

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION (CGVU)

### PRÉAMBULE - DÉFINITIONS

Les termes et expressions utilisés dans les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU) auront les significations suivantes :

- **Client** : Désigne tout professionnel, consommateur ou non professionnel procédant à l'acquisition d'un Service tel que défini ci-dessous.
- **CGVU** : Désigne les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation applicables aux Services proposés.
- **Plateforme** : Espace numérique mis à disposition par le Prestataire permettant l'accès au contenu des Services.
- **Prestataire** : Désigne la société **PLUTON DESIGN**, société par actions simplifiée (SAS) au capital social de 1.000 euros, dont le siège social est situé au **05, Rue Fénelon – 33000 Bordeaux**, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS) de Bordeaux sous le numéro **984 866 376**, représentée par son représentant légal dûment habilité à l'effet des présentes.
- **Services** : Désigne l'ensemble des services proposés par le Prestataire, notamment les **agents IA**, dont les conditions et références sont disponibles sur le Site.
- **Site** : Site internet du Prestataire accessible à l'adresse <https://www.pluton-design.fr> et ses éventuels sous-domaines.

### ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION

Les présentes **CGVU** s'appliquent, sans restriction ni réserve, à toute commande effectuée sur le Site exploité par la société **PLUTON DESIGN**, société par actions simplifiée (SAS) au capital social de 1.000 euros, dont le siège social est situé au **05, Rue Fénelon – 33000 Bordeaux**, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS) de Bordeaux sous le numéro **984 866 376**, représentée par son représentant légal dûment habilité à l'effet des présentes.

Ces **CGVU** s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions. Elles sont accessibles à tout moment sur le Site et prévalent, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGVU et les avoir acceptées avant la mise en œuvre de la procédure de commande à distance. Le Client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes CGVU.

Ces **CGVU** peuvent faire l'objet de modifications à tout moment. La version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur sur le Site au moment de la passation de la commande. La validation de la commande sur le Site vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes CGVU.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du Prestataire constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, renforcée et complétée par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) entré en vigueur le 15 mai 2018, le Client dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement et de portabilité de l'ensemble des données personnelles en écrivant, par courrier à l'adresse suivante :

- **Par courrier : PLUTON DESIGN, 05 Rue Fénelon – 33000 Bordeaux**
- **Par e-mail : [contact@pluton-design.fr](mailto:contact@pluton-design.fr)**

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGVU et les avoir acceptées avant la mise en œuvre de la procédure de commande à distance. Il est précisé qu'aucune vente ne se fait directement via le Site. La validation de la commande de Services par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes CGVU.

Le Client reconnaît avoir la capacité juridique requise pour contracter et acquérir les Services proposés sur le Site.

## **ARTICLE 2 – INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES**

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de la commande et à la conclusion du contrat, d'une manière claire et compréhensible, des présentes **CGVU** et de toutes les informations listées à l'article L.221-5 du Code de la consommation, notamment :

- **Informations sur l'identité du Prestataire**, ses coordonnées postales, électroniques et la nature de ses activités.
- **Caractéristiques principales des Services** et des supports de communication utilisés.
- **Choix des Services**, et le cas échéant, des options associées.
- **Identification du Client** au moyen des données personnelles nécessaires à la commande.

- **Vérification des éléments de la commande** et correction des éventuelles erreurs avant la validation.
- **Acceptation des présentes CGVU**, incluant les obligations de paiement des Services commandés.
- **Choix des moyens et des modalités de paiement**, ainsi que les garanties associées.
- **Prix effectif des Services** sélectionnés par le Client au moment de la commande.
- **Envoi d'un e-mail de confirmation de la commande** au Client.
- **Informations concernant les garanties contractuelles** et modalités de mise en œuvre.
- **Informations relatives au droit de rétractation**, y compris les conditions, délais, modalités d'exercice, exceptions et formulaire type de rétractation.
- **Modalités de résiliation** et autres conditions contractuelles applicables.
- **Mise en œuvre des garanties légales**, notamment celles relatives aux produits et services numériques.
- **Possibilité de recourir à un médiateur de la consommation** en cas de litige, pour les clients consommateurs.

Le fait de passer commande d'un **agent IA** ou de tout autre **Service de PLUTON DESIGN** implique l'adhésion et l'acceptation pleine et entière des présentes **CGVU**, y compris l'obligation de paiement des Services.

Le Client reconnaît expressément renoncer à se prévaloir de tout document contradictoire qui serait inopposable au Prestataire. Cette acceptation vaut reconnaissance des obligations contractuelles telles que décrites dans les présentes **CGVU**.

### **ARTICLE 3 – CARACTÉRISTIQUES DES SERVICES**

Les caractéristiques principales des **Services**, notamment les **agents IA**, sont présentées sur le **Site de PLUTON DESIGN**.

Les images, visuels et graphismes affichés sur le Site sont à titre illustratif et non contractuels. Ils ne sauraient engager la responsabilité du Prestataire. Le Client est

invité à prendre connaissance de ces informations avant toute passation de commande.

Le choix et l'achat des **Services**, ainsi que des modalités de paiement, relèvent de la seule responsabilité du Client.

Les **Services proposés par PLUTON DESIGN** figurent sur le Site au moment de sa consultation par le Client. Les **commandes et paiements ne peuvent pas être effectués directement sur le Site** via une plateforme de paiement. Toute passation de commande s'effectue via un échange avec le Prestataire.

## **ARTICLE 4 – COMMANDE**

Le Prestataire peut déléguer tout ou partie de la commercialisation de ses **agents IA** à des sociétés partenaires directement ou indirectement liées par des liens capitalistiques. Cette délégation de commercialisation n'a **aucune incidence sur les droits du Client**.

### **4.1. Passation de la commande d'agents IA**

Le Client peut souscrire à un **agent IA** en complétant le formulaire de contact présent sur le **Site de PLUTON DESIGN**. À la suite de cette démarche, le Client sera contacté par le Prestataire pour formaliser et finaliser la commande.

**Le Prestataire se réserve le droit de déterminer les moyens et les modalités de passation des commandes** des agents IA à sa seule discrétion, sans que cela ne porte préjudice au Client.

La commande s'effectue à distance lors d'un rendez-vous en visio-conférence ou tout autre support distanciel. Au cours de cet échange, le Prestataire fournit au Client **toutes les informations essentielles relatives à l'agent IA**, notamment :

- Les fonctionnalités disponibles,
- Les conditions d'utilisation,
- L'adéquation de l'agent IA aux besoins du Client.

Suite à cet échange, un **devis récapitulatif est transmis par e-mail au Client**. La validation de ce devis par le Client vaut **acceptation ferme de la commande** et

déclenche l'obligation de paiement. **Le paiement peut être exigé immédiatement** après l'acceptation du devis, conformément à l'article 1127-2 du Code civil.

#### 4.2. Obligations du Client

Durant l'échange avec le Prestataire, le Client s'engage irrévocablement à adopter **une conduite et un discours conformes aux bonnes mœurs et à la probité**. Toute violation de cette obligation peut entraîner la **suspension ou l'annulation de la commande** à l'initiative du Prestataire, sans possibilité pour le Client de demander une quelconque indemnisation.

#### 4.3. Droit de refus de commande par le Prestataire

Le Prestataire se réserve le droit de **refuser la commande d'un agent IA** dans les cas suivants :

- **Non-concordance entre les besoins du Client et les fonctionnalités de l'agent IA** : Lorsque le Service, notamment l'agent IA, ne correspond pas aux besoins ou objectifs exprimés par le Client.
- **Profil inadapté du Client** : Lorsque le profil du Client est jugé inadapté à l'utilisation du Service, notamment en cas d'incompatibilité technique ou de comportement non conforme.

Dans ces cas, le Prestataire n'est pas tenu de transmettre un lien de souscription au Client.

#### 4.4. Validation de la commande

Avant la validation de la commande, le Client dispose de la possibilité de **vérifier les détails de sa commande**, le **prix total** et de **corriger d'éventuelles erreurs** avant de confirmer son acceptation. Cette validation constitue l'acceptation des présentes **CGVU**, ce qui formalise le contrat de vente conformément à l'article 1127-2 du Code civil.

#### 4.5. Engagement du Prestataire

Le Prestataire s'engage à fournir les **agents IA** dans le strict respect des **réglementations applicables**, notamment en ce qui concerne :

- **La protection des données à caractère personnel.**

- **La sécurité des systèmes d'information.**

Ces engagements garantissent au Client une solution conforme aux exigences légales en vigueur et adaptée à ses besoins professionnels.

## **ARTICLE 5 – PRIX**

Les **agents IA** sont fournis aux **tarifs en vigueur** figurant sur le **Site de PLUTON DESIGN** ou communiqués sur la page de vente lors de l'enregistrement de la commande. **Les prix sont exprimés en euros, hors taxes (HT) et toutes taxes comprises (TTC)**, si la TVA est applicable.

Les prix tiennent compte d'éventuelles **réductions ou promotions** que le Prestataire pourrait accorder, selon les conditions précisées sur le Site ou communiquées au Client avant la commande.

### **5.1. Caractère ferme et révisable des prix**

Les prix sont **fermes et non révisables** pendant leur période de validité, telle qu'indiquée sur le Site ou la page de vente. Toutefois, en dehors de cette période, le **Prestataire se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment.**

En cas de modification des prix, les tarifs applicables au Client seront ceux **en vigueur au moment de la commande**, même si ceux-ci venaient à évoluer par la suite.

### **5.2. Facturation**

Une **facture détaillée est établie par le Prestataire** et remise au Client lors de la fourniture de l'**agent IA** commandé. Cette facture inclut l'ensemble des mentions légales obligatoires et précise notamment le prix HT, le montant de la TVA (le cas échéant) et le prix TTC.

Le Client est invité à **conserver la facture** en tant que preuve de son achat et de la conformité de la transaction.

## **ARTICLE 6 – PAIEMENT**

Le règlement de la commande d'un **agent IA** s'effectue au moment de la passation de la commande par l'un des moyens de paiement suivants :

- **Virement bancaire** : Applicable pour les commandes d'agents IA et de services d'accompagnement BtoB.
- **Prélèvement automatique** : Mis en place pour les **abonnements mensuels** ou les **paiements échelonnés** liés à la mise à disposition des agents IA.
- **Paiement par carte bancaire** : Via un prestataire de paiement sécurisé.

Le Client est informé que l'engagement de paiement, notamment par virement ou prélèvement, est **ferme et irrévocable**.

En communiquant ses informations bancaires lors de la commande, le Client autorise le Prestataire ou l'organisme de paiement partenaire à débiter le montant correspondant au prix convenu. Le Client garantit qu'il est le titulaire légal du compte ou de la carte bancaire utilisée et qu'il est habilité à l'utiliser.

## 6.2. Sécurité des paiements

Le Prestataire fait appel à un **prestataire de paiement externe** garantissant la sécurité des transactions financières. Ce prestataire assume l'entière responsabilité du système de sécurité. **Le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable en cas d'utilisation frauduleuse des moyens de paiement du Client par un tiers.**

## 6.3. Conséquences en cas de non-paiement

En cas de **non-respect des conditions de paiement**, le Prestataire se réserve le droit de :

- **Suspendre l'accès à l'agent IA** et à la plateforme de gestion associée jusqu'à la régularisation du paiement.
- **Annuler la commande** sans possibilité de réclamation ni de demande d'indemnisation de la part du Client.

Le Client ne pourra en aucun cas solliciter un remboursement ou une compensation liée à la suspension ou à l'annulation des services due à un non-paiement.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme **définitifs** qu'après **encaissement effectif des sommes dues** par le Prestataire. En cas de rejet de paiement ou d'impayé, le Client sera informé par le Prestataire et devra

**régulariser la situation dans les plus brefs délais** sous peine de **suspension de l'accès aux services**.

#### **6.4. Modalités de paiement**

Le Client est **tenu de payer le montant total au comptant** lors de la commande de l'agent IA. Toutefois, le Prestataire peut, à sa discrétion, proposer au Client de régler par **paiement échelonné**.

Dans le cas d'un paiement échelonné, les modalités suivantes s'appliquent :

- **Acompte initial** : Un premier versement immédiat (dont le montant est défini avec le Client) est exigible lors de la commande.
- **Versements échelonnés** : Les versements suivants sont effectués selon le calendrier défini d'un commun accord entre le Client et le Prestataire.

Le non-respect de l'une des échéances de paiement entraîne l'**exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues** et la **suspension de l'accès au service**.

### **ARTICLE 7 – FOURNITURE DES SERVICES**

#### **7.1. Mise à disposition des agents IA**

L'**agent IA** est mis à disposition du Client par le **Prestataire PLUTON DESIGN** après la **validation du paiement de la commande**.

L'accès à l'agent IA et à sa **plateforme de gestion** est fourni via un **identifiant et un mot de passe personnels et confidentiels**, transmis au Client par e-mail après la confirmation de la commande. Ces identifiants permettent au Client de paramétrer et de suivre l'activité de l'agent IA en toute autonomie.

Le **Prestataire met en œuvre tous les moyens nécessaires** pour assurer le bon fonctionnement et l'accessibilité de la plateforme associée à l'agent IA. Cependant, des interruptions temporaires peuvent survenir, notamment pour des **opérations de maintenance** ou en cas de **force majeure**. Ces interruptions n'ouvrent droit à aucune **indemnisation** pour le Client.

L'identifiant et le mot de passe transmis au Client sont **strictement personnels et confidentiels**. Le Client est **seul responsable de leur protection et de leur usage**. Toute utilisation non autorisée de ces codes d'accès (piratage, perte ou vol) ne saurait engager la responsabilité du Prestataire.

## 7.2. Accès au service et utilisation

L'accès à l'agent IA est **strictement individuel**. Chaque licence d'utilisation ne peut être attribuée qu'à une seule personne ou entité désignée lors de la commande.

Si le Prestataire constate que l'accès à l'agent IA est **partagé avec plusieurs personnes**, il se réserve le droit de :

- **Suspendre ou interrompre l'accès du Client** à la plateforme de gestion de l'agent IA.
- **Facturer des frais supplémentaires** correspondant à l'utilisation constatée.

En cas de suspension ou d'interruption de l'accès, le **Client ne pourra exiger ni remboursement ni indemnisation**. Toutes les sommes déjà versées au Prestataire resteront **acquises à titre d'indemnisation**.

## 7.3. Droits d'utilisation et propriété intellectuelle

Les **agents IA et leurs composants logiciels** (y compris la plateforme de gestion) sont protégés par les **droits de propriété intellectuelle**.

Le Client est informé que l'acquisition d'un agent IA par le biais du Prestataire ne confère **aucun droit de propriété intellectuelle** sur l'agent ou ses composants. Par conséquent, le Client ne peut pas :

- **Reproduire, adapter, traduire, partager, distribuer, céder ou transférer** tout ou partie de l'agent IA à des tiers.
- **Utiliser l'agent IA à des fins autres que celles définies dans le cadre du contrat conclu avec le Prestataire.**

Le Client est uniquement autorisé à utiliser l'agent IA dans le cadre de ses **besoins personnels ou professionnels** et conformément aux **conditions d'utilisation définies par le Prestataire**.

En cas de **violation de ces règles**, le Prestataire se réserve le droit de :

- **Suspendre ou interrompre l'accès du Client** à l'agent IA et à la plateforme associée.
- **Engager une action en justice** en vue d'obtenir des **dommages et intérêts**.

#### **7.4. Assistance et maintenance**

Le Prestataire met à disposition du Client une **assistance technique** pour assurer la bonne utilisation de l'agent IA. Cette assistance est disponible par **e-mail** à l'adresse suivante : **contact@pluton-design.fr**.

Le Client peut solliciter cette assistance en cas de :

- **Difficulté d'accès à la plateforme.**
- **Problème de paramétrage ou de configuration** de l'agent IA.
- **Questions techniques** liées à l'utilisation de l'agent IA.

En cas d'indisponibilité de la plateforme due à des **opérations de maintenance planifiées**, le Prestataire informera le Client **dans la mesure du possible**, et ce, sans qu'aucune indemnisation ne puisse être demandée.

Ces modalités visent à garantir au Client une **utilisation conforme et sécurisée de l'agent IA** fourni par **PLUTON DESIGN**.

#### **ARTICLE 8 – CESSION ET TRANSMISSION**

La **cession et/ou la transmission des accès à la plateforme de gestion des agents IA** à des tiers est **strictement interdite**, ce que le Client s'engage expressément à respecter. Les **codes d'accès (identifiant et mot de passe)** fournis au Client sont **strictement personnels, confidentiels et non transférables**.

**Le Client ne peut en aucun cas céder, prêter, partager ou vendre l'accès à l'agent IA ou à la plateforme associée, sauf autorisation préalable écrite du**

Prestataire. Cette interdiction inclut tout type de **partage d'accès avec des tiers**, qu'il s'agisse de collaborateurs, partenaires, sous-traitants ou toute autre entité.

### 8.1. Usage exclusif

L'accès à l'agent IA est **strictement réservé au Client** pour ses **besoins personnels et/ou professionnels**. Toute tentative de revente ou de partage des accès à l'agent IA ou à la plateforme constitue une **violation grave** des présentes **CGVU**.

Le Client est informé que l'acquisition des agents IA est **uniquement pour son propre usage** et non pour le compte de tiers. Si le Client souhaite accorder l'accès à un tiers, il doit **en informer au préalable le Prestataire** via l'adresse suivante : **contact@pluton-design.fr**

### 8.2. Sanctions en cas de non-respect

En cas de **non-respect des dispositions** de cet article, le Prestataire se réserve le droit de :

- **Suspendre ou fermer définitivement l'accès du Client à l'agent IA et à la plateforme associée.**
- **Interdire l'accès à tout futur service ou produit proposé par le Prestataire.**
- **Exiger des dommages et intérêts** correspondant au préjudice subi par le Prestataire.

Ces sanctions peuvent être appliquées **sans préavis** ni indemnisation au profit du Client. Les **sommes déjà versées resteront acquises au Prestataire**, à titre d'indemnisation forfaitaire.

### 8.3. Poursuites légales

Le **non-respect des dispositions** du présent article peut donner lieu à des **poursuites judiciaires**. En cas de revente, de cession ou de partage illicite des accès, le Client s'expose à des **sanctions civiles et pénales** conformément au Code de la propriété intellectuelle et au Code pénal.

Le Prestataire se réserve le droit de signaler ces actes aux **autorités compétentes** et de **réclamer des dommages et intérêts** pour le préjudice subi.

Ces mesures visent à garantir l'**intégrité des accès et la confidentialité des services** associés aux agents IA de **PLUTON DESIGN**.

## **ARTICLE 9 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

### **9.1. Site internet et plateforme de gestion des agents IA**

Tous les **textes, commentaires, illustrations, images, photographies, vidéos, marques et bases de données** reproduits et intégrés sur le **Site de PLUTON DESIGN** et sur la **plateforme de gestion des agents IA** sont la **propriété exclusive du Prestataire**. Ces contenus sont protégés par les **lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle**.

Toute **reproduction totale ou partielle** de ce contenu, par quelque moyen que ce soit, est **strictement interdite** et est susceptible de **constituer un délit de contrefaçon**, conformément au Code de la propriété intellectuelle.

### **9.2. Agents IA et contenu associé**

Le **Prestataire PLUTON DESIGN** est le **propriétaire exclusif de tous les droits de propriété intellectuelle** attachés aux **agents IA**, ainsi qu'à l'ensemble des **documents, contenus, supports, images, vidéos, audios et données** mis à disposition sur la plateforme de gestion des agents IA.

Aucune **cession de droits de propriété intellectuelle** n'est réalisée au bénéfice du Client au titre des présentes **CGVU**. Le Client bénéficie uniquement d'un **droit d'usage limité, personnel et non exclusif** sur l'agent IA et ses interfaces.

Le Client **ne peut en aucun cas** :

- **Reproduire, copier ou distribuer** tout ou partie des agents IA ou du contenu associé.
- **Adapter, modifier ou traduire** le contenu des agents IA, y compris leur structure logicielle.
- **Partager, transférer ou céder ses droits d'accès à un tiers.**
- **Utiliser les agents IA à des fins de formation ou de prestation au profit de tiers**, qu'elles soient **payantes ou gratuites**.

- **Exploiter, sous quelque forme que ce soit, les services des agents IA pour développer, vendre ou commercialiser des solutions concurrentes à celles de PLUTON DESIGN.**

Le Client reconnaît expressément que toute violation de cette clause est susceptible de **causer un préjudice financier au Prestataire**, lequel pourra exiger des **dommages et intérêts** correspondant au préjudice subi.

### **9.3. Bases de données**

Conformément à la **directive 96/9/CE** et aux articles du **Code de la propriété intellectuelle**, le **Prestataire PLUTON DESIGN** est le **producteur exclusif des bases de données** mises à disposition du Client. En tant que producteur, le Prestataire prend l'initiative de la **création, de l'organisation et de l'investissement** nécessaire au développement de ces bases, ce qui leur confère une **valeur économique importante**.

Ces bases de données sont protégées par les **dispositions relatives aux droits de la propriété intellectuelle** françaises et internationales.

Le Client **s'interdit expressément** de :

- **Extraire, copier ou transférer de manière permanente ou temporaire** la totalité ou une partie substantielle, qualitativement ou quantitativement, des contenus de ces bases de données vers un autre support, sous quelque forme que ce soit.

- **Réutiliser ou diffuser publiquement** la totalité ou une partie substantielle, qualitativement ou quantitativement, des contenus de ces bases de données.

Le Client bénéficie **d'un simple droit d'accès** aux bases de données, en vue de leur consultation et de leur utilisation dans le cadre de l'utilisation des **agents IA** et des services associés.

Il est **strictement interdit** au Client de :

- **Reproduire la base de données**, y compris à des fins de **copie privée**, compte tenu de la nature **électronique des bases de données**.

- **Extraire ou utiliser des données** en dehors du cadre strictement défini par le contrat.

## **ARTICLE 10 – DROIT DE RÉTRACTATION**

### **10.1. Généralités**

Dans le cadre des présentes dispositions, il est mis à la disposition du Client, en annexe :

- **Un formulaire de rétractation ;**
- **Un formulaire de renonciation au droit de rétractation.**

### **10.2. Droit de rétractation pour les agents IA**

#### **10.2.1. Généralités**

Conformément à l'article **L.221-18 du Code de la consommation**, le Client dispose d'un **délai de quatorze (14) jours** à compter de la souscription de l'agent IA pour exercer son **droit de rétractation**, sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalité.

Si ce délai expire un **samedi, un dimanche ou un jour férié**, il est prorogé jusqu'au **premier jour ouvrable suivant**.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit envoyer un e-mail à l'adresse suivante :

**contact@pluton-design.fr**

L'e-mail doit contenir le **formulaire de rétractation type** (disponible en annexe) ou les **informations suivantes** :

- Nom et prénom du Client ;
- Adresse e-mail utilisée pour la commande ;
- Date de la commande ;
- Demande explicite de rétractation.

Le Client doit également fournir un **justificatif d'identité** pour valider sa demande.

**À défaut d'envoi du courriel dans le délai de 14 jours**, la commande sera réputée **définitive et non remboursable**.

Le Prestataire s'engage à rembourser le Client de la totalité des sommes versées dans un **délai de quatorze (14) jours** à compter de la réception de la demande de rétractation. Le remboursement sera effectué via le **même moyen de paiement** que celui utilisé par le Client, sauf accord contraire.

### 10.2.3. Exclusion du droit de rétractation

Conformément à l'article **L.221-28 du Code de la consommation**, le droit de rétractation ne peut être exercé dans les cas suivants :

- **Agents IA activés immédiatement après la commande**, conformément aux dispositions de l'article 10.2.2 ;
- **Produits ou services personnalisés ou sur-mesure** fournis au Client, qui ne peuvent être réutilisés par d'autres utilisateurs.

Ces exclusions visent à garantir la **protection des services fournis par PLUTON DESIGN** et à éviter toute tentative d'utilisation abusive des droits de rétractation.

Ces mesures permettent de préserver l'**intégrité des services numériques** et garantissent un usage conforme au **Code de la consommation**.

## ARTICLE 11 – CONDITIONS PARTICULIÈRES

### 11.1. Mesures sanitaires

Le Client reconnaît être informé que des **mesures sanitaires** peuvent être prises par l'État ou toute autre autorité compétente dans le cadre de la **lutte contre les crises sanitaires**, pouvant impacter l'accès et l'utilisation des **agents IA** ou des services associés.

Dans ce contexte, le Client reconnaît et accepte que le **Prestataire PLUTON DESIGN** puisse, si nécessaire, **adapter les modalités d'accès aux services** (comme les supports de communication ou la disponibilité des plateformes) afin de **respecter la réglementation en vigueur**.

Le **Prestataire PLUTON DESIGN** s'engage à **mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires** pour se conformer aux obligations légales imposées par les autorités sanitaires.

En acceptant les **CGVU**, le Client s'engage également à se **conformer aux mesures sanitaires** éventuellement prescrites, le cas échéant, lors des échanges en présentiel ou des interactions directes avec le Prestataire.

Le Client décharge intégralement le **Prestataire et ses partenaires de toute responsabilité juridique liée à l'application des mesures sanitaires**, dès lors qu'il a **accepté les présentes CGVU**.

Dans le cadre des mesures sanitaires, le Client accepte que ses **coordonnées puissent être collectées** à des fins de **traçabilité sanitaire** si la réglementation l'exige. Cette collecte a pour seul objectif de permettre au Prestataire de contacter le Client en cas de nécessité (par exemple, en cas de **déclaration d'un cas contact Covid-19**). Cette collecte et l'utilisation des données se font dans le respect du **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)**.

## 11.2. Report ou annulation des services

Dans le cadre des **services d'agents IA** et de leurs fonctionnalités associées, le Client reconnaît et accepte que, si des **adaptations ou des reports** sont nécessaires pour des raisons de **force majeure ou de crise sanitaire**, le Prestataire se réserve le droit de :

- **Adapter l'accès à la plateforme et aux services associés ;**
- **Reporter certaines fonctionnalités prévues** à une date ultérieure, selon les possibilités techniques et opérationnelles ;
- **Modifier temporairement les modalités de mise à disposition des agents IA**, afin de se conformer aux exigences légales et de garantir la continuité du service.

En acceptant les **CGVU**, le Client accepte que, **dans ces circonstances exceptionnelles, aucun remboursement ne sera effectué**. Le Prestataire s'engage toutefois à :

- **Reporter la prestation à une date ultérieure** dès que la situation le permettra ;
- **Adapter au mieux le service** pour garantir au Client la continuité d'accès et l'utilisation des fonctionnalités promises.

Le Client reconnaît expressément qu'en cas de force majeure, **le report de la mise en service ou l'adaptation des fonctionnalités de l'agent IA ne pourra faire l'objet d'aucune réclamation ni d'une demande de remboursement.**

Pour toute **réclamation ou demande d'information**, le Client peut **adresser un e-mail** à l'adresse suivante :

**contact@pluton-design.fr**

Ces **conditions particulières font partie intégrante des CGVU**, et le Client accepte expressément ces dispositions lors de la **validation de la commande et l'acceptation des CGVU**.

## **ARTICLE 12 – RÉCLAMATIONS**

Le Client peut, le cas échéant, **présenter toute réclamation** relative aux **agents IA** ou aux **services associés** fournis par **PLUTON DESIGN**.

Pour ce faire, le Client peut contacter le Prestataire par **e-mail** à l'adresse suivante :

**contact@pluton-design.fr**

Le Prestataire s'engage à traiter la réclamation et à apporter une réponse dans les **meilleurs délais**.

## **ARTICLE 13 – RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE**

### **13.1. Généralités**

En toute hypothèse, si la **responsabilité de PLUTON DESIGN** venait à être engagée, la **garantie du Prestataire serait strictement limitée au montant hors taxes (HT) payé par le Client** pour la commande de l'**agent IA** ou des **services associés**.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des **dommages indirects**, y compris mais sans s'y limiter, la **perte de données**, la **perte de revenus**, la **perte de chiffre d'affaires** ou tout autre **préjudice financier** résultant de l'utilisation des **agents IA** ou de la **plateforme associée**.

### **13.2. Dommages résultant de l'utilisation du Site et de la plateforme d'agents IA**

Le **Prestataire se réserve le droit de modifier, suspendre ou interrompre** l'accès au **Site**, à la **plateforme de gestion des agents IA** et aux **services associés** à tout moment, avec ou sans préavis. **Cette interruption ne pourra engager la responsabilité du Prestataire**, qu'elle soit temporaire ou définitive.

Le **Prestataire met tout en œuvre** pour s'assurer que le **Site et la plateforme des agents IA** sont **fonctionnels et accessibles en permanence**, sauf en cas de :

- **Interruption volontaire ou non volontaire**, notamment pour des besoins de **maintenance** ;
- **Force majeure ou événements imprévisibles** échappant au contrôle du Prestataire.

En cas d'anomalie détectée par le Client, celui-ci s'engage à **signaler l'anomalie au Prestataire dans les meilleurs délais** à l'adresse **contact@pluton-design.fr** afin de permettre au Prestataire de **corriger le dysfonctionnement** dans des délais raisonnables.

### **13.3. Stipulation d'exonération de garanties et limitation de responsabilité**

Le Prestataire **ne garantit pas l'absence d'interruption ou d'erreur** dans l'utilisation du **Site et de la plateforme de gestion des agents IA**.

Le Client accepte que le Prestataire puisse, à tout moment et sans préavis :

- **Restreindre, suspendre ou annuler l'accès au Site, à la plateforme ou aux agents IA** ;
- **Mettre en place des périodes de maintenance ou d'interruption** pour des durées non définies.

Le **Prestataire ne garantit pas** que le Site et la plateforme des agents IA seront **protégés contre les pertes de données, les virus, les cyberattaques ou les piratages**. Par conséquent, le Client reconnaît que le Prestataire **n'assume aucune responsabilité** en cas de :

- **Attaques informatiques (piratage, hacking, malware, etc.) ;**
- **Perte de données** liée à une faille de sécurité ;
- **Problèmes d'interférences ou de corruption des fichiers.**

Le **Prestataire ne peut être tenu responsable** en cas de **force majeure**, de **cas fortuit** ou de **tout événement échappant à son contrôle**, y compris les événements suivants :

- Catastrophes naturelles,
- Pannes de réseau ou de serveurs,
- Actes de piratage informatique,
- Pannes d'électricité,
- Grèves ou restrictions gouvernementales.

#### **13.4. Exclusions de responsabilité**

Le **Prestataire ne pourra être tenu pour responsable** ni **considéré comme défaillant** en cas de retard ou d'inexécution du contrat consécutif à :

- **La survenance d'un cas de force majeure**, conformément aux articles 1218 du Code civil et à la jurisprudence française.
- **La non-conformité des services à la législation du pays du Client**, qu'il appartient au **Client de vérifier avant la passation de la commande**.

Le Client reconnaît qu'il lui incombe de **vérifier la compatibilité des agents IA avec ses systèmes, outils et infrastructures** avant la commande. En cas d'incompatibilité non déclarée, **PLUTON DESIGN ne saurait être tenu responsable**.

Ces mesures visent à garantir une utilisation conforme et sécurisée des **agents IA** et de la **plateforme de gestion** associée, tout en protégeant le **Prestataire de toute responsabilité abusive**.

## **ARTICLE 14 – ENGAGEMENTS DU CLIENT**

### **14.1. Exactitude des informations fournies**

Le **Client s'engage** à fournir des **informations exactes, sincères et vérifiables** lors de la **souscription à un agent IA** ou à tout autre service proposé par **PLUTON DESIGN**.

Le Client s'engage à ne pas :

- **Utiliser de faux noms ou de fausses adresses ;**
- **Usurper l'identité d'un tiers** ou utiliser des adresses sans autorisation préalable.

Le Prestataire **se réserve le droit de suspendre ou d'annuler l'accès du Client** en cas de fausses déclarations ou d'informations inexactes, sans possibilité de remboursement des sommes versées.

### **14.2. Utilisation conforme du site et de la plateforme**

En acceptant les présentes **CGVU**, le **Client s'engage** à :

1. **Ne pas restreindre ou empêcher d'autres Clients d'accéder au Site ou à la plateforme de gestion des agents IA.**
2. **Ne pas tenter de modifier, altérer ou corrompre le contenu du Site, de la plateforme ou des agents IA.**
3. **Ne pas tenter de pirater le Site, la plateforme ou les agents IA,** conformément aux dispositions de l'**article 323-1 du Code pénal**.

### **14.3. Utilisation légale et respect des bonnes pratiques**

Le **Client doit utiliser le Site, la plateforme de gestion et les agents IA de manière légale** et conforme aux dispositions des **CGVU** et de la **législation en vigueur**.

À ce titre, il est **formellement interdit au Client** de :

- **Publier, diffuser ou transmettre des contenus illicites ;**
- **Transmettre du contenu préjudiciable, diffamatoire, haineux, pornographique ou raciste ;**

- **Partager des contenus portant atteinte à la dignité humaine** ou contraires aux bonnes mœurs ;
- **Utiliser les agents IA pour effectuer des actions frauduleuses ou illégales.**

Le **Prestataire PLUTON DESIGN** se réserve le droit de **suspendre l'accès du Client au Site, à la plateforme et à l'agent IA** si l'une de ces obligations n'est pas respectée.

En cas de non-respect de ces engagements, le **Client pourra faire l'objet de poursuites civiles et pénales** conformément à la **législation en vigueur**, notamment pour des faits de **piratage informatique (article 323-1 du Code pénal)**.

Ces engagements visent à garantir la **sécurité et la conformité d'utilisation** du **Site, de la plateforme et des agents IA** fournis par **PLUTON DESIGN**.

## **ARTICLE 15 – GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ**

### **15.1. Droit à la garantie de conformité**

Le **Client bénéficie de la garantie légale de conformité** prévue par les articles **L.224-25-12 et suivants du Code de la consommation**. Cette garantie s'applique en cas d'apparition d'un **défaut de conformité** affectant l'**agent IA** ou le **service associé**.

La garantie de conformité s'applique pendant une durée de **deux (2) ans à compter de la mise à disposition de l'agent IA**. Pendant ce délai, le **Client n'a pas à prouver la date d'apparition du défaut**. Il lui suffit de démontrer que le défaut existe.

### **15.2. Obligations du Prestataire**

Le **Prestataire PLUTON DESIGN** s'engage à fournir toutes les **prises à jour nécessaires au maintien de la conformité de l'agent IA** et des services associés pendant la durée de la garantie.

En cas de non-conformité, le **Prestataire a l'obligation de corriger le défaut** dans les meilleurs délais, **sans frais pour le Client et sans lui causer d'inconvénients majeurs**.

### 15.3. Droits du Client en cas de non-conformité

Si le **Prestataire ne respecte pas son obligation de mise en conformité**, le Client peut exercer les droits suivants :

1. **Demander la mise en conformité** de l'agent IA, sans frais et dans un délai raisonnable.
2. **Obtenir une réduction du prix** tout en conservant l'agent IA.
3. **Mettre fin au contrat et obtenir le remboursement intégral** en renonçant à l'agent IA.

Le Client peut obtenir une **réduction du prix** ou **mettre fin au contrat** dans les cas suivants :

- **Refus du Prestataire** de mettre en conformité l'agent IA.
- **Retard injustifié** dans la mise en conformité.
- **Frais supplémentaires** imposés au Client pour la mise en conformité.
- **Inconvénient majeur** causé au Client par la mise en conformité.
- **Non-conformité persistante** malgré une tentative de correction par le Prestataire.

### 15.4. Résolution immédiate du contrat

Le **Client peut exiger la résolution immédiate du contrat** (sans passer par une tentative de mise en conformité) lorsque le **défaut de conformité est suffisamment grave** pour justifier une telle décision.

Le **Client n'est pas tenu de demander la mise en conformité préalable** si le défaut est jugé suffisamment sérieux pour justifier la **résolution immédiate du contrat**

### 15.5. Cas de défaut mineur

Si le défaut de conformité constaté est **mineur**, le Client ne pourra **pas demander la résiliation du contrat**, sauf si le contrat ne prévoit **aucun paiement de la part du Client**.

### 15.6. Suspension de la garantie en cas de remise en conformité

En cas d'**indisponibilité temporaire** de l'**agent IA** ou de la plateforme associée, dans le cadre de sa **remise en conformité**, le délai de garantie de **deux (2) ans est suspendu**. La période d'indisponibilité sera **ajoutée au délai initial** restant à courir à partir du moment où l'agent IA redevient conforme.

Ces dispositions garantissent au **Client de PLUTON DESIGN** un **accès continu à un agent IA conforme** et une **protection efficace en cas de défaut de conformité**. En cas de non-conformité, le Client peut **exercer ses droits** conformément à la **législation en vigueur** et aux **présentes CGVU**.

## **ARTICLE 16 – ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES**

Le **Prestataire PLUTON DESIGN** s'engage à :

- **Fournir les agents IA** conformément à la description faite au Client au moment de la souscription.
- **Délivrer les agents IA dans les délais convenus** et conformément au calendrier annoncé au Client.
- **Prévenir le Client dans un délai raisonnable** en cas de problème dans la mise à disposition de l'agent IA ou en cas de report à une date ultérieure.
- **Exécuter les présentes CGVU de bonne foi**.
- **Ne pas porter atteinte aux droits et libertés du Client** et à faire le nécessaire pour assurer la bonne exécution du service.
- **Porter assistance au Client** dans la mesure du possible pour lui permettre de bénéficier des agents IA dans les meilleures conditions.
- **Respecter ses engagements contractuels**.
- **Fournir les agents IA avec diligence et selon les règles de l'art**, étant précisé qu'il pèse sur le Prestataire une **obligation de moyens et non de résultat**, ce que le Client reconnaît et accepte expressément.
- **Procéder à des contrôles réguliers** pour vérifier le bon fonctionnement et l'accessibilité des agents IA et de la plateforme de gestion.

## **ARTICLE 16 – ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES**

## 16.1. Engagements du Prestataire

Le **Prestataire PLUTON DESIGN** s'engage à :

- **Fournir les agents IA** conformément à la description faite au Client au moment de la souscription.
- **Délivrer les agents IA dans les délais convenus** et conformément au calendrier annoncé au Client.
- **Prévenir le Client dans un délai raisonnable** en cas de problème dans la mise à disposition de l'agent IA ou en cas de report à une date ultérieure.
- **Exécuter les présentes CGVU de bonne foi.**
- **Ne pas porter atteinte aux droits et libertés du Client** et à faire le nécessaire pour assurer la bonne exécution du service.
- **Porter assistance au Client** dans la mesure du possible pour lui permettre de bénéficier des agents IA dans les meilleures conditions.
- **Respecter ses engagements contractuels.**
- **Fournir les agents IA avec diligence et selon les règles de l'art,** étant précisé qu'il pèse sur le Prestataire une **obligation de moyens et non de résultat**, ce que le Client reconnaît et accepte expressément.
- **Procéder à des contrôles réguliers** pour vérifier le bon fonctionnement et l'accessibilité des agents IA et de la plateforme de gestion.

## 16.2. Engagements du Client

Le **Client** s'engage à :

- **Utiliser l'agent IA de manière conforme** à son objectif et à ne pas en détourner l'usage à des fins non autorisées.
- **Fournir des informations exactes et sincères** au moment de la souscription et lors de l'utilisation de l'agent IA.
- **Respecter les lois et la réglementation en vigueur** lors de l'utilisation de l'agent IA et à ne pas porter atteinte aux droits des tiers ou à l'ordre public.
- **Déclarer et payer les cotisations, taxes ou impôts** de toutes natures qui lui incombent en lien avec l'utilisation des agents IA.

- **Se doter des équipements nécessaires**, tels qu'une connexion internet fiable, un ordinateur ou tout appareil numérique permettant d'utiliser l'agent IA et la plateforme associée.
- **Prendre connaissance de la documentation** mise à disposition par le Prestataire sur le Site, notamment les caractéristiques des agents IA et les contraintes techniques liées à leur utilisation.
- **Ne jamais partager ni divulguer les accès personnels** (identifiant et mot de passe) à la plateforme de gestion des agents IA.
- **Ne pas publier de contenus illicites** sur la plateforme, y compris des contenus à caractère pornographique, violent, haineux, raciste ou tout contenu contraire à la dignité humaine.
- **Ne pas porter atteinte au Prestataire** ou à ses services par des comportements visant à nuire ou manipuler d'autres Clients, les équipes du Prestataire ou le Prestataire lui-même.
- **Collaborer activement avec le Prestataire** en fournissant toutes les informations nécessaires au bon déroulement de la prestation.
- **Sauvegarder par ses propres moyens les informations partagées par le Prestataire**, que ce soit par e-mail, via la plateforme ou par tout autre canal de communication.
- **Garantir le Prestataire contre toute plainte, réclamation ou action** liée à la violation de l'une de ses obligations. En cas de manquement, le Client s'engage à **indemniser le Prestataire** de l'ensemble des frais, charges et condamnations subis à ce titre.

En cas de **manquement aux engagements du Client**, le **Prestataire pourra suspendre ou résilier l'accès aux agents IA** sans possibilité de remboursement ni compensation pour le Client. Le Client sera redevable des **dommages et intérêts** liés au préjudice subi par le Prestataire.

### **16.3. Comportements prohibés**

#### **16.3.1. Liste des comportements interdits**

Il est **strictement interdit** au Client d'utiliser les **agents IA** et la **plateforme de gestion** à des fins suivantes :

- **Activités illégales, frauduleuses ou portant atteinte aux droits ou à la sécurité des tiers.**

- **Atteinte à l'ordre public ou violation des lois et règlements en vigueur.**
- **Intrusion dans le système informatique d'un tiers** ou tentative de piratage des infrastructures de la plateforme de gestion.
- **Envoi d'e-mails non sollicités (spam) ou prospection commerciale** au sein de la communauté d'utilisateurs.
- **Manipulations visant à améliorer le référencement d'un site internet tiers.**
- **Utilisation abusive des agents IA dans le but de manipuler d'autres Clients ou de profiter de leur crédulité.**
- **Aide ou incitation à des comportements illégaux ou frauduleux.**
- **Pratiques visant à détourner les agents IA** de leur finalité initiale.

Il est également interdit au Client de :

- **Copier ou détourner à des fins personnelles ou commerciales** le concept, les technologies ou tout autre élément du **Site, de la plateforme ou des agents IA** conçus par le Prestataire.
- **Interrompre, suspendre ou ralentir le fonctionnement des agents IA et de la plateforme.**
- **Tenir des propos dénigrants à l'égard du Prestataire** ou de ses services.
- **Tenter de s'introduire dans les systèmes d'information du Prestataire** ou de **violer les mesures de sécurité et d'authentification.**
- **Surcharger les infrastructures de la plateforme** par des demandes excessives et non justifiées.
- **Porter atteinte aux droits financiers, commerciaux ou moraux** du Prestataire ou des utilisateurs de la plateforme.
- **Monnayer, vendre ou concéder tout ou partie de l'accès aux agents IA** ou aux informations hébergées et partagées sur la plateforme.

### **16.3.2. Sanctions en cas de manquement**

En cas de **manquement à l'une des obligations** énumérées dans les présentes CGVU, le **Prestataire PLUTON DESIGN** se réserve le droit de prendre toute **mesure appropriée** et proportionnée, notamment :

- **Suspendre ou résilier l'accès aux agents IA** et aux services associés.
- **Supprimer les contenus** mis en ligne par le Client sur la plateforme.
- **Avertir les autorités compétentes**, notamment en cas d'infraction à la législation applicable (piratage, fraude, etc.).
- **Engager une action judiciaire** contre le Client en vue d'obtenir la réparation des préjudices subis.
- **Publier un message informatif** sur le Site ou les canaux de communication appropriés pour informer la communauté.

Les sanctions peuvent être appliquées **sans préavis** et sans possibilité de **remboursement** des sommes versées par le Client.

Ces **engagements réciproques** visent à garantir l'**intégrité des agents IA** et de la **plateforme de gestion** fournis par **PLUTON DESIGN**, tout en assurant la **sécurité des utilisateurs** et le **respect des règles légales**.

## **ARTICLE 17 – FORCE MAJEURE**

**contractuelles** si cette inexécution résulte d'un **cas de force majeure** ou d'un **événement imprévisible, irrésistible et extérieur**, au sens de l'**article 1218 du Code civil**.

Un tel événement **rend impossible la mise à disposition des agents IA ou des services associés**, et ce, **sans que la responsabilité du Prestataire ne puisse être engagée**.

### **17.1. Cas de force majeure**

Les événements suivants sont **assimilés à des cas de force majeure** lorsqu'ils paralysent l'exécution des obligations du Prestataire :

- **Crise sanitaire** (type Covid-19) ou mesures gouvernementales exceptionnelles.
- **Grèves, conflits de travail, lock-out ou mouvements sociaux**.

- **Pénurie de matières premières** ou de composants essentiels à l'accès ou au bon fonctionnement des agents IA.
- **Grèves des transporteurs ou dysfonctionnements des infrastructures réseau.**
- **Fait du prince** (décision administrative ou gouvernementale interdisant ou limitant l'accès au service).
- **Insurrections, attentats, guerres ou actes de terrorisme.**
- **Destruction des centres de données ou des infrastructures de serveurs.**
- **Catastrophes naturelles** telles que :
  - **Tremblements de terre**
  - **Incendies**
  - **Inondations**

Ces événements sont **indépendants de la volonté du Prestataire** et, par leur nature, rendent impossible l'exécution normale des **services d'agents IA** et l'accès à la **plateforme associée**.

### **17.2. Suspension du contrat en cas de force majeure**

En cas de survenance d'un **événement de force majeure**, l'exécution du contrat sera **automatiquement suspendue**.

Cette suspension concerne :

- **La mise à disposition de l'agent IA ;**
- **L'accès à la plateforme de gestion ;**
- **Le respect des délais de livraison ou de mise en service.**

Le **Prestataire PLUTON DESIGN** informera le Client de la survenance de la force majeure dans les **meilleurs délais**.

### **17.3. Reprise de l'exécution du contrat**

Lorsque l'événement de force majeure prend fin, le Prestataire reprend l'exécution du contrat et se conforme à nouveau à toutes ses obligations contractuelles.

Le Client ne pourra réclamer aucune indemnisation au titre de la période de suspension. Les services seront réactivés dès que les circonstances le permettront.

En cas de persistance prolongée de la force majeure, le Prestataire et le Client peuvent résilier le contrat par accord mutuel, sans qu'aucune indemnité ne soit due de part et d'autre.

Ces dispositions garantissent la protection des intérêts de PLUTON DESIGN et du Client face aux événements imprévus et exceptionnels. Elles assurent une gestion conforme aux dispositions légales encadrant la force majeure.

## ARTICLE 18 – NULLITÉ PARTIELLE

Si l'une des stipulations des présentes CGVU est déclarée nulle, illégale ou inopposable par une décision de justice ou par application d'une disposition législative ou réglementaire, cette nullité n'affectera en rien la validité des autres stipulations.

Les autres dispositions des CGVU resteront pleinement applicables et en vigueur. Cette clause permet de garantir la continuité du contrat malgré la suppression de l'une de ses clauses.

## ARTICLE 19 – DONNÉES PERSONNELLES

La protection des données personnelles des Clients est essentielle pour le Prestataire PLUTON DESIGN.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) n°2016/679, le Prestataire s'engage à :

- Minimiser la collecte des données personnelles au strict nécessaire.
- Protéger et sécuriser les données collectées afin d'éviter toute utilisation non autorisée.

Le Client est renvoyé à la politique de confidentialité disponible sur le Site de PLUTON DESIGN, qui précise :

- Le **responsable du traitement des données**.
- La **finalité de la collecte**.
- Les **bases juridiques du traitement**.
- La **durée de conservation des données**.
- Les **destinataires des données**.
- Les **droits du Client** (accès, rectification, opposition, suppression, portabilité) et la **manière de les exercer**.

Pour toute question relative à la **protection des données personnelles**, le Client peut contacter **PLUTON DESIGN** via l'adresse e-mail suivante : **contact@pluton-design.fr**.

## **ARTICLE 20 – RÈGLEMENT DES LITIGES – MÉDIATION**

Conformément aux articles **L.612-1 et suivants du Code de la consommation**, en cas de **différend ou de litige de consommation**, le Client peut recourir à un **règlement amiable par médiation** auprès d'un organisme de médiation.

**PLUTON DESIGN** adhère au **service de médiation de l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO)**. Le Client dispose d'un délai d'**un (1) an** à compter de sa **réclamation écrite adressée au Prestataire** pour soumettre sa demande au médiateur.

### **Procédure de médiation**

Pour accéder au **service de médiation**, le Client doit :

1. **Remplir le formulaire de médiation** sur le site internet de l'**AME CONSO** :

<https://www.mediationconso-ame.com>

2. **Envoyer une demande par courrier** (simple ou recommandé) à l'adresse suivante :

**AME CONSO**

**11 Place Dauphine, 75001 Paris, France**

### **Informations obligatoires pour la médiation**

Pour que la demande soit traitée rapidement, le Client doit inclure les informations suivantes :

- **Coordonnées du Client** (adresse postale, e-mail, téléphone).
- **Coordonnées du Prestataire (PLUTON DESIGN, 05 Rue Fénelon, 33000 Bordeaux, France).**
- **Exposé succinct des faits** à l'origine du litige.
- **Preuves des démarches préalables** effectuées par le Client auprès de **PLUTON DESIGN.**

Ces démarches visent à **favoriser la résolution amiable des différends** avant tout recours judiciaire.

### **ARTICLE 21 – LOI APPLICABLE ET COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE**

Les présentes **CGVU** et toutes les opérations d'**achat ou de souscription des agents IA** effectuées auprès de **PLUTON DESIGN** sont **soumises au droit français.**

En cas de litige non résolu par la **médiation** ou tout autre mode de résolution amiable, les **tribunaux français** seront seuls compétents pour **trancher le différend.**

Cette clause garantit l'application des **règles du droit français** et la compétence des **juridictions françaises** en cas de conflit.

**Dernière mise à jour : février 2024**

