

MODÈLE À FAIRE RELIRE PAR UN AVOCAT AVANT USAGE. Projet rédigé avec assistance IA le 24/10/2026.
Version 2026-10-24-v2. Rien de ce document n'a été validé par un professionnel du droit.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Offre « Ton double IA »

Vendeur : ORGANIZEN, SASU au capital de 1 euro, RCS Thonon-les-Bains 932 373 228, SIRET 932 373 228 00018, 2 chemin de Thony, 74500 Évian-les-Bains, France, représentée par Samuel Barbot, Président. Contact : contact@organizen.ai. Ci-après « **Organizen** ».

Acheteur : tout professionnel (personne physique ou morale agissant dans le cadre de son activité) qui commande un double IA sur double.organizen.ai ou par devis signé. Ci-après le « **Professionnel** ».

Les présentes conditions s'appliquent à toute commande de l'offre « Ton double IA ». Elles complètent, pour cette offre, le contrat cadre de prestation d'Organizen lorsqu'il a été signé ; en cas de contradiction sur le double IA, les présentes prévalent.

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

- **Double :** l'assistant conversationnel créé pour le Professionnel, qui reprend son visage, sa voix et ses réponses types, et qui répond à ses clients quand il n'est pas disponible.
- **Base de réponses :** l'ensemble des informations, réponses types, horaires, tarifs, listes « autorisé / interdit » que le Professionnel fournit et valide, et dans lesquelles le Double puise.
- **Cadre :** ce que le Double est autorisé à faire pour un métier donné, tel que décrit sur la page du métier sur double.organizen.ai et validé par le Professionnel au moment de la création.
- **Canal :** le lieu où le Double répond (page web, WhatsApp, téléphone), selon le palier choisi.
- **Minutes de conversation :** le temps d'échange entre le Double et les clients du Professionnel, décompté par mois civil, selon le palier choisi.
- **Espace :** l'interface où le Professionnel modifie sa Base de réponses, consulte ses résumés et résilie.

ARTICLE 2 - QUALITÉ DE PROFESSIONNEL

2.1 L'offre est réservée aux professionnels. Le Professionnel déclare commander pour les besoins de son activité. Les règles protectrices du consommateur (droit de rétractation, médiation de la consommation) ne s'appliquent pas, sauf disposition impérative contraire.

2.2 Le Professionnel garantit qu'il est bien la personne dont le visage et la voix sont enregistrés, ou qu'il dispose de l'accord écrit de cette personne (voir la licence d'utilisation du visage et de la voix, document séparé).

ARTICLE 3 - COMMANDE ET CRÉATION DU DOUBLE

3.1 La commande se fait en trois temps : un appel de 15 minutes avec Organizen pour fixer le Cadre ; l'enregistrement par le Professionnel de 5 minutes de vidéo et de voix selon les consignes données ; la fourniture par le Professionnel de sa Base de réponses.

3.2 Le Double est mis en ligne dans un délai de 48 h à compter de la réception de l'ensemble de ces éléments. Ce délai est indicatif ; un retard n'ouvre droit à aucune indemnité mais le Professionnel peut annuler sans frais si le Double n'est pas en ligne 15 jours après la réception complète des éléments.

3.3 Avant la mise en ligne, le Professionnel teste son Double et valide le Cadre par écrit (email ou clic dans l'Espace). Le Double ne répond à aucun client avant cette validation.

3.4 Organizen peut refuser une commande dont le Cadre demanderait au Double d'accomplir un acte réservé à une profession réglementée, de se faire passer pour un humain, ou de traiter des sujets contraires à la loi.

ARTICLE 4 - PRIX

4.1 Les prix sont ceux affichés sur double.organizen.ai au jour de la commande. Ils sont exprimés hors taxes et toutes taxes comprises (TVA au taux en vigueur, 20 % à la date des présentes). Aucun prix « sur devis » n'est pratiqué pour cette offre.

4.2 Création du Double : **490 € HT** (588 € TTC), payée une fois, à la commande. Elle comprend : vidéo et voix, base de réponses, mise en ligne.

4.3 Abonnement mensuel, selon le palier choisi :

Palier	Prix HT / mois	Prix TTC / mois	Ce qui est compris
Essentiel	49 €	58,80 €	60 min de conversation / mois ; 1 canal (site ou WhatsApp) ; Résumé quotidien
Pro	99 €	118,80 €	200 min de conversation / mois ; 1 canal au choix ; Résumé quotidien + prise de rendez-vous
Business	199 €	238,80 €	500 min de conversation / mois ; Plusieurs canaux (site, WhatsApp, téléphone) ; Résumé quotidien + rendez-vous + suivi

4.4 Tous les paliers sont proposés aux mêmes conditions : sans engagement ; résiliable en 1 clic ; double supprimé sous 30 jours après la résiliation.

4.5 Quand les Minutes de conversation du mois sont consommées à 80 %, le Professionnel est prévenu. À 100 %, le Double cesse de répondre jusqu'au mois suivant ou jusqu'au passage à un palier supérieur, au choix du Professionnel. Aucune minute n'est facturée au-delà du palier sans accord écrit du Professionnel.

4.6 L'abonnement est facturé d'avance chaque mois, par débit du moyen de paiement enregistré. Tout mois commencé est dû. Un changement de palier prend effet le mois suivant ; un passage à un palier supérieur peut prendre effet immédiatement au prorata.

4.7 En cas de défaut de paiement, après un rappel resté sans effet pendant 7 jours, Organizen peut suspendre le Double. Les pénalités de retard sont de trois fois le taux d'intérêt légal, et l'indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 euros est due de plein droit entre professionnels.

ARTICLE 5 - DURÉE ET RÉSILIATION

5.1 L'abonnement est sans engagement. Il se renouvelle chaque mois par tacite reconduction.

5.2 Le Professionnel peut résilier à tout moment, en un clic depuis son Espace ou par email à contact@organizen.ai. La résiliation prend effet immédiatement : le Double cesse de répondre. Le mois entamé reste dû et n'est pas remboursé ; aucun mois suivant n'est facturé.

5.3 Le Double est supprimé sous 30 jours après la résiliation, visage, voix, conversations et sauvegardes compris, dans les conditions du contrat de sous-traitance RGPD et de la licence d'utilisation du visage et de la voix. Organizen remet au Professionnel, sur demande faite avant la suppression, l'export de sa Base de réponses et de ses résumés.

5.4 Organizen peut résilier de plein droit, après mise en demeure restée sans effet 15 jours, si le Professionnel utilise le Double hors du Cadre, lui fait accomplir un acte interdit à l'article 6, ou ne paie pas.

5.5 La création du Double n'est pas remboursable une fois le Double mis en ligne. Si le Professionnel annule avant la mise en ligne et avant l'enregistrement de la vidéo, la création est remboursée intégralement ; après l'enregistrement, Organizen conserve 50 % au titre du travail réalisé, sauf dans le cas de l'article 3.2 (retard d'Organizen), où la création est remboursée intégralement.

ARTICLE 6 - CE QUE LE DOUBLE FAIT, CE QU'IL NE FAIT JAMAIS

6.1 Règle d'or : le Double fait ce que ferait un assistant bien formé. Jamais l'acte réservé au titre du Professionnel.

6.2 Le Double répond aux clients du Professionnel dans le Cadre validé : informations pratiques, questions courantes, résumé au Professionnel et, selon le palier choisi, prise de rendez-vous et suivi. Il le fait 24 h sur 24, dans la limite des Minutes de conversation du palier.

6.3 Le Double ne fait jamais : un acte réservé à une profession réglementée (conseil juridique personnalisé, séance thérapeutique ou diagnostic, négociation ou acte immobilier, conseil fiscal ou validation de compte, conseil médical, plan nutritionnel personnalisé) ; une décision de prix, de remise, de remboursement ou de litige non prévue par le Professionnel ; un engagement au nom du Professionnel sur un sujet sensible. Il ne se fait jamais passer pour un humain.

6.4 Hors Cadre, le Double le dit clairement au client et transmet la demande au Professionnel.

6.5 Le Professionnel s'engage à ne pas modifier sa Base de réponses pour contourner l'article 6.3. Toute modification de la Base de réponses prend effet après un contrôle automatique et, pour un métier réglementé, après relecture par Organizen sous 2 jours ouvrés.

ARTICLE 7 - TRANSPARENCE : LE CLIENT SAIT QU'IL PARLE À UNE IA

7.1 Le Double se présente comme une intelligence artificielle dès son premier message, sur tous les Canaux, et le répète si un client le lui demande. Le texte de présentation est le suivant, le prénom étant

celui du Professionnel : « Bonjour, ici le double IA de [prénom du Professionnel]. Vous parlez à une IA, pas à [prénom du Professionnel] en personne. Je peux vous renseigner, prendre un rendez-vous ou lui transmettre votre demande. »

7.2 Cette mention ne peut être retirée ni modifiée par le Professionnel. Elle répond à l'obligation d'information des personnes qui interagissent avec un système d'intelligence artificielle (règlement (UE) 2024/1689, article 50).

7.3 Le visage et la voix du Double étant ceux du Professionnel, la vidéo du Double porte en permanence une mention visible « double IA ».

7.4 Sur le canal téléphone, le Double annonce en début d'appel qu'il est une IA et que la conversation est transcrite pour être transmise au Professionnel.

ARTICLE 8 - RESPONSABILITÉS

8.1 Le Professionnel est responsable du contenu : de la Base de réponses, du Cadre qu'il valide, des informations qu'il met à jour (horaires, tarifs, disponibilités), et de ce qu'il laisse le Double dire à ses clients. Il vérifie ses résumés et corrige sa Base de réponses sans délai en cas d'erreur.

8.2 Organizen est responsable de la technique : disponibilité du Double, respect du Cadre tel que validé, affichage de la mention IA, sécurité et hébergement des données, suppression en fin de contrat.

8.3 Le Double repose sur des systèmes d'intelligence artificielle qui peuvent produire des réponses inexacts ou incomplètes. Organizen n'en garantit pas l'exactitude. Elle s'engage à mettre en œuvre les contrôles, les filtres et les relectures décrits aux présentes pour que le Double reste dans le Cadre, renvoie vers le Professionnel hors Cadre et s'annonce comme une IA (obligation de moyens), et à corriger sans délai tout écart signalé.

8.4 Organizen ne garantit aucun résultat commercial.

8.5 Entre professionnels, la responsabilité d'Organizen, toutes causes confondues, est limitée aux sommes payées par le Professionnel au titre de l'offre au cours des douze derniers mois. Sont exclus les dommages indirects (perte de clientèle, perte de chiffre d'affaires, atteinte à l'image) sauf faute lourde ou dolosive. Cette limite ne s'applique pas aux atteintes au visage, à la voix ou aux données personnelles du Professionnel causées par un manquement d'Organizen à la licence ou au contrat de sous-traitance.

ARTICLE 9 - VISAGE, VOIX ET DONNÉES

9.1 L'utilisation du visage et de la voix du Professionnel est régie par la licence d'utilisation du visage et de la voix, document séparé, révocable à tout moment, limitée au Double.

9.2 Les données des clients du Professionnel traitées par le Double le sont pour le compte du Professionnel, responsable de traitement, par Organizen, sous-traitant, dans les conditions du contrat de sous-traitance (article 28 du RGPD), document séparé.

9.3 Les données sont hébergées en Europe. Pour les professions de santé, le Double n'est proposé qu'une fois l'hébergement assuré chez un hébergeur agréé pour les données de santé ; tant que ce n'est pas le cas, la commande d'un Double pour une profession de santé est refusée.

9.4 Organizen n'utilise ni le visage, ni la voix, ni la Base de réponses, ni les conversations du Professionnel pour entraîner un modèle d'intelligence artificielle ou pour un autre client.

ARTICLE 10 - DISPONIBILITÉ ET ASSISTANCE

10.1 Organizen fait ses meilleurs efforts pour que le Double soit disponible en permanence. Les opérations de maintenance sont annoncées 48 h à l'avance par email, sauf urgence.

10.2 Le Professionnel signale tout incident à contact@organizen.ai. Organizen répond sous un jour ouvré et, si le Double est hors service plus de 24 h consécutives du fait d'Organizen, prolonge l'abonnement du mois en cours d'autant de jours.

10.3 Le Professionnel modifie lui-même sa Base de réponses à tout moment depuis son Espace. Organizen l'aide sur demande, dans la limite de 30 minutes par mois ; au-delà, une prestation est proposée sur devis, hors de la présente offre.

ARTICLE 11 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

11.1 La Base de réponses, les enregistrements du Professionnel et les conversations avec ses clients restent la propriété du Professionnel.

11.2 Le logiciel, les gabarits, les modèles techniques et les procédés qui font fonctionner le Double restent la propriété d'Organizen ou de ses fournisseurs. Le Professionnel reçoit un droit d'usage non exclusif, non cessible, pour la durée de l'abonnement.

11.3 Le modèle de visage et de voix dérivé des enregistrements du Professionnel n'est utilisé que pour son Double et est supprimé avec lui.

ARTICLE 12 - ENGAGEMENTS REPRIS DE LA FOIRE AUX QUESTIONS

Les réponses publiées sur double.organizen.ai sont reprises ici mot pour mot. Elles s'entendent dans les limites des articles 6 et 8 : le Double est conçu, contrôlé et corrigé pour rester dans le Cadre, sans que l'exactitude de chaque réponse d'une intelligence artificielle puisse être garantie.

1. **Mes clients sauront-ils qu'ils parlent à une IA ?** Oui, toujours. C'est obligatoire et c'est affiché dès le premier message.
2. **Qui est responsable de ce que dit mon double ?** Toi pour le contenu, nous pour la technique. Le double ne sort jamais du cadre que tu as validé.
3. **Où sont stockées les données de mes clients ?** En Europe. Pour les professions de santé, chez un hébergeur agréé pour les données de santé.
4. **Que se passe-t-il si un client pose une question hors cadre ?** Le double le dit clairement et te transmet la demande.
5. **Puis-je modifier ce que dit mon double ?** Oui, à tout moment depuis ton espace.
6. **Que devient mon double si j'arrête ?** Il est supprimé sous 30 jours, visage, voix et données compris.

ARTICLE 13 - DISPOSITIONS DIVERSES

13.1 Organizen peut modifier les présentes conditions et ses prix pour l'avenir, avec un préavis de 30 jours par email. Le Professionnel qui refuse peut résilier sans frais avant la date d'effet ; à défaut, les nouvelles conditions s'appliquent au renouvellement suivant.

13.2 Les présentes, la commande, le Cadre validé, la licence d'utilisation du visage et de la voix et le contrat de sous-traitance forment l'ensemble de l'accord sur le Double. Pour les données personnelles, le contrat de sous-traitance prévaut ; pour le visage et la voix, la licence prévaut.

13.3 Si une clause est jugée nulle, les autres restent applicables.

13.4 Le Professionnel autorise Organizen à citer son nom et son métier comme référence, sauf refus écrit à tout moment. Aucun extrait de conversation n'est utilisé sans accord écrit.

ARTICLE 14 - DROIT APPLICABLE ET LITIGES

14.1 Les présentes sont régies par le droit français.

14.2 En cas de différend, les parties cherchent d'abord une solution amiable pendant 30 jours à compter de la réclamation écrite de l'une d'elles, adressée à contact@organizen.ai ou à l'adresse du Professionnel.

14.3 À défaut d'accord, compétence exclusive est attribuée au tribunal de commerce du ressort du siège d'Organizen lorsque les deux parties ont la qualité de commerçant. Dans les autres cas, les règles légales de compétence s'appliquent.