appels et comptes rendus (Excel ou CSV). Les données, enregistrements et transcriptions sont supprimés 60 jours après la fin du contrat, chez Clevio et chez ses sous-traitants.

Annexe 1. Tarifs

Tarifs en vigueur le 17 novembre 2026. Prix nets : TVA non applicable, article 293 B du code général des impôts.

Sites internet

Prestation	Essentiel	Visibilité	Premium
Mensualité	49 €	89 €	149 €
Mise en place, une seule fois	290 €	290 €	490 €
Pages	Jusqu'à 5	Jusqu'à 10	Jusqu'à 15
Modifications par mois	1	3	6
Hébergement, sécurité, sauvegardes	Inclus	Inclus	Inclus
Nom de domaine en .fr ou .com, au nom du Client	Inclus	Inclus	Inclus
Bouton d'appel et formulaire de devis	Inclus	Inclus	Inclus
Création ou reprise de la fiche Google	Incluse	Incluse	Incluse
Fiche Google tenue à jour (publications)	Non	1 par mois	2 par mois
Réponses aux avis Google	Non	Incluses	Incluses
Référencement local de base	Non	Inclus	Inclus
Rapport mensuel (visites, demandes reçues)	Non	Inclus	Inclus
Kit avis Google (QR code, affichette, message type)	Option	Inclus	Inclus
Délai des modifications	5 jours ouvrés	5 jours ouvrés	48 heures ouvrées
Publications sur un réseau social	Non	Non	4 par mois
Article de blog	Non	Non	1 par mois
Total de la première année (mise en place et 12 mensualités)	878 €	1 358 €	2 278 €

Rachat du Site : 490 €, à partir du 12e mois (article S12).

Offre de lancement : la Mise en place du Site est offerte aux cinq premiers Clients, en échange d'un témoignage sincère et de l'autorisation de présenter leur Site (article 17). Le Devis indique si le Client en bénéficie.

Garantie de délai : premier mois offert si le Site n'est pas en ligne à temps du fait de Clevio (article S3.5). Site et Majordome à 3 mois d'intervalle au plus : Mise en place du Site offerte. Parrainage : une Mensualité offerte au professionnel recommandé ; au Client qui recommande, une si ce professionnel souscrit un Site, une s'il souscrit Secrétaire, trois s'il souscrit Majordome ; jusqu'à 12 par année civile (article 6.6).

Majordome

Abonnement, toutes les fonctions	199 € par mois
Mise en place, une seule fois	1 490 €, ou en 3 fois sans frais : 500 €, puis 495 € et 495 €
Usage de l'intelligence artificielle	Illimité, compris (article M5)
Total de la première année	3 878 €

Secrétaire

Abonnement	149 € par mois
Minutes d'appels comprises	150 par mois civil (article SE5)
Minute au-delà	0,35 €, facturée avec la Mensualité suivante
Mise en place, une seule fois	290 €
Total de la première année, sans dépassement	2 078 €

Options et prestations supplémentaires

Option	Prix	Détail
Version dans une autre langue (site)	90 €, une fois, par langue	Toutes les pages traduites, avec le changement de langue en un clic. Ensuite, la langue est comprise dans votre formule : chaque modification est faite dans toutes les langues et ne compte qu'une fois.
Page supplémentaire (site)	60 €, une fois, par page	Au-delà des pages de votre formule. Les pages légales (mentions légales, confidentialité) ne sont jamais comptées.
Prise de rendez-vous ou réservation en ligne (site)	60 €, une fois	L'outil que vous utilisez déjà (Planity, Doctolib, TheFork, Calendly…) branché sur votre site, avec un bouton sur chaque page. L'abonnement à l'outil reste chez son fournisseur.
Modification au-delà de votre formule (site)	30 €, par modification	Quand les modifications du mois sont déjà utilisées. Nous vous prévenons avant : rien n'est facturé sans votre accord écrit.
Article de blog (site)	60 €, par article	Environ 800 mots sur un sujet de votre métier, relu par vous avant sa publication. Un article par mois est compris dans Premium.
Création de logo (site)	190 €, une fois	Deux pistes, deux séries de retouches, puis les fichiers pour le web et l'impression. Le logo vous appartient entièrement.

Option	Prix	Détail
Kit avis Google (site)	30 €, une fois, formule Essentiel	Un QR code et une affichette à imprimer, et un message type pour demander un avis à vos clients. Compris dans Visibilité et Premium.
Adresse e-mail à votre nom de domaine (site)	30 €, une fois, par adresse	La configuration de contact@votre-entreprise.fr. La messagerie elle-même (Google Workspace, Microsoft 365…) est souscrite à votre nom et payée directement à son fournisseur.
Nom de domaine à extension spéciale (site)	Prix coûtant, par an	Un nom en .fr ou .com est compris. Une extension plus chère (.paris, .immo…) vous est refacturée à son prix d'achat, sans marge.
Travaux sur mesure (site)	50 €, de l'heure	Tout ce qui n'est pas listé ici, toujours sur devis accepté avant de commencer, facturé par demi-heure.
Formation complémentaire (Majordome)	50 €, de l'heure	Pour vous ou un membre de votre équipe, en visio ou chez vous en Île-de-France.
Développement sur mesure (Majordome)	50 €, de l'heure, sur devis	Par exemple, la connexion à votre logiciel de gestion. Toujours sur devis accepté avant de commencer.

Annexe 2. Éléments à fournir par le Client

Pour un Site

- Nom commercial, forme juridique, numéro SIRET et adresse de l'entreprise ;
- logo (s'il existe) et couleurs souhaitées ;
- description de l'activité, des métiers et des services proposés, avec leurs prix s'ils sont affichés ;
- zone d'intervention (villes, départements) ;
- numéro de téléphone, e-mail, horaires ;
- photos de réalisations ou de l'équipe, dont le Client détient les droits ;
- avis ou témoignages de ses clients, avec l'accord de leurs auteurs ;
- assurances, qualifications ou labels à afficher (par exemple garantie décennale, RGE, Qualibat, selon le métier) ;
- accès au nom de domaine et à la fiche Google Business Profile existants, le cas échéant.

Pour Majordome

- Nom, logo et ton souhaités pour l'assistant ;
- description des clients idéaux et des zones de prospection ;
- grille de prix et conditions habituelles du Client ;
- adresse e-mail professionnelle à traiter, et connexion des comptes Google, LinkedIn et Instagram, faite par le Client lui-même.

Pour Secrétaire

- Nom de l'entreprise, prénom du responsable à annoncer, métier et zone d'intervention ;
- services proposés, et prix que Secrétaire peut annoncer s'ils sont déjà affichés ;
- horaires, et ce qui est urgent dans son métier, avec les consignes à donner ;

- numéro de téléphone professionnel et nom de son opérateur, pour le renvoi d'appel ;
- numéro de portable et adresse e-mail où recevoir les comptes rendus.

Annexe 3. Accord de traitement des données personnelles

Cette annexe constitue le contrat de sous-traitance prévu par l'article 28 du règlement (UE) 2016/679 (RGPD). Le Client est responsable de traitement ; Clevio est son sous-traitant.

A3.1 Description des traitements

	Formulaire du Site	Majordome	Secrétaire
Nature	Hébergement du Site et transmission des messages du formulaire au Client	Hébergement, enregistrement, organisation et analyse par l'intelligence artificielle, pour préparer des contenus	Réception des appels, transcription, résumé par l'intelligence artificielle et transmission au Client
Finalités	Permettre au Client de recevoir les demandes de ses visiteurs	Prospection, relation client, réponses aux e-mails, devis, agenda et publications du Client, selon ses demandes	Permettre au Client de connaître et de traiter les demandes reçues par téléphone
Données	Identité, coordonnées, contenu du message	Identité et coordonnées professionnelles, e-mails professionnels reçus et envoyés, événements d'agenda, notes, devis	Voix, numéro de téléphone, nom, adresse, objet de la demande, enregistrement et transcription de l'appel
Personnes concernées	Visiteurs du Site qui écrivent au Client	Prospects, clients, correspondants et personnel du Client	Personnes qui appellent le Client
Durée	Durée du contrat, puis suppression selon l'article S13	Durée du contrat, puis export et suppression selon l'article M12	Durée du contrat, puis export et suppression selon l'article SE11

Aucune donnée sensible au sens de l'article 9 du RGPD (santé, opinions, origine, vie sexuelle…) ne doit être confiée à Majordome ni recueillie par Secrétaire (articles M1 et SE1.4).

A3.2 Engagements de Clevio

- Ne traiter les données que sur instruction documentée du Client : le contrat, la configuration validée et les demandes que le Client fait dans Majordome. Clevio prévient le Client si une instruction lui paraît contraire à la loi.
- Ne pas utiliser les données pour ses propres besoins, ni les vendre, ni les partager avec d'autres clients.
- Veiller à ce que toute personne autorisée à traiter les données soit tenue à la confidentialité.
- Protéger les données : connexions chiffrées, accès protégés par mot de passe et réservés à Clevio pour l'administration, un serveur distinct pour chaque Client de Majordome, une application distincte pour chaque Client de Secrétaire, mises à jour de sécurité, sauvegardes quotidiennes.
- Aider le Client à répondre aux demandes des personnes concernées (accès, rectification, effacement, opposition…) en lui transmettant toute demande reçue sous 5 jours ouvrés.
- Aider le Client pour la sécurité des traitements et, le cas échéant, pour une analyse d'impact.
- Notifier au Client toute violation de données dans les 48 heures après en avoir pris connaissance, avec les informations utiles.

- À la fin du contrat, restituer les données puis les supprimer, selon les articles S13, M12 et SE11, et le confirmer par écrit sur demande.
- Mettre à la disposition du Client les informations nécessaires pour démontrer le respect de ces obligations, et permettre un audit, réalisé par le Client ou par un auditeur qu'il mandate, tenu au secret et qui n'est pas un concurrent de Clevio : une fois par an au plus, sauf violation de données ou demande d'une autorité, annoncé 30 jours à l'avance, aux frais du Client.
- Tenir un registre des traitements effectués pour le compte de ses clients.

A3.3 Sous-traitants de Clevio

Le Client autorise Clevio à recourir aux sous-traitants suivants. Clevio l'informe par écrit au moins 30 jours avant tout ajout ou remplacement ; le Client peut s'y opposer en résiliant sans frais. Clevio impose à ses sous-traitants des obligations de protection équivalentes.

Sous-traitant	Rôle	Lieu et garanties
Hostinger International Ltd	Hébergement des Sites	Chypre (Union européenne)
Hetzner Online GmbH	Serveurs de Majordome et de l'application Secrétaire, et leurs sauvegardes	Allemagne (Union européenne)
Anthropic	Intelligence artificielle Claude, utilisée par Majordome	États-Unis : clauses contractuelles types de la Commission européenne ; pas d'entraînement des modèles avec les données transmises
Retell AI, Inc.	Plateforme vocale de Secrétaire : voix, numéro, enregistrement et transcription des appels	États-Unis : clauses contractuelles types de la Commission européenne
Resend	Envoi des e-mails du formulaire de certains Sites	États-Unis : clauses contractuelles types de la Commission européenne

Google, LinkedIn et Meta ne sont pas des sous-traitants de Clevio : ce sont les fournisseurs du Client, dont les services sont utilisés au moyen de ses propres comptes, selon les contrats qu'il a conclus avec eux.

A3.4 Transferts hors de l'Union européenne

Les données ne sont transférées hors de l'Union européenne qu'aux sous-traitants indiqués ci-dessus, avec les garanties prévues par le RGPD : décision d'adéquation de la Commission européenne lorsque le destinataire en bénéficie, ou clauses contractuelles types.

A3.5 Engagements du Client

Le Client dispose d'une base légale pour ses traitements ; il informe les personnes concernées, y compris les prospects qu'il contacte (identité de l'expéditeur, origine des données, droit d'opposition) ; il respecte leurs oppositions ; il ne confie à Majordome aucune donnée sensible ; il informe ses appelants selon l'article SE6.3 ; il donne à Clevio des instructions conformes à la loi.

Annexe 4. Formulaire de rétractation

À compléter et à renvoyer seulement si vous souhaitez vous rétracter (article 5). Vous pouvez aussi nous écrire librement, par exemple par e-mail.

À l'attention de Clevio, Romain Denizon EI, Noiseau (94880), France, e-mail : contact@clevioweb.fr.

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

Offre et numéro du devis : _____

Devis signé le : _____

Nom de l'entreprise : _____

Nom du représentant : _____

Adresse : _____

Signature (seulement si ce formulaire est envoyé sur papier) : _____

Date : _____

Conditions générales de vente et d'abonnement de Clevio, version du 17 novembre 2026.