

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

En vigueur au 11 décembre 2025

PRÉAMBULE : IDENTIFICATION DU PRESTATAIRE

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après "CGV") sont conclues par :

APPEL Ambre

Exerçant en qualité d'Entreprise Individuelle (EI)

Dénommée ci-après "le Prestataire".

- **Siège social** : 9 Rue de la Butte, 66100 Perpignan
- **Numéro SIRET** : 9928 130 480 0012
- **Adresse de courrier électronique** : contact@asap360.fr
- **Numéro de téléphone** : 07 44 88 30 77

Le Prestataire propose des services à domicile à destination de clients particuliers, ci-après dénommés "le Client".

ARTICLE 1 : OBJET, CHAMP D'APPLICATION ET ACCEPTATION

1.1 Objet

Les présentes CGV ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente des prestations de services à domicile suivantes :

1. **Service d'"Entretien et Nettoyage du domicile"** : Comprend les prestations

d'entretien courant du domicile, telles que l'aspiration et le lavage des sols, le dépoussiérage du mobilier, le nettoyage des surfaces (plans de travail, tables), et l'entretien des installations sanitaires (salle de bain, toilettes).

- Sont expressément exclus les travaux en hauteur nécessitant un équipement spécialisé (ex: escabeau de plus de 3 marches), le nettoyage de locaux insalubres, le décapage, ainsi que les interventions suite à un dégât des eaux ou sinistre.
- 2. **Service d'"Accompagnement"** : Comprend l'assistance au Client pour les actes courants de la vie quotidienne hors domicile, tels que l'accompagnement pour les courses, les rendez-vous (médicaux, administratifs), ou les promenades de proximité.
 - Sont expressément exclus le transport motorisé de personnes (le Prestataire ne se substitue pas à un service de VTC ou Taxi), l'accompagnement de personnes à mobilité réduite nécessitant un véhicule ou des compétences spécifiques, et tout acte relevant du soin médical ou de l'assistance à la personne dépendante.
- 3. **Service de "Pet Sitting" (Garde d'animaux)** : Comprend les visites au domicile du Client pour assurer le nourrissage, le changement de l'eau, le nettoyage des gamelles et des litières, l'administration de soins de confort (hors soins vétérinaires), le brossage, ainsi que des services de jeu, occupation ou promenade, selon le tempérament de l'animal et les instructions convenues.
 - Sont expressément exclues la garde au domicile du Prestataire et les interventions relevant d'un acte vétérinaire.
- 4. **Service de "Jardinage"** : Comprend les prestations d'entretien courant des jardins et espaces verts, telles que la tonte de pelouse, la taille de haies et d'arbustes (hors élagage dangereux), le débroussaillage, le désherbage, et l'arrosage.
 - Sont expressément exclus les travaux d'élagage en hauteur, d'abattage d'arbres, de terrassement, de maçonnerie paysagère ou de création complète d'espaces verts.
- 5. **Service de "Petit Bricolage"** : Comprend les prestations de type "homme toutes mains", telles que le montage de meubles en kit, la pose d'étagères, la fixation de cadres, le remplacement d'ampoules, le changement de joints, ou les petites installations.
 - Sont expressément exclus tous travaux relevant du gros œuvre, touchant à la structure du bâtiment, ou aux réseaux de fluides (plomberie, gaz) et d'électricité (au-delà du simple remplacement ou de l'installation en apparent), qui nécessiteraient des garanties spécifiques (telles que la garantie décennale).

1.2 Champ d'Application

Les présentes CGV s'appliquent, sans restriction ni réserve, à toutes les prestations de

services conclues par le Prestataire auprès de Clients agissant exclusivement en qualité de "consommateurs" au sens du Code de la consommation (B2C). Elles sont les seules applicables et prévalent sur toutes autres conditions, sauf dérogation préalable, expresse et écrite.

1.3 Acceptation des CGV

Les présentes CGV sont systématiquement communiquées au Client avant la conclusion du contrat, notamment en annexe du devis.

La signature par le Client du devis émis par le Prestataire emporte acceptation pleine et entière, et sans réserve, des présentes CGV. Le Client reconnaît en avoir pris connaissance et les avoir comprises. Le devis signé et les CGV forment un ensemble contractuel indivisible.

ARTICLE 2 : COMMANDE ET PROCESSUS CONTRACTUEL

2.1 Devis

Toute prestation fait l'objet d'un devis préalable, gratuit et personnalisé, établi par le Prestataire sur la base de la demande du Client. Sauf mention contraire, les devis ont une durée de validité de quinze (15) jours à compter de leur date d'émission.

2.2 Spécificité "Pet Sitting" : Pré-visite obligatoire

Aucune prestation de "Pet Sitting" ne sera engagée sans une pré-visite au domicile du Client. Cette visite est destinée à rencontrer l'animal, à évaluer ses besoins, son comportement, l'environnement de vie, et à prendre connaissance des instructions du Client.

Cette pré-visite fait l'objet d'une facturation forfaitaire d'un montant de 5 €. Ce montant sera intégralement déduit de la facture finale si le Client donne suite au devis de "Pet Sitting".

À l'issue de cette pré-visite, le Prestataire se réserve le droit de refuser la prestation si les conditions de sécurité ne sont pas réunies, si l'animal présente une agressivité manifeste, ou si la prestation sort de son champ de compétences (ex: animal nécessitant des soins vétérinaires lourds). En cas de refus, seul le montant de la pré-visite reste dû.

2.3 Formation du Contrat

Le contrat est réputé formé à la réception par le Prestataire du devis daté et signé par le Client, portant la mention "Bon pour accord" ou "Accepté", et accompagné du paiement de l'acompte tel que défini à l'article 4.3.

2.4 Annulation et Report

- Par le Client :

Toute demande de report de la date d'exécution de la prestation doit être notifiée au Prestataire au minimum 48 heures avant la date prévue.

En cas d'annulation par le Client après acceptation du devis, et hors exercice du droit de rétractation (cf. Article 3), l'acompte versé ne sera pas remboursé.

De plus, toute annulation survenant moins de 48 heures avant la date prévue d'intervention entraînera l'exigibilité de l'intégralité du montant de la prestation, à titre de dédommagement.

- Par le Prestataire :

Le Prestataire se réserve le droit d'annuler une prestation en cas de force majeure (cf. Article 10) ou en cas d'impossibilité d'exécuter la prestation dans des conditions de sécurité suffisantes. Dans ce cas, l'intégralité des sommes versées par le Client (acompte) lui sera remboursée, sans qu'il puisse prétendre à une quelconque indemnité.

ARTICLE 3 : DROIT DE RÉTRACTATION (CONTRATS HORS ÉTABLISSEMENT)

3.1 Principe et Délai

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-18 du Code de la consommation, pour tout contrat conclu à distance ou "hors établissement" (c'est-à-dire au domicile du Client lors de l'établissement du devis), le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision.

Le délai court à compter du jour de la conclusion du contrat (jour de la signature du devis).

3.2 Exercice du Droit de Rétractation

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier sa décision au Prestataire avant l'expiration du délai de 14 jours, au moyen du formulaire type de rétractation fourni en Annexe 1 des présentes CGV, ou par toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté (ex: lettre, e-mail).

3.3 Prestation débutant pendant le délai de rétractation

Si le Client souhaite que l'exécution de la prestation commence *avant* la fin du délai de rétractation de 14 jours, il doit en faire la demande expresse au Prestataire (par exemple, en signant une mention sur le devis).

Si le Client exerce son droit de rétractation alors que la prestation a déjà débuté à sa demande, il devra verser au Prestataire un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de rétractation. Ce montant est calculé au prorata du prix total de la prestation convenu dans le contrat.

3.4 Renonciation expresse au droit de rétractation (Exception Art. L. 221-28)

Conformément à l'article L. 221-28 1° du Code de la consommation, le droit de rétractation *ne*

peut être exercé pour les contrats de fourniture de services *pleinement exécutés* avant la fin du délai de rétractation, et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et *renonciation expresse* à son droit de rétractation.

Si le Client demande une prestation (ex: une réparation de "Petit Bricolage") devant être exécutée en totalité avant la fin du délai de 14 jours, il sera invité à cocher une case ou signer une mention spécifique sur le devis confirmant (1) sa demande de début immédiat et (2) sa renonciation expresse à son droit de rétractation. Dans ce cas, il perdra son droit de rétractation dès la fin de la prestation.

3.5 Tableau Synthèse du Droit de Rétractation

Votre Scénario	Votre Droit de Rétractation	Ce que vous payez si vous vous rétractez
La prestation débute <i>après</i> 14 jours.	Vous avez 14 jours (dès la signature) pour vous rétracter.	Zéro.
Vous demandez un service <i>long</i> (ex: 3 semaines de garde) débutant <i>dans moins</i> de 14 jours.	Vous avez 14 jours pour vous rétracter.	Le montant proportionnel aux jours <i>déjà effectués</i> .
Vous demandez un service <i>court</i> (ex: 2h de bricolage) débutant <i>dans moins</i> de 14 jours <i>ET</i> vous avez expressément renoncé à ce droit.	Vous n'avez <i>pas</i> de droit de rétractation (service <i>pleinement exécuté</i>).	N/A (Rétractation impossible après exécution).

ARTICLE 4 : TARIFS ET MODALITÉS DE PAIEMENT

4.1 Tarifs

Les prix des prestations de services sont ceux indiqués sur le devis accepté par le Client. Ils sont exprimés en Euros (€) et sont fermes et non révisables.

4.2 Mention relative à la TVA

Conformément à l'article 293 B du Code Général des Impôts (CGI), le Prestataire bénéficie de la franchise en base de TVA.

La mention suivante figurera sur tous les devis et factures : "TVA non applicable, art. 293 B du CGI". Les prix indiqués sont donc nets.

4.3 Acompte

La validation de la commande (signature du devis) est subordonnée au versement d'un acompte de trente pour cent (30 %) du montant total de la prestation. Les travaux ou prestations ne débuteront pas avant le versement de cet acompte.

4.4 Modalités de Paiement

Le solde du prix est payable comptant, en totalité au jour de la fin de la prestation (ou selon l'échéancier convenu pour les prestations récurrentes), à réception de la facture.
Les règlements peuvent être effectués par virement bancaire.

4.5 Escompte

Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

4.6 Retard de Paiement (Clients B2C)

En cas de non-paiement de la facture à son échéance, le Prestataire adressera au Client une mise en demeure de payer.

Conformément au droit commun applicable aux consommateurs, si le paiement n'intervient pas après cette mise en demeure, des pénalités de retard seront dues. Ces pénalités seront calculées au taux d'intérêt légal en vigueur à compter de la date de la mise en demeure.

L'application des pénalités de retard B2B (Taux BCE + 10 points et indemnité de 40 €) est expressément exclue pour les Clients consommateurs.

ARTICLE 5 : AVERTISSEMENT – ABSENCE D'AGRÉMENT "SERVICES À LA PERSONNE" (SAP)

Le Client est expressément informé que le Prestataire n'est pas un organisme de "Services à la Personne" (SAP) agréé ou déclaré par l'État, tel que défini par le Code du travail.

En conséquence, les prestations facturées par le Prestataire, y compris les prestations de petit jardinage, de petit bricolage ou de garde d'animaux, **n'ouvrent pas droit** au bénéfice des avantages fiscaux et sociaux liés aux SAP, et notamment **au crédit d'impôt** (ou à l'avance immédiate) prévu à l'article 199 sexdecies du Code général des impôts.

Le Client ne pourra en aucun cas tenir le Prestataire pour responsable d'un éventuel redressement fiscal ou d'un refus de l'administration fiscale d'accorder cet avantage, le Client étant réputé avoir été informé de cette absence d'éligibilité par l'acceptation des présentes CGV.

ARTICLE 6 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU PRESTATAIRE

6.1 Obligation de Moyens

Le Prestataire s'engage à exécuter les prestations convenues avec soin, diligence, et conformément aux règles de l'art et aux instructions du Client. Il est expressément convenu que le Prestataire est soumis à une **obligation de moyens**, et non à une obligation de résultat.

6.2 Assurance Responsabilité Civile Professionnelle

Le Prestataire déclare être titulaire d'une police d'Assurance Responsabilité Civile Professionnelle (RC Pro) en cours de validité, souscrite auprès d'une compagnie notoirement solvable, couvrant les dommages matériels, immatériels ou corporels qui pourraient être causés au Client ou à des tiers de son fait durant l'exécution des prestations. Une attestation pourra être fournie sur demande du Client.

6.3 Délais d'Exécution

Les prestations seront exécutées dans le délai convenu avec le Client et figurant sur le devis. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable d'un retard imputable au Client (ex: absence, informations manquantes) ou à un cas de force majeure.

ARTICLE 7 : OBLIGATIONS DU CLIENT (GÉNÉRALES ET SPÉCIFIQUES)

7.1 Obligations Générales

Pour la bonne exécution des prestations, le Client s'engage à :

- Fournir au Prestataire un accès sécurisé et dégagé au lieu d'intervention.
- Mettre à disposition, le cas échéant (ex: jardinage), un point d'eau et d'électricité.
- Fournir au Prestataire tous documents et informations jugés nécessaires pour la bonne exécution du service.

- Informer le Prestataire de tout risque spécifique lié au lieu d'intervention.
- S'abstenir d'embaucher ou de faire travailler directement le personnel du Prestataire.

7.2 Obligations (Bricolage / Jardinage) – Fourniture de Matériel

Dans le cas où le Client fournit lui-même les matériaux, fournitures ou produits (ex: peinture, étagères, luminaires, produits de jardinage), il en assume l'entièvre responsabilité.

Le Client s'assure de leur qualité, de leur adéquation à l'usage prévu et de leur conformité. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable de la mauvaise exécution de la prestation ou de tout dommage résultant d'un matériel défectueux ou inadapté fourni par le Client.

Le Prestataire se réserve le droit de refuser l'utilisation de matériaux ou produits fournis par le Client s'il les juge inadaptés, non conformes aux normes, ou dangereux.

7.3 Obligations (Bricolage / Jardinage) – Réception des travaux

Pour les prestations de bricolage et de jardinage, le Client ou son représentant s'engage à être présent à la fin de l'intervention pour constater la bonne exécution des travaux et signer un procès-verbal de réception, le cas échéant.

7.4 Obligations (Pet Sitting) – Informations Animal

Le Client a l'obligation de remettre au Prestataire, lors de la pré-visite (Art. 2.2), l'ensemble des informations et documents suivants :

- Le carnet de santé de l'animal, attestant que les vaccins obligatoires sont à jour.
- La carte d'identification de l'animal (tatouage ou puce électronique).
- Une fiche de liaison détaillant la santé, les habitudes, le régime alimentaire, le comportement (craintes, agressivité, tendances à la fugue) et tout risque spécifique lié à l'animal.
- Les coordonnées complètes du vétérinaire traitant.

Le Client demeure seul responsable des conséquences découlant d'informations erronées ou manquantes concernant son animal.

7.5 Obligations (Pet Sitting) – Fournitures

Le Client s'engage à fournir, en quantité suffisante pour toute la durée de la prestation, la nourriture, la litière, les médicaments (avec ordonnance), et tout matériel spécifique (jouets, brosses, laisse) nécessaire au bien-être de l'animal.

ARTICLE 8 : CLAUSES SPÉCIFIQUES "PET SITTING"

8.1 Autorisation de Soins Vétérinaires (Mandat)

En cas d'urgence médicale (maladie soudaine, blessure) de l'animal pendant la prestation, le Prestataire s'engage à contacter le Client (ou la personne de contact désignée) dans les plus brefs délais.

En cas d'urgence vitale, ou si le Client est injoignable, le Client **autorise expressément** par les présentes CGV le Prestataire à transporter l'animal chez le vétérinaire traitant désigné par le Client, ou, à défaut, chez le vétérinaire le plus proche.

8.2 Frais Vétérinaires

Le Client autorise le vétérinaire consulté (cf. 8.1) à pratiquer tous les soins et interventions jugés nécessaires et urgents pour la santé ou la survie de l'animal.

Le Client s'engage à rembourser intégralement et sans délai au Prestataire l'intégralité des frais vétérinaires (consultation, interventions, médicaments, transport) avancés par ce dernier, sur présentation des justificatifs.

8.3 Droit de Refus

Le Prestataire se réserve le droit de refuser la garde d'un animal qui ne remplit pas les conditions de l'article 7.4 (non vacciné, non identifié), ou se révélant agressif, ou présentant des risques sanitaires pour le Prestataire.

8.4 Limitation de Responsabilité "Pet Sitting"

La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée dans les cas suivants :

- En cas de maladie, blessure ou décès de l'animal résultant d'une pathologie antérieure, d'une condition congénitale, de vieillesse, ou de tout événement imprévisible et inévitable, sauf négligence avérée du Prestataire dans son obligation de moyens (Art 6.1).
- En cas de fugue d'un animal ayant un accès habituel à l'extérieur (ex: chat) ou si les installations du Client (clôtures, fenêtres) ne sont pas sécurisées, ou si l'animal est connu pour ses tendances à la fugue non signalées.
- Pour les dommages causés au domicile du Client par l'animal lui-même (ex: destructions liées à l'anxiété de séparation, salissures).

ARTICLE 9 : GARANTIES LÉGALES

9.1 Garantie sur les Services

Les prestations de service sont soumises à l'obligation de moyens (Art. 6.1) et à la garantie légale de conformité des services (Articles L. 217-1 et suivants du Code de la consommation).

9.2 Garantie sur le Matériel fourni par le Prestataire

Dans le cas où le Prestataire fournit et facture du matériel au Client (ex: lors d'une prestation de "Petit Bricolage"), ce matériel bénéficie des garanties légales obligatoires :

1. **La garantie légale de conformité** (Articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation).
2. **La garantie légale contre les vices cachés** (Articles 1641 à 1649 du Code civil).

9.3 Exclusion de Garantie

Les garanties de l'article 9.2 ne s'appliquent pas au matériel, fournitures ou produits fournis par le Client lui-même, tels que visés à l'article 7.2.

ARTICLE 10 : FORCE MAJEURE

Aucune des parties ne pourra être tenue pour responsable si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations, telles que décrites dans les présentes, découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

ARTICLE 11 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

Dans le cadre de l'exécution du contrat, le Prestataire, en qualité de Responsable de traitement, collecte des données à caractère personnel concernant le Client (nom, prénom, adresse, email, téléphone) ainsi que des données relatives à son domicile (pour les interventions) et à ses animaux (pour le "Pet Sitting").

- **Finalités** : Ces données sont collectées pour les besoins de la gestion des commandes, de la facturation, et de la relation client.
- **Base légale** : L'exécution du contrat.
- **Confidentialité renforcée** : Le Prestataire est tenu à une obligation de confidentialité absolue concernant le domicile du Client, ses équipements, ses habitudes de vie, et ses dates d'absence (particulièrement dans le cadre du "Pet Sitting"). Aucune photographie

- de l'intérieur du domicile ne sera prise ou diffusée sans l'accord exprès du Client.
- **Droits du Client :** Conformément à la loi "Informatique et Libertés" et au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition sur ses données personnelles. Il peut exercer ces droits en contactant le Prestataire à l'adresse email contact@asap360.fr.
 - **Réclamation :** Le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

ARTICLE 12 : RÈGLEMENT DES LITIGES ET MÉDIATION

12.1 Droit Applicable

Les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

12.2 Réclamation Amiable

En cas de litige, le Client doit adresser en priorité une réclamation écrite au Prestataire (par e-mail ou courrier) afin de tenter de trouver une solution amiable.

12.3 Médiation de la Consommation

Conformément aux articles L. 611-1 à L. 616-1 du Code de la consommation, le Client consommateur est informé qu'il a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation.

Cette saisine n'est possible qu'à la condition que le Client ait préalablement tenté de résoudre le litige directement auprès du Prestataire par une réclamation écrite (cf. 12.2).

Le Prestataire a adhéré au service de médiation suivant :

CM2C

- **Adresse postale :** 49 Rue de Ponthieu, 75008 Paris
- **Site internet :** <https://www.cm2c.net>

Le Client dispose d'un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite au Prestataire pour introduire sa demande auprès du médiateur.

12.4 Juridiction Compétente

À défaut de résolution amiable ou de succès de la médiation, tout litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la résiliation du contrat sera porté devant les tribunaux compétents selon les règles de droit commun.

ANNEXE 1 : FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous

rétracter du contrat.)

Texte conforme à l'Annexe de l'article R221-1 du Code de la consommation ⁶³

À l'attention de :

APPEL Ambre

9 Rue de la Butte

66100 Perpignan

contact@asap360.fr

Je/nous () vous notifie/notifions () par la présente ma/notre () rétractation du contrat portant sur la prestation de services () ci-dessous :

- **Prestation commandée le (*) :**
- **Nature de la prestation :**
- **Nom du (des) consommateur(s) :**
- **Adresse du (des) consommateur(s) :**
- **Signature du (des) consommateur(s)** (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :
- **Date :**

(*) Rayez la mention inutile.