

Conditions générales de vente - professionnels

MH IA · Version du 8 octobre 2026

1. Prestataire et champ d'application

MH IA - Mohamed Lounis, Entrepreneur individuel (EI), SIREN 109 931 113, SIRET 109 931 113 00012, Résidence Le Rivaly, bâtiment 1, appartement 111, 63100 Clermont-Ferrand, France. Contact : mhia.contactpro@gmail.com.

Les présentes conditions encadrent la conception, l'installation, l'accès et la maintenance du service MH IA pour des clients professionnels agissant pour les besoins de leur activité. Elles sont remises avant la commande avec une proposition précisant la formule, les options, le calendrier et les conditions particulières. Version du 8 octobre 2026.

2. Commande et documents contractuels

La commande résulte de l'acceptation écrite ou de la signature de la proposition par le client et MH IA. La création d'un compte ou une demande de démonstration ne vaut pas commande payante.

L'ordre de priorité est : conditions particulières acceptées, annexe de traitement des données pour les questions de données personnelles, puis présentes CGV. Une modification exige un accord écrit ; une nouvelle version publiée ne modifie pas rétroactivement un contrat. Le client conserve une copie datée des documents acceptés.

3. Services et limites

La formule Essentiel comprend l'accueil téléphonique par IA, les rendez-vous et leur gestion, l'agenda, les confirmations SMS et, sur activation, les notifications à l'artisan et les demandes de rappel. Les rappels et avis de la formule Complet dépendent des options réellement raccordées.

La formule Complet comprend également la préparation et l'envoi de devis et factures, le suivi des impayés, des interventions et le partage au comptable ; les demandes de photos dépendent du paramétrage accepté. Le suivi des impayés n'effectue pas de prélèvement ni de recouvrement automatique.

Le client fournit et contrôle ses prix, mentions d'entreprise, taux de TVA et documents avant validation. MH IA ne délivre pas de conseil comptable ni de diagnostic de métier. L'IA peut se tromper : les informations importantes doivent être confirmées. Aucun chiffre d'affaires, nombre de rendez-vous ou résultat commercial n'est garanti. Le service n'est pas un service d'urgence.

Les SMS de suivi nécessitent un raccordement et un test avant activation. Ils utilisent les 150 segments inclus. Les photos sont reçues par e-mail. Le partage comptable crée un lien confidentiel valable 7 jours : vous envoyez ensuite l'e-mail depuis votre messagerie. Aucun prélèvement ni relance de paiement automatique.

Les rappels ne sont pas envoyés tardivement pour les rendez-vous pris à moins de 8 h.

4. Prix et volumes

MH IA Essentiel : 119,99 euros TTC par mois, avec 100 minutes d'appels IA et 75 segments SMS. MH IA Complet : 249,99 euros TTC par mois, avec 200 minutes d'appels IA et 150 segments SMS, les fiches clients, devis, factures et outils de suivi. Les deux formules sont sans frais d'installation ni période d'essai. La création, le paramétrage et les essais sont inclus. Les échanges de factures électroniques via SUPER PDP nécessitent le raccordement et l'autorisation de l'entreprise cliente. Les prix TTC affichés correspondent au montant total à payer. À ce jour, aucune TVA n'est facturée : TVA non applicable, art. 293 B du CGI. Les montants hors taxes et TTC sont donc identiques.

Les unités SMS sont communes aux confirmations client, notifications artisan, rappels et autres envois. Un message long ou certains caractères peuvent consommer plusieurs unités. Deux destinataires constituent deux envois distincts. Le relevé distingue les volumes réservés et consommés ; les règles de remise à zéro et de comptage sont précisées dans la proposition. Les volumes inutilisés ne sont pas reportés.

Lorsque le quota est atteint, le service concerné peut être bloqué. Aucun dépassement payant ni option supplémentaire n'est facturé sans accord préalable sur le prix et le volume. Les frais éventuels de renvoi d'appel de l'opérateur du client sont à sa charge et sont vérifiés avant activation. Remises uniquement si prévues dans la proposition ; aucun escompte pour paiement anticipé.

5. Installation et début de service

Le client communique des informations exactes : activité, horaires, zone, consignes, numéro professionnel, opérateur, destinataires des alertes et agenda. Il donne les autorisations nécessaires à la connexion de ses outils. Un compte ne signifie pas que l'assistant est déjà actif.

Après le paiement, MH IA contacte le client pour recueillir les informations nécessaires à son installation. L'agent sera prêt sous 24 h après réception de toutes les informations nécessaires. L'installation comprend le paramétrage convenu, les raccordements et les essais avec le client. Les réserves sont consignées et les défauts bloquants corrigés avant mise en service. Le paiement initial de 119,99 euros TTC (Essentiel) ou 249,99 euros TTC (Complet) règle l'abonnement du premier mois. L'installation est incluse sans frais supplémentaires. La première période de facturation commence au paiement initial et dure un mois, jusqu'à la date anniversaire mensuelle du paiement. La mise en service intervient après validation des essais ; elle ne décale pas la date du premier renouvellement.

Le renvoi d'appel est activé auprès de l'opérateur du client puis testé. Un bouton dans l'application ne suffit pas à l'activer chez l'opérateur. Un délai de 10 secondes est un objectif soumis aux possibilités de la ligne ; le délai réellement disponible est confirmé lors du test.

6. Paiement et retard

Pour une commande réglée en ligne, 119,99 euros TTC (Essentiel) ou 249,99 euros TTC (Complet) sont dus lors du paiement initial pour le premier mois d'abonnement, sans frais d'installation. Le premier mois d'abonnement est payant dès la commande, sans période d'essai. Le premier renouvellement au tarif de la formule choisie intervient un mois après ce paiement, à la date anniversaire mensuelle du paiement, puis les prélèvements sont mensuels. L'échéancier est présenté avant validation du paiement et repris dans les factures. Tout paiement d'avance ou prélèvement suppose l'accord du client et, s'il y a lieu, un mandat valide. Pour un autre mode de règlement, l'échéancier accepté dans la proposition s'applique.

Pour les clients professionnels, des pénalités courent dès le lendemain de l'échéance, sans rappel : taux de refinancement de la Banque centrale européenne applicable au 1er janvier ou au 1er juillet du semestre concerné, majoré de 10 points, sans être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal. Calcul au prorata des jours de retard sur le montant dû. Indemnité forfaitaire de recouvrement : 40 euros par facture impayée ; indemnisation complémentaire sur justificatifs si les frais exposés sont supérieurs.

En cas d'impayé, MH IA peut suspendre le service après mise en demeure restée sans effet pendant 15 jours, en informant le client des conséquences sur les appels et notifications. Les montants sérieusement contestés font l'objet d'un examen contradictoire.

7. Durée, renouvellement et résiliation

L'abonnement est mensuel, sans engagement au-delà du premier mois. Pour une commande réglée en ligne, la première période de facturation est payante et commence au paiement initial. Le premier renouvellement au tarif de la formule choisie intervient un mois après ce paiement, à la date anniversaire mensuelle du paiement. L'abonnement se renouvelle ensuite automatiquement pour des périodes successives d'un mois à cette même date anniversaire ; si ce jour n'existe pas dans le mois, l'échéance est le dernier jour de ce mois.

Le client peut demander la résiliation à tout moment à mhia.contactpro@gmail.com avec l'identité de son entreprise et la référence du contrat. Toute demande reçue avant le prochain renouvellement prend effet à la fin de la période mensuelle en cours, sans préavis supplémentaire ni frais de résiliation. L'accès reste actif jusqu'à la fin de la période payée. MH IA confirme la réception et la date de fin ; son délai de traitement ne reporte pas la date de la demande. Une résiliation ordinaire n'ouvre pas droit au remboursement au prorata du mois commencé, sous réserve des droits légaux et des recours pour manquement.

En cas de manquement grave non réparé dans les 30 jours d'une mise en demeure écrite précisant le manquement, la partie lésée peut mettre fin au contrat, sous réserve des dispositions impératives. Les conséquences financières sont déterminées au regard des prestations exécutées et des responsabilités.

8. Assistance et disponibilité

L'assistant peut accueillir des appels 24 h/24 lorsque le service est actif, les connexions fonctionnent et les quotas le permettent. Cela ne signifie pas une assistance humaine disponible 24 h/24. Le canal d'assistance est mhia.contactpro@gmail.com et la demande d'aide dans l'application.

Les horaires d'assistance et un éventuel délai de prise en charge garanti sont fixés dans la proposition. À défaut, aucun délai chiffré de réparation ni niveau de disponibilité garanti n'est vendu. MH IA informe le client des incidents connus affectant son usage et des interventions nécessaires.

La livraison d'un SMS et la disponibilité du réseau, de l'agenda ou des prestataires tiers dépendent aussi de ces services. MH IA reste responsable de ses propres engagements et diligences.

9. Accès, confidentialité et données

Les accès sont personnels et limités à l'entreprise concernée. Le client gère les personnes autorisées et signale rapidement tout accès suspect. Chacune des parties protège les informations confidentielles de l'autre et en limite l'accès aux personnes qui en ont besoin.

Le client est responsable des traitements concernant ses propres clients. MH IA agit sur ses instructions pour exploiter l'assistant et l'application. L'annexe RGPD doit être complétée et acceptée avant traitement de données réelles ; la politique de confidentialité explique les traitements pour lesquels MH IA est responsable.

En fin de contrat, les parties organisent la restitution et la suppression conformément à l'annexe. Le client reste responsable de la conservation légale de ses factures et de ses exports. L'application n'est pas présentée comme un système d'archivage légal certifié.

10. Responsabilité, propriété et fin de service

MH IA réalise les prestations avec diligence, dans le cadre d'une obligation de moyens. Chaque partie répond des dommages directs imputables à ses manquements dans les conditions légales. Aucune clause n'exclut une responsabilité qui ne peut légalement être exclue. La force majeure s'apprécie selon l'article 1218 du Code civil.

Le client conserve ses données et contenus. Les outils, logiciels et méthodes antérieurs de MH IA ou des tiers restent leur propriété ; le client bénéficie d'un droit d'usage pour la durée du service. Une cession de code ou de droits spécifiques nécessite un écrit.

Avant l'arrêt, le client désactive son renvoi d'appel ou le redirige vers une solution de remplacement avec son opérateur. Le devenir du numéro fourni par MH IA et sa portabilité éventuelle sont précisés dans la proposition et selon les conditions de l'opérateur.

11. Droit applicable et réclamations

Droit français. Les réclamations sont adressées à mhia.contactpro@gmail.com. Les parties recherchent une solution amiable, sans empêcher l'exercice d'un recours. À défaut d'accord, le tribunal compétent est déterminé selon les règles légales ; aucune compétence exclusive n'est imposée indistinctement à tous les artisans.

Les protections impératives restent applicables, notamment, lorsque leurs conditions sont réunies, celles relatives aux contrats conclus hors établissement avec un professionnel employant au plus cinq salariés pour une prestation hors de son activité principale (article L221-3 du Code de la consommation). Dans ce cas, les informations et le formulaire de rétractation requis sont remis avant signature et les règles de commencement d'exécution et de paiement sont respectées.