

CONTRAT DE SERVICE ELIO

Assistant de réception par message pour garages · Modèle de contrat, version 1.0 · octobre 2026

Entre

Esteban Rodriguez, entreprise individuelle exerçant sous le nom « Elio », adresse : Chemin En Montanney 36, 1318 Pompaples, téléphone 076 652 79 28, e-mail esteban.rodriguez250406@gmail.com, ci-après « le Prestataire »,

et

Raison sociale : _____, adresse : _____, représentée par _____ (nom et fonction), ci-après « le Client ».

Le Prestataire et le Client sont ensemble appelés « les Parties ».

Article 1 - Objet

Le présent contrat règle la mise à disposition par le Prestataire d'Elio, un assistant de réception automatique qui répond par message aux clients du garage, leur donne des informations sur les prestations, les tarifs indicatifs et les horaires du Client, et transmet au Client des demandes de rendez-vous. Le Prestataire configure Elio selon les informations fournies par le Client et en assure le fonctionnement et le suivi.

Article 2 - Formules et services

Le Client choisit l'une des formules suivantes, indiquée à l'Annexe 1. Chaque formule comprend les services de la formule précédente.

Formule	Canaux	Services compris
Site	Fenêtre de discussion sur le site internet du Client	Réponses 24 h/24 ; prix, horaires et questions fréquentes ; transmission des demandes de rendez-vous par e-mail ; rappel au client final la veille par e-mail ; bilan mensuel ; français et anglais.
Pro	Site internet et numéro WhatsApp du Client	Services Site ; réponses sur WhatsApp ; rappel par WhatsApp ; demande d'avis Google après le rendez-vous*.
Premium	Site internet et numéro WhatsApp du Client	Services Pro ; rappel par SMS* ; ajout des rendez-vous à l'agenda du Client* ; allemand et italien* ; bilan détaillé avec recommandations ; tableau de bord en ligne (accès personnel protégé) ; ligne directe ; un rendez-vous de réglage sur place par trimestre.

* Services en préparation. Ils sont activés dès qu'ils sont disponibles, sans supplément de prix. Le Prestataire ne s'engage sur aucune date de mise à disposition, et leur absence ne donne droit à aucune réduction.

Dans toutes les formules, le Prestataire met à jour les prix, horaires, fermetures et prestations à la demande du Client.

Article 3 - Installation et mise en service

Le Prestataire configure Elio avec les informations que le Client lui fournit et valide. Elio n'est mis en service qu'après cette validation. La date de mise en service est indiquée à l'Annexe 1. Le Client donne au Prestataire les accès nécessaires à l'intégration sur son site internet et, selon la formule, à son numéro WhatsApp.

Article 4 - Essai gratuit

4.1 Le contrat commence par un essai gratuit d'un mois à partir de la mise en service. Pendant l'essai, aucun montant n'est dû, y compris pour l'installation.

4.2 Au plus tard 5 jours avant la fin de l'essai, le Prestataire présente au Client un bilan des demandes reçues. L'abonnement payant ne commence que si le Client le confirme par écrit ; un e-mail, un SMS ou un message WhatsApp suffit. Sans confirmation, Elio est désactivé à la fin de l'essai, sans frais ni autre formalité.

Article 5 - Prix

Les prix sont ceux de la formule choisie à l'Annexe 1, en francs suisses. À la date de signature, le Prestataire n'est pas assujéti à la TVA. S'il le devient, la TVA s'ajoute aux prix, après un préavis écrit de deux mois.

Article 6 - Facturation et paiement

L'installation est facturée une seule fois, au début de l'abonnement payant. L'abonnement est facturé chaque mois, d'avance. Les factures sont payables dans les 30 jours. En cas de retard de plus de 30 jours après un rappel écrit, le Prestataire peut suspendre Elio jusqu'au paiement.

Article 7 - Durée et résiliation

7.1 Après l'essai, le contrat est conclu pour une durée indéterminée, sans durée minimale.

7.2 Chaque Partie peut le résilier par écrit, avec un préavis d'un mois, pour la fin d'un mois.

7.3 Chaque Partie peut le résilier sans préavis pour un motif grave, notamment un manquement important que l'autre Partie ne corrige pas dans les 10 jours suivant un avertissement écrit.

7.4 Le Client peut changer de formule pour le début d'un mois, sur simple demande écrite.

Article 8 - Modification des prix

Le Prestataire peut modifier ses prix avec un préavis écrit de deux mois. Le Client peut alors résilier le contrat pour la date d'entrée en vigueur des nouveaux prix.

Article 9 - Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à :

- configurer Elio avec les informations validées par le Client avant toute mise en service ;
- appliquer les changements de prix, d'horaires ou de prestations demandés dans un délai d'un jour ouvrable ;
- surveiller le bon fonctionnement d'Elio et intervenir rapidement en cas de panne ;
- rester joignable par téléphone ou par e-mail les jours ouvrables.

Article 10 - Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- fournir des informations exactes et à jour : prestations, prix, horaires, créneaux et fermetures ;
- prévenir le Prestataire de tout changement ;
- consulter régulièrement les demandes de rendez-vous transmises et les confirmer ou les refuser auprès de ses clients ;
- afficher sur son site la mention de protection des données fournie par le Prestataire.

Article 11 - Limites d'Elio

Elio est un assistant automatique fondé sur l'intelligence artificielle. Il peut se tromper ou mal comprendre une demande. Il ne donne que des tarifs indicatifs, ne pose aucun diagnostic et ne

s'engage pas au nom du Client au-delà d'une demande de rendez-vous. Il se présente à chaque conversation comme un assistant automatique. Le Client reste seul responsable des prestations réalisées et des prix facturés à ses clients.

Article 12 - Disponibilité

Le Prestataire fait de son mieux pour qu'Elio fonctionne en permanence, sans pouvoir le garantir. Elio dépend de services tiers (hébergement, fournisseur d'intelligence artificielle, envoi d'e-mails et, selon la formule, WhatsApp). Une interruption de plus de 48 heures consécutives donne droit à une réduction de l'abonnement du mois concerné, proportionnelle à sa durée.

Article 13 - Responsabilité

Le Prestataire ne répond que des dommages causés intentionnellement ou par négligence grave. Sa responsabilité est limitée au montant payé par le Client au cours des 12 derniers mois. Il ne répond pas des dommages indirects, comme un manque à gagner ou un rendez-vous perdu, ni des pannes de services tiers. Ces limites ne s'appliquent pas lorsque la loi les interdit.

Article 14 - Protection des données

14.1 Rôles. Au sens de la loi fédérale sur la protection des données (LPD), le Client est responsable du traitement des données de ses clients. Le Prestataire les traite uniquement pour son compte, en qualité de sous-traitant, et seulement pour faire fonctionner Elio.

14.2 Données traitées. Nom, numéro de téléphone, véhicule, numéro de plaque, prestation demandée, créneau choisi et contenu des messages échangés avec Elio.

14.3 Engagements. Le Prestataire :

- n'utilise pas ces données à d'autres fins et ne les vend ni ne les cède ;
- choisit des services dont le fournisseur ne réutilise pas les messages pour entraîner ses modèles d'intelligence artificielle ;
- protège l'accès aux données par des mesures techniques adaptées ;
- conserve les demandes de rendez-vous au maximum 12 mois et les conversations au maximum 3 mois, puis les supprime ;
- prévient le Client sans délai en cas de violation de la sécurité des données ;
- aide le Client à répondre aux demandes de ses clients (accès, rectification, effacement).

14.4 Sous-traitants. Le Client autorise le recours aux services suivants : Netlify (hébergement, États-Unis), Groq (intelligence artificielle, États-Unis), Make (automatisations, Union européenne), Brevo (envoi d'e-mails, Union européenne) et, selon la formule, Meta (WhatsApp). Certains traitent des données hors de Suisse ; le Prestataire ne retient que des services offrant des garanties reconnues par la LPD. Il informe le Client avant tout changement de sous-traitant.

14.5 Fin du contrat. À la fin du contrat, le Prestataire remet au Client, sur demande, la liste des demandes de rendez-vous, puis supprime toutes les données dans un délai de 30 jours.

Article 15 - Propriété

Elio, son code et ses instructions restent la propriété du Prestataire. Les informations sur le garage et les données de ses clients restent la propriété du Client.

Article 16 - Confidentialité

Chaque Partie garde confidentielles les informations non publiques qu'elle apprend sur l'autre, pendant le contrat et deux ans après.

Article 17 - Forme des modifications

Toute modification du contrat se fait par écrit. Un e-mail échangé entre les Parties suffit, sauf pour la résiliation pour motif grave, qui se fait par lettre recommandée ou par e-mail avec accusé de réception.

Article 18 - Clause de sauvegarde

Si une clause était jugée nulle, les autres restent valables. Les Parties la remplacent par une clause aussi proche que possible de leur intention.

Article 19 - Droit applicable et for

Le contrat est soumis au droit suisse. Les Parties cherchent d'abord une solution à l'amiable. À défaut, le for est au domicile du Prestataire.

Annexe 1 - Formule choisie et mise en service

Formule	Abonnement mensuel	Installation unique	Choix
Site	CHF 89.-	CHF 190.-	☐
Pro	CHF 119.-	CHF 290.-	☐
Premium	CHF 149.-	CHF 390.-	☐

Date de mise en service et début de l'essai gratuit : _____
Adresse e-mail qui reçoit les demandes de rendez-vous : _____

Signatures

Fait en deux exemplaires.

Le Prestataire

Esteban Rodriguez, Elio
Lieu et date : _____
Signature :

Le Client

Nom, fonction : _____
Lieu et date : _____
Signature :