

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS DE SERVICES (CGVPS)

AXOCLEAN – TOURNIGAND NICOLAS

Micro-entreprise de services à la personne

1 Chemin du Bois de Boudou – 04000 Rabou

SIRET : 527 572 366 00021

Téléphone : 06 70 05 69 23 | E-mail : axoclean@outlook.fr

Assurance RC Professionnelle : **AXA France IARD**, n° 0000022223613104

TVA non applicable – **article 293 B du Code général des impôts**



Article 1 – Objet, champ d’application et opposabilité des CGVPS.....	5
1.1 Objet du document.....	5
1.2 Opposabilité et acceptation.....	5
1.3 Évolutions et mise à jour.....	5
1.4 Communication et accessibilité.....	6
1.5 Rappel du cadre légal applicable.....	6
Article 2 – Nature des prestations et cadre d’intervention.....	6
2.1 Activités couvertes.....	6
2.2 Champ territorial et clientèle concernée.....	7
2.3 Obligation de moyens et qualité du service.....	7
2.4 Exclusions.....	7
2.5 Collaboration et coopération du Client.....	8
2.6 Durée et récurrence.....	8
Article 3 – Devis, validation de commande et formation du contrat.....	8
3.1 Établissement du devis.....	8
3.2 Acceptation et formation du contrat.....	9
3.3 Conditions de validité.....	9
3.4 Archivage et preuve.....	9
3.5 Responsabilité du devis et engagement du Client.....	10
Article 4 – Tarification, facturation et modalités de paiement.....	10
4.1 – Principe de tarification.....	10
4.2 – Frais de déplacement et de matériel.....	10
4.3 – Facturation et délais de paiement.....	11
4.4 – Retard ou défaut de paiement.....	11
4.5 – Acompte et conditions de réservation.....	12
4.6 – Facturation électronique et archivage.....	12
Article 5 – Délais d’exécution, reports et annulations.....	12
5.1 – Planification et engagement de délai.....	12
5.2 – Report ou annulation par le Client.....	12
5.3 – Annulation ou report par Axoclean.....	13
5.4 – Absence ou impossibilité d’accès.....	13
5.5 – Retard du Client.....	13
5.6 – Contrats récurrents.....	13
Article 6 – Obligations du Client.....	14
6.1 – Obligation générale de collaboration.....	14
6.2 – Sécurité, hygiène et conditions matérielles.....	14
6.3 – Fourniture de matériel ou produits.....	14
6.4 – Respect et comportement.....	15
6.5 – Présence sur site et accès.....	15
6.6 – Dégradations, sinistres et réclamations.....	15
Article 7 – Responsabilités, garanties et assurance.....	15
7.1 – Obligation de moyens.....	15
7.2 – Responsabilité limitée du Prestataire.....	16
7.3 – Responsabilité du Client.....	16
7.4 – Assurance Responsabilité Civile Professionnelle.....	16

7.5 – Exclusions de garantie.....	17
7.6 – Clause de réparation amiable.....	17
Article 8 – Sous-traitance, indépendance et non-sollicitation.....	18
8.1 – Principe de sous-traitance.....	18
8.2 – Indépendance des intervenants.....	18
8.3 – Clause de non-sollicitation.....	18
8.4 – Responsabilité du Client envers les tiers.....	19
8.5 – Confidentialité.....	19
Article 9 – Force majeure, événements imprévisibles et suspension du contrat.....	19
9.1 – Définition légale.....	19
9.2 – Cas reconnus de force majeure.....	19
9.3 – Conséquences contractuelles.....	20
9.4 – Cas particuliers d'exécution partielle.....	20
9.5 – Clause de sauvegarde et imprévision.....	20
Article 10 – Droit de rétractation (clients consommateurs uniquement).....	20
10.1 – Principe du droit de rétractation.....	20
10.2 – Modalités d'exercice du droit.....	21
10.3 – Conséquences de la rétractation.....	21
10.4 – Exécution anticipée et renonciation.....	21
10.5 – Absence de droit de rétractation.....	22
Article 11 – Services à la personne, crédit d'impôt et Avance Immédiate (AICI).....	22
11.1 – Cadre légal des services à la personne.....	22
11.2 – Plafonds légaux de dépenses.....	22
11.3 – Attestation annuelle.....	23
11.4 – Dispositif d'Avance Immédiate (AICI).....	23
11.5 – Perte du bénéfice fiscal.....	23
11.6 – Transparence et coopération.....	24
Article 12 – Données personnelles et confidentialité (RGPD – Règlement UE 2016/679).....	24
12.1 – Responsable du traitement.....	24
12.2 – Données collectées.....	24
12.3 – Finalités du traitement.....	24
12.4 – Base légale du traitement.....	25
12.5 – Durée de conservation.....	25
12.6 – Droits du Client.....	25
12.7 – Sécurité des données.....	26
12.8 – Confidentialité.....	26
Article 13 – Propriété intellectuelle, image et communication.....	26
13.1 – Titularité des droits.....	26
13.2 – Utilisation des supports contractuels.....	27
13.3 – Droit à l'image et communication.....	27
13.4 – Références et témoignages clients.....	27
13.5 – Respect de la réputation et de la marque.....	27
Article 14 – Durée, suspension et résiliation du contrat.....	28
14.1 – Durée du contrat.....	28
14.2 – Résiliation à l'initiative du Client.....	28

14.3 – Résiliation à l'initiative du Prestataire.....	28
14.4 – Suspension temporaire.....	29
14.5 – Conséquences de la résiliation.....	29
14.6 – Clause de survie.....	29
Article 15 – Indépendance, non-subordination et statut professionnel.....	30
15.1 – Indépendance juridique et économique.....	30
15.2 – Absence de lien hiérarchique.....	30
15.3 – Absence d'exclusivité.....	30
15.4 – Absence de solidarité financière.....	31
15.5 – Statut social et fiscal.....	31
15.6 – Clause de reconnaissance mutuelle.....	31
Article 16 – Médiation à la consommation et règlement des litiges.....	31
16.1 – Droit du consommateur à la médiation.....	31
16.2 – Conditions d'éligibilité du recours.....	32
16.3 – Autres modes de règlement amiable.....	32
16.4 – Exclusion du recours collectif.....	33
Article 17 – Loi applicable et juridiction compétente.....	33
17.1 – Loi applicable.....	33
17.2 – Compétence juridictionnelle.....	33
17.3 – Langue et interprétation.....	34
Article 18 – Acceptation, opposabilité et intégralité du contrat.....	34
18.1 – Acceptation des CGVPS.....	34
18.2 – Opposabilité et hiérarchie contractuelle.....	34
18.3 – Intégralité du contrat.....	35
18.4 – Divisibilité.....	35
18.5 – Signature et conservation.....	35
Clause Environnementale – Engagement Écoresponsable.....	35
Clause finale – Fait à Rabou, le 01 Novembre 2025.....	36

Article 1 – Objet, champ d'application et opposabilité des CGVPS

1.1 Objet du document

Les présentes **Conditions Générales de Vente et de Prestations de Services** (ci-après les "CGVPS") ont pour objet de définir les droits et obligations contractuelles entre :

- **Axoclean**, prestataire indépendant, ci-après désigné "le Prestataire",
et
- toute personne physique ou morale, particulier ou professionnel, ci-après désignée "le Client".

Elles s'appliquent à toutes les prestations proposées par Axoclean, qu'elles soient ponctuelles, récurrentes, ou conclues à distance (site, e-mail, téléphone, plateforme de signature électronique).

Les CGVPS constituent le **socle unique de la relation commerciale** au sens de l'article L.441-1 du Code de commerce. Elles ont valeur contractuelle et prévalent sur tout document du Client (bons de commande, conditions d'achat, courriers, etc.) sauf accord écrit contraire signé par le Prestataire.

1.2 Opposabilité et acceptation

Conformément à l'article L.111-1 du Code de la consommation, les CGVPS sont **portées à la connaissance du Client avant la conclusion du contrat**.

Leur acceptation intervient dès :

- la signature du devis ou du contrat ;
- ou la validation écrite du devis (courriel, SMS, signature électronique) ;
- ou encore par le paiement d'un acompte ou de la première prestation.

Cette acceptation vaut reconnaissance d'avoir pris connaissance, compris et accepté l'intégralité des clauses.

Aucune commande ne peut être exécutée sans accord exprès sur ces conditions.

1.3 Évolutions et mise à jour

Axoclean se réserve le droit de modifier ses CGVPS à tout moment pour se conformer aux évolutions légales, fiscales, sociales ou environnementales.

Toute version mise à jour entre en vigueur dès sa publication et s'applique aux nouvelles commandes uniquement.

1.4 Communication et accessibilité

Les présentes CGVPS sont disponibles :

- sur simple demande par e-mail à axoclean@outlook.fr ;
- en version imprimée lors des signatures sur site ;
- ou sur le site Internet officiel du Prestataire.

Une copie datée et signée est conservée à des fins de preuve conformément aux articles 1353 et suivants du Code civil.

1.5 Rappel du cadre légal applicable

Le Prestataire exerce sous le statut de **micro-entrepreneur** relevant du régime fiscal et social simplifié de la micro-entreprise.

Il est assujetti aux règles du :

- **Code du commerce** pour les relations interprofessionnelles (B2B) ;
- **Code de la consommation** pour les relations avec les particuliers (B2C) ;
- **Code du travail** et **Code général des impôts** pour les prestations de services à la personne (SAP).

Il est également soumis aux dispositions du **Règlement (UE) 2016/679 (RGPD)** concernant la protection des données personnelles.

Article 2 – Nature des prestations et cadre d'intervention

2.1 Activités couvertes

Axoclean exerce une activité relevant des **Services à la Personne (SAP)** définis par l'article D.7231-1 du Code du travail.

Les prestations comprennent notamment :

- le **nettoyage intérieur** (sols, murs, vitres, meubles, cuisines, sanitaires) ;
- le **nettoyage extérieur** (terrasses, façades, parkings, mobiliers extérieurs) ;
- l'**entretien d'espaces verts** (tonte, débroussaillage, taille, ramassage, désherbage manuel) ;
- les **petits travaux de bricolage** (montage/démontage, entretien, réparations mineures) ;
- les **débarras et nettoyages après déménagement ou chantier**, dans le respect des normes environnementales.

Ces activités sont réalisées conformément à la **législation SAP**, excluant toute prestation nécessitant une habilitation technique, un agrément professionnel spécifique ou une qualification artisanale réglementée (plomberie, électricité, couverture, gros œuvre, etc.).

2.2 Champ territorial et clientèle concernée

Les interventions sont réalisées principalement dans les départements limitrophes des Alpes-de-Haute-Provence, autour de **Rabou (04000)**.

Elles peuvent être ponctuelles, régulières ou forfaitaires.

Le Client peut être :

- un **particulier**, pour les services à la personne ouvrant droit au crédit d'impôt (article 199 sexdecies CGI) ;
 - un **professionnel**, pour des prestations hors SAP, sans avantage fiscal.
-

2.3 Obligation de moyens et qualité du service

Le Prestataire est soumis à une **obligation de moyens** (et non de résultat).

Il s'engage à mettre en œuvre toutes les compétences, la diligence et les précautions nécessaires pour atteindre un niveau de qualité conforme aux usages du métier et aux règles de sécurité.

Le résultat peut néanmoins varier selon :

- l'état initial des lieux ;
- les matériaux présents (bois, pierre, métal, verre, etc.) ;
- les conditions météorologiques ;
- l'usage de produits écologiques pouvant influencer le rendu final.

Axoclean s'engage à utiliser des produits conformes aux normes en vigueur (CE, REACH) et adaptés à l'usage prévu, dans une logique écoresponsable.

2.4 Exclusions

Ne relèvent pas du champ d'intervention :

- les travaux dangereux en hauteur (> 3 m) ou nécessitant nacelle ;
- l'usage de produits chimiques non autorisés par le Prestataire ;
- la manipulation d'appareils électriques défectueux ou non sécurisés ;
- les prestations de levage, transport lourd ou démolition ;

- toute intervention sur réseau électrique, plomberie, toiture ou structure porteuse.

Ces exclusions visent à protéger la sécurité du Prestataire, du Client et des tiers.

2.5 Collaboration et coopération du Client

Le Client s'engage à coopérer activement à la réussite de la mission :

- en communiquant toutes les informations utiles (accès, horaires, spécificités techniques) ;
- en préparant les lieux d'intervention (débarrasser les objets fragiles, dégager l'espace de travail) ;
- en assurant la présence ou la disponibilité d'un interlocuteur pour l'accueil et le contrôle du travail réalisé.

Le Client reconnaît que le bon déroulement de la prestation dépend de cette coopération active.

2.6 Durée et récurrence

Les prestations peuvent être :

- **ponctuelles**, réalisées une seule fois à date fixée ;
- **régulières**, sur abonnement mensuel, trimestriel ou annuel ;
- **forfaitaires**, avec volume horaire ou service global convenu à l'avance.

Toute reconduction tacite ou renouvellement de contrat suppose confirmation écrite (mail, signature électronique).

Article 3 – Devis, validation de commande et formation du contrat

3.1 Établissement du devis

Conformément à l'article L.111-1 du Code de la consommation, Axoclean remet préalablement un **devis détaillé, gratuit et personnalisé** mentionnant :

- le nom ou la raison sociale du Prestataire ;
- la description précise des prestations ;
- le prix unitaire ou forfaitaire TTC ;
- le taux horaire le cas échéant ;
- les conditions de déplacement, de durée et d'exécution ;
- les modalités de paiement ;
- la validité de l'offre (30 jours à compter de son émission).

Chaque devis est daté, numéroté et constitue une **proposition contractuelle**.

3.2 Acceptation et formation du contrat

Le devis accepté et signé, ou validé électroniquement (mail, SMS, signature via Abby ou équivalent), vaut **bon pour accord**.

Conformément aux articles 1366 et 1367 du Code civil, la signature électronique a la même valeur qu'une signature manuscrite.

Le contrat est réputé formé dès réception de l'accord du Client.

Toute demande complémentaire ou modification de commande (durée, lieu, nature de la prestation) donnera lieu à un **avenant signé**.

Aucune prestation supplémentaire ne pourra être exigée sans cet avenant.

3.3 Conditions de validité

Pour être valable, la commande doit :

- être passée par une personne majeure et juridiquement capable ;
- comporter les informations exactes du Client (identité, adresse, e-mail, téléphone) ;
- mentionner le lieu exact d'intervention.

Axoclean se réserve le droit de refuser toute commande :

- dont les conditions d'exécution seraient manifestement dangereuses ou contraires à la réglementation SAP ;
 - ou en cas d'incident de paiement antérieur ou de comportement inapproprié du Client.
-

3.4 Archivage et preuve

Les devis et confirmations de commande sont archivés sur support électronique sécurisé pendant 10 ans conformément à l'article L.213-1 du Code de la consommation.

Ils font foi en cas de litige, sauf preuve contraire du Client.

3.5 Responsabilité du devis et engagement du Client

En signant le devis, le Client :

- reconnaît avoir reçu toutes les informations nécessaires sur la nature et le prix de la prestation ;
- accepte les présentes CGVPS dans leur intégralité ;
- s'engage à en respecter toutes les clauses, notamment celles relatives à l'accès, au paiement et à la sécurité.

Le Client ne peut invoquer une méconnaissance ou omission ultérieure pour contester le contrat.

Article 4 – Tarification, facturation et modalités de paiement

4.1 – Principe de tarification

Les prestations proposées par **Axoclean** sont facturées en **euros (€)**, selon un tarif **forfaitaire** ou **horaire**, déterminé à partir :

- de la nature et de la difficulté de la prestation ;
- de la surface ou du volume à traiter ;
- des moyens matériels et humains nécessaires ;
- de la distance entre le siège social et le lieu d'intervention ;
- du caractère ponctuel ou récurrent de la mission.

Les prix sont établis **hors TVA**, conformément à la franchise prévue par **l'article 293 B du Code général des impôts** :

« TVA non applicable, article 293 B du CGI ».

Les tarifs sont **nets, fermes et non révisables** pendant la durée de validité du devis (30 jours).

Toute réévaluation ultérieure ne pourra intervenir qu'en cas de modification majeure du périmètre ou de l'environnement économique (hausse carburant, SMIC, coût des fournitures).

4.2 – Frais de déplacement et de matériel

Le devis intègre les **frais de déplacement** calculés depuis le siège social (Rabou 04000) :

- **Zone 1 (0–30 km)** : inclus ;
- **Zone 2 (30–60 km)** : 50 € TTC ;
- **Zone 3 (60–90 km)** : 70 € TTC.

Au-delà, un supplément est indiqué sur le devis.

Tout déplacement supplémentaire non prévu (retour sur site, oubli du Client, accès refusé, clé non fournie, etc.) sera facturé selon le barème kilométrique en vigueur.

Le matériel et les produits d'entretien sont en principe fournis par Axoclean, sauf stipulation contraire dans le devis.

En cas d'usage de matériel du Client, celui-ci en **assume la responsabilité** et garantit sa conformité (entretien, sécurité, étiquetage).

4.3 – Facturation et délais de paiement

Une **facture** est émise après chaque intervention ou à la fin de chaque cycle (hebdomadaire, mensuel, forfaitaire).

Le règlement est exigible **à réception de facture**, sauf stipulation contraire.

Les moyens de paiement acceptés sont :

- virement bancaire ;
- chèque à l'ordre de "Axoclean" ;
- carte bancaire via lien sécurisé ;
- espèces (dans la limite légale de **1 000 €**) ;
- paiement via la plateforme **Abby**.

Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

Tout règlement partiel non justifié est imputé d'abord sur les pénalités, puis sur le principal.

4.4 – Retard ou défaut de paiement

En cas de non-paiement total ou partiel dans un délai de **10 jours** suivant la facturation :

- le Prestataire pourra **suspendre les prestations** jusqu'à régularisation ;
- des **pénalités de retard** seront appliquées de plein droit, calculées sur la base du **taux directeur de la BCE majoré de 10 points** (art. L441-10 du Code de commerce) ;
- une **indemnité forfaitaire de 40 €** pour frais de recouvrement s'ajoute, sans préjudice de toute action judiciaire.

Si après relance écrite le paiement n'est pas reçu dans un délai de 30 jours, Axoclean pourra transmettre le dossier à une société de recouvrement ou saisir le tribunal compétent.

4.5 – Acompte et conditions de réservation

Pour certaines prestations dépassant **500 € TTC** ou mobilisant plusieurs jours de travail, un **acompte de 30 %** pourra être exigé lors de la signature du devis.

La réservation n'est considérée comme ferme qu'à compter de l'encaissement de cet acompte.

En cas de rétractation du Client avant le démarrage de la prestation, Axoclean conservera cet acompte à titre **d'indemnité compensatrice**.

4.6 – Facturation électronique et archivage

Les factures sont transmises par voie électronique, sauf demande expresse du Client pour un envoi papier.

Conformément à l'article L123-22 du Code de commerce, Axoclean conserve les factures sur support durable pendant **10 ans**, assurant leur accessibilité et intégrité.

Article 5 – Délais d'exécution, reports et annulations

5.1 – Planification et engagement de délai

Le Prestataire s'engage à respecter, dans la mesure du possible, les dates d'exécution convenues lors de la signature du devis.

Toutefois, ces délais sont **indicatifs**, car soumis à des facteurs extérieurs (conditions météorologiques, circulation, disponibilité des fournitures).

Le Client ne pourra en aucun cas réclamer d'indemnité en cas de dépassement mineur du délai.

Lorsque la prestation nécessite une planification répétée (contrat mensuel ou hebdomadaire), le calendrier d'intervention est validé d'un commun accord et ajusté selon les besoins du Client.

5.2 – Report ou annulation par le Client

Le Client peut reporter ou annuler une intervention sous réserve de respecter les délais suivants :

- **Plus de 48 heures avant** la date prévue : sans frais.
- **Entre 24 h et 48 h** : 50 % du montant du devis reste dû.
- **Moins de 24 h avant** ou en cas d'absence du Client (no-show) : la prestation est **facturée intégralement**.

Ces pénalités compensent les frais de déplacement, la mobilisation du matériel et la perte de temps de travail.

Le report ou l'annulation doit être confirmé **par écrit (SMS, e-mail, ou message Abby)**.

Aucune annulation orale ne sera prise en compte.

5.3 – Annulation ou report par Axoclean

Le Prestataire peut reporter ou annuler une prestation :

- en cas de conditions climatiques dangereuses (vent violent, neige, pluie intense) ;
- en cas de panne, maladie, accident ou événement de force majeure ;
- ou lorsqu'un risque grave pour la sécurité du personnel est constaté sur site.

Dans ces cas, Axoclean s'engage à **proposer un report** ou **rembourser l'acompte**, sans indemnité complémentaire.

5.4 – Absence ou impossibilité d'accès

Si le Client est absent ou qu'il n'a pas assuré l'accès (clé oubliée, portail fermé, codes erronés), la prestation est réputée **due et non remboursable**.

Un nouveau déplacement pourra être facturé en supplément.

5.5 – Retard du Client

Un retard supérieur à **15 minutes** à l'arrivée du Client sur site (lorsqu'une présence est requise) entraîne une facturation d'attente de **15 €/heure entamée**.

Au-delà de 30 minutes, le Prestataire pourra quitter les lieux, et la prestation sera considérée comme réalisée.

5.6 – Contrats récurrents

En cas de contrat à fréquence régulière (hebdomadaire, mensuelle, etc.), le Client peut le résilier à tout moment avec un **préavis de 15 jours calendaires**.

Les prestations planifiées durant cette période restent dues.

Article 6 – Obligations du Client

6.1 – Obligation générale de collaboration

Le Client s'engage à coopérer activement au bon déroulement des prestations.

Il doit fournir toutes les informations utiles à l'exécution :

- adresse exacte et voies d'accès (digicode, clé, stationnement) ;
- description du site et de ses particularités (état du terrain, branchements, zones fragiles) ;
- présence éventuelle d'animaux, d'enfants, d'équipements sensibles ou dangereux.

Le Client garantit que les conditions de travail sont **sûres, conformes et accessibles**, conformément à l'article L.4121-1 du Code du travail.

6.2 – Sécurité, hygiène et conditions matérielles

Le Client doit assurer :

- un environnement sécurisé (absence de danger, de produits inflammables ou toxiques non signalés) ;
- une zone de travail dégagée et propre ;
- un éclairage et une ventilation suffisants ;
- le respect des consignes sanitaires (notamment en période épidémique).

Toute condition non conforme pourra justifier un **refus d'intervention**, sans remboursement du montant prévu.

6.3 – Fourniture de matériel ou produits

Si le Client met à disposition son propre matériel (aspirateur, produits d'entretien, tondeuse, etc.), il en garantit :

- le bon état de fonctionnement ;
- la conformité CE ou NF ;
- l'absence de danger pour l'utilisateur et les biens environnants.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable d'un dommage causé par un produit défectueux ou périmé fourni par le Client.

6.4 – Respect et comportement

Le Client s'engage à adopter un comportement **courtois et respectueux** envers les intervenants.

Tout propos injurieux, discriminatoire, menaçant ou toute attitude inappropriée pourra entraîner la **résiliation immédiate du contrat**, sans préavis ni remboursement.

6.5 – Présence sur site et accès

Le Client ou son représentant doit être présent lors du premier rendez-vous pour valider le périmètre, les consignes et les zones d'intervention.

En cas d'absence, le Prestataire appliquera les instructions écrites reçues et ne saurait être tenu pour responsable d'une erreur de compréhension.

Le Client doit s'assurer de la disponibilité :

- d'un point d'eau et d'électricité ;
 - d'un accès sécurisé pour les véhicules et le matériel ;
 - d'un emplacement de stockage temporaire des déchets si nécessaire.
-

6.6 – Dégradations, sinistres et réclamations

Toute dégradation, casse ou anomalie constatée doit être signalée **dans les 48 h** suivant l'intervention.

Passé ce délai, aucune réclamation ne pourra être prise en compte.

Le Prestataire s'engage à étudier toute demande avec diligence et, le cas échéant, à mobiliser son assurance pour réparation.

Article 7 – Responsabilités, garanties et assurance

7.1 – Obligation de moyens

Le Prestataire, en sa qualité de professionnel, est soumis à une **obligation de moyens** (articles 1231-1 et 1231-2 du Code civil).

Il s'engage à exécuter les prestations conformément :

- aux règles de l'art du métier,

- aux prescriptions légales et réglementaires en vigueur,
- et avec un niveau de diligence raisonnable attendu d'un professionnel du secteur.

Toutefois, il ne saurait garantir un **résultat absolu**, celui-ci dépendant de facteurs extérieurs (état du support, conditions météorologiques, ancienneté des installations, etc.).

Le Client reconnaît expressément cette nature "obligation de moyens" et ne peut exiger réparation pour un résultat esthétique ou technique non garanti au devis.

7.2 – Responsabilité limitée du Prestataire

La responsabilité d'Axoclean ne saurait être engagée :

- en cas de dégradation due à un produit fourni ou imposé par le Client ;
- en cas d'intervention sur un support fragile, non signalé ou vétuste (ex. : pierre poreuse, bois ancien, vitres micro-fissurées) ;
- en cas d'incident résultant d'une mauvaise utilisation du bien après intervention ;
- en cas de conditions anormales d'accès ou de sécurité non signalées.

En tout état de cause, la responsabilité du Prestataire est **limitée au montant total de la prestation concernée**, à l'exclusion de toute perte d'exploitation, préjudice moral ou immatériel (article 1231-3 du Code civil).

7.3 – Responsabilité du Client

Le Client est seul responsable :

- de l'exactitude des informations transmises ;
- du bon état des installations et du matériel fourni ;
- du maintien de l'accès sécurisé aux lieux d'intervention ;
- et, le cas échéant, de la conformité de ses propres produits ou outils.

Tout dommage résultant d'une négligence du Client, d'une absence de préparation ou d'une dissimulation d'information ne saurait être imputé à Axoclean.

7.4 – Assurance Responsabilité Civile Professionnelle

Le Prestataire est couvert par une **assurance Responsabilité Civile Professionnelle** auprès de **AXA France IARD**, contrat n° 0000022223613104.

Cette assurance couvre les dommages corporels, matériels ou immatériels causés à des tiers du fait de l'exécution d'une prestation, à hauteur des plafonds contractuels.

Toute déclaration de sinistre devra être formulée :

- **par écrit**, dans les 48 h suivant la découverte du dommage,
- accompagnée de photographies, témoignages ou devis de réparation.

Le Client s'engage à faciliter l'instruction du dossier d'assurance (accès, constat, éléments justificatifs).

Aucune indemnisation ne pourra être réclamée au-delà des plafonds d'assurance.

7.5 – Exclusions de garantie

Sont exclus de toute garantie :

- les dommages indirects (perte de revenu, préjudice moral, retard de chantier tiers, etc.) ;
- les détériorations dues à des conditions climatiques extrêmes ;
- les sinistres survenus hors du périmètre prévu au devis ;
- l'usage inapproprié des surfaces traitées après l'intervention (ex. : circulation immédiate sur sol non sec).

Le Prestataire n'est pas responsable des conséquences d'une **mauvaise maintenance ultérieure** effectuée par un tiers non agréé.

7.6 – Clause de réparation amiable

Avant toute action judiciaire, les parties conviennent de rechercher une **solution amiable**.

Le Prestataire pourra, à sa discrétion, proposer :

- une reprise partielle gratuite de la prestation,
- un avoir à valoir sur une prochaine intervention,
- ou un dédommagement forfaitaire plafonné.

Cette approche amiable ne constitue ni reconnaissance de faute ni renonciation à toute défense juridique.

Article 8 – Sous-traitance, indépendance et non-sollicitation

8.1 – Principe de sous-traitance

Axoclean peut confier à un **sous-traitant indépendant** l'exécution de tout ou partie d'une prestation, notamment pour les travaux nécessitant du matériel spécialisé ou une disponibilité accrue.

Le Prestataire demeure seul responsable vis-à-vis du Client de la bonne exécution du contrat (article 1792-4 du Code civil).

Chaque sous-traitant :

- est déclaré administrativement (SIRET, RC Pro, URSSAF) ;
- respecte la même charte qualité et sécurité qu'Axoclean ;
- est tenu à la confidentialité et à la non-divulgence d'informations client.

Le Client ne pourra refuser un sous-traitant, sauf motif légitime (qualification ou assurance non prouvée).

8.2 – Indépendance des intervenants

Le Prestataire et ses partenaires agissent **en toute indépendance juridique et hiérarchique**.

Aucun lien de subordination, au sens de l'article L.8221-6 du Code du travail, n'existe entre Axoclean et le Client.

Le Client s'interdit d'exercer une quelconque autorité sur les intervenants (horaires, méthode de travail, discipline).

Cette clause préserve le statut d'indépendant du Prestataire et protège le Client de tout risque de **requalification en contrat de travail**.

8.3 – Clause de non-sollicitation

Pendant toute la durée du contrat et pendant **12 mois** après sa cessation, le Client s'interdit :

- d'employer directement ou indirectement un intervenant d'Axoclean,
- de recourir à ses services en contournant le Prestataire,
- ou d'intervenir dans la relation contractuelle entre Axoclean et ses partenaires.

En cas de violation, le Client sera redevable d'une **indemnité forfaitaire équivalente à six (6) mois de prestations moyennes**, sans préjudice des dommages-intérêts supplémentaires.

8.4 – Responsabilité du Client envers les tiers

Le Client s'engage à ne pas donner d'instructions directes à un sous-traitant, sauf urgence liée à la sécurité des personnes.

Toute demande ou modification doit transiter par Axoclean afin de garantir la cohérence de l'intervention, la couverture assurantielle et la conformité légale.

8.5 – Confidentialité

Le Prestataire et ses sous-traitants s'engagent à ne divulguer aucune information relative au Client, à son domicile, à ses habitudes ou à ses données personnelles.

Cette obligation subsiste **pendant cinq (5) ans** après la fin de la relation contractuelle.

Toute infraction à cette obligation pourra donner lieu à des poursuites sur le fondement des articles 226-13 et 226-14 du Code pénal.

Article 9 – Force majeure, événements imprévisibles et suspension du contrat

9.1 – Définition légale

Selon l'article **1218 du Code civil**, il y a force majeure lorsqu'un événement échappant au contrôle des parties, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution des obligations contractuelles.

9.2 – Cas reconnus de force majeure

Sont notamment considérés comme cas de force majeure :

- intempéries exceptionnelles (neige, tempête, gel, canicule) ;
- catastrophes naturelles (incendies, inondations, séismes) ;
- grèves, blocages de routes, pénurie de carburant ;
- pannes électriques majeures, coupures d'eau, ou cyber-attaques paralysantes ;
- accident, maladie grave ou hospitalisation du Prestataire ;
- pandémie, confinement, décision administrative ou interdiction temporaire d'activité.

Cette liste n'est pas limitative mais indicative.

9.3 – Conséquences contractuelles

En cas de survenance d'un événement de force majeure :

- les obligations du Prestataire sont **suspendues** pour toute la durée de l'événement ;
- aucun retard ni pénalité ne peut être appliqué ;
- le Prestataire informera le Client dès que possible par tout moyen écrit (SMS, e-mail) ;
- la prestation sera replanifiée d'un commun accord dans un délai raisonnable.

Si l'empêchement se prolonge au-delà de **30 jours consécutifs**, chacune des parties pourra résilier le contrat **sans indemnité** ni pénalité, sur simple notification écrite.

9.4 – Cas particuliers d'exécution partielle

Lorsque la force majeure n'affecte qu'une partie des prestations, Axoclean peut :

- proposer une **exécution partielle** ;
 - adapter la facturation en conséquence ;
 - ou maintenir la prestation différée à une date ultérieure, sans majoration.
-

9.5 – Clause de sauvegarde et imprévision

Conformément à l'article **1195 du Code civil**, si un changement imprévisible de circonstances rend l'exécution du contrat excessivement onéreuse pour l'une des parties, celles-ci s'engagent à renégocier de bonne foi les conditions du contrat.

En cas d'échec, chacune pourra saisir le juge afin d'en réviser les modalités ou d'y mettre fin.

Article 10 – Droit de rétractation (clients consommateurs uniquement)

10.1 – Principe du droit de rétractation

Conformément aux articles **L.221-18 à L.221-28 du Code de la consommation**, le Client **consommateur** dispose d'un délai de **14 jours calendaires** à compter du jour de la signature du devis ou du contrat pour exercer son droit de rétractation, **sans avoir à motiver sa décision ni supporter de frais**.

Ce délai s'applique uniquement lorsque la commande a été conclue à distance (par téléphone, courriel, site internet) ou hors établissement (domicile du Client, lieu non professionnel du Prestataire).

Il ne s'applique pas aux contrats conclus directement dans les locaux professionnels du Prestataire.

10.2 – Modalités d'exercice du droit

Pour exercer ce droit, le Client doit notifier sa décision de rétractation à Axoclean avant l'expiration du délai légal, par l'un des moyens suivants :

- envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception,
- envoi d'un e-mail à l'adresse : **axoclean@outlook.fr**,
- ou remise directe contre signature.

Le Client peut utiliser le **formulaire type de rétractation** (fourni en annexe), mais cela n'est pas obligatoire.

Une confirmation de réception sera adressée sous 48 h.

10.3 – Conséquences de la rétractation

Si la rétractation intervient dans les 14 jours :

- aucun paiement ne pourra être exigé,
- tout acompte déjà versé sera **intégralement remboursé** dans les 14 jours suivant la réception de la demande.

Le remboursement s'effectue par le même moyen de paiement que celui utilisé pour la commande, sauf accord différent.

10.4 – Exécution anticipée et renonciation

Conformément à l'article **L.221-25 du Code de la consommation**, le Client peut demander expressément que la prestation débute **avant la fin du délai de rétractation**.

Dans ce cas :

- il formule sa demande écrite sur le devis ou par e-mail,
- il reconnaît être informé que si la prestation est pleinement exécutée avant la fin du délai, il **renonce à son droit de rétractation**.

Si la prestation a été commencée partiellement à sa demande, le Client devra verser à Axoclean un montant **proportionnel au travail déjà accompli** avant la rétractation.

10.5 – Absence de droit de rétractation

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

- la prestation a été intégralement exécutée avant la fin du délai,
- et que l'exécution a commencé avec l'accord préalable du Client.

Ainsi, toute intervention d'urgence ou réalisée à la demande immédiate du Client ne peut donner lieu à annulation ou remboursement.

Article 11 – Services à la personne, crédit d'impôt et Avance Immédiate (AICI)

11.1 – Cadre légal des services à la personne

Les prestations d'Axoclean relèvent du dispositif des **services à la personne (SAP)** tel que défini par les articles **L.7231-1 et D.7231-1 du Code du travail**, permettant au Client particulier de bénéficier d'un **crédit d'impôt égal à 50 %** des dépenses engagées (article 199 sexdecies du Code général des impôts).

Ce crédit d'impôt s'applique uniquement :

- si le Client est **fiscalement domicilié en France**,
 - si la prestation est effectuée **à son domicile ou sa résidence secondaire**,
 - et si les paiements sont réalisés **par un moyen traçable** (virement, chèque, CESU, AICI...).
-

11.2 – Plafonds légaux de dépenses

Les prestations SAP ouvrant droit au crédit d'impôt sont soumises à des **plafonds annuels** :

- **Entretien de jardin** : 5 000 € par foyer fiscal et par an,
- **Petit bricolage** : 500 € par an, limité à 2 heures par intervention,
- **Ménage, nettoyage, entretien** : plafond global de 12 000 € par an, majoré de 1 500 € par enfant à charge, par membre âgé de plus de 65 ans, ou par personne invalide, dans la limite de 15 000 € (article 199 sexdecies CGI).

Ces montants sont susceptibles d'évoluer chaque année selon la législation fiscale.

11.3 – Attestation annuelle

Axoclean remet chaque année une **attestation fiscale annuelle** récapitulant les sommes payées ouvrant droit au crédit d'impôt.

Le Client doit conserver cette attestation pour sa déclaration d'impôts (case 7DB du formulaire n°2042-RICI).

Cette attestation n'a pas valeur de garantie fiscale : le **bénéfice effectif du crédit d'impôt** dépend de la situation personnelle du Client et de la validation par l'administration fiscale.

11.4 – Dispositif d'Avance Immédiate (AICI)

Axoclean est susceptible d'adhérer au service public **“Avance Immédiate du Crédit d'Impôt”**, géré par l'URSSAF, sous réserve d'activation et d'éligibilité du Client.

Ce service permet au Client de **ne payer que 50 %** du montant de la prestation, le reste étant réglé directement par l'URSSAF au Prestataire.

Le Client est informé que :

- l'accès au dispositif nécessite son **inscription préalable** sur le portail **www.particulier.urssaf.fr** ;
 - l'URSSAF peut **refuser ou suspendre** l'AICI en cas d'anomalie, d'impayé fiscal ou de radiation ;
 - en cas de rejet, le Client reste **redevable de la totalité du montant** à Axoclean ;
 - Axoclean n'est pas responsable des dysfonctionnements du portail URSSAF.
-

11.5 – Perte du bénéfice fiscal

Le Client perd le droit au crédit d'impôt dans les cas suivants :

- prestations réalisées hors du domicile principal ou secondaire déclaré ;
- paiement en espèces non traçable ;
- prestation ne relevant pas du champ SAP ;
- non-respect des conditions fiscales (résidence, plafond, justificatifs).

En cas d'erreur déclarative, le redressement éventuel incombe exclusivement au Client.

11.6 – Transparence et coopération

Le Client s'engage à fournir toute information nécessaire à la conformité du dispositif (nom, adresse fiscale, numéro fiscal, etc.).

Axoclean s'engage à traiter ces données conformément au RGPD et à ne les transmettre qu'à l'URSSAF et à l'administration fiscale.

Article 12 – Données personnelles et confidentialité (RGPD – Règlement UE 2016/679)

12.1 – Responsable du traitement

Le responsable du traitement des données est **Tournigand Nicolas**, représentant légal d'Axoclean, dont les coordonnées figurent en tête des présentes.

Il veille au respect de la **réglementation européenne sur la protection des données (RGPD)** et de la **Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée**.

12.2 – Données collectées

Les données collectées peuvent inclure :

- identité du Client (nom, prénom, adresse, téléphone, e-mail) ;
- adresse du lieu d'intervention ;
- données contractuelles (devis, factures, règlements) ;
- historique des prestations et communications ;
- informations nécessaires à la gestion du crédit d'impôt et à la facturation (numéro fiscal, justificatifs).

Ces données sont strictement nécessaires à la gestion commerciale, comptable et fiscale du contrat.

12.3 – Finalités du traitement

Les données sont traitées exclusivement pour :

- l'établissement des devis, factures et attestations fiscales ;
- la planification des interventions ;
- le suivi de la relation client et la satisfaction ;

- la conformité légale et comptable ;
- la gestion du dispositif AICI (URSSAF / impôts).

Elles ne font l'objet d'aucun traitement automatisé à des fins commerciales sans consentement explicite.

12.4 – Base légale du traitement

Le traitement des données repose sur :

- **l'exécution contractuelle** (article 6, §1, b du RGPD),
 - **l'obligation légale** (comptabilité, URSSAF, impôts),
 - et, le cas échéant, **le consentement** pour la communication commerciale.
-

12.5 – Durée de conservation

Les données sont conservées :

- **3 ans** pour les prospects et clients inactifs,
- **10 ans** pour les documents comptables et fiscaux,
- **jusqu'à suppression explicite** pour les clients récurrents.

Passé ces délais, elles sont archivées ou supprimées de manière sécurisée.

12.6 – Droits du Client

Conformément aux articles **15 à 22 du RGPD**, le Client bénéficie des droits suivants :

- droit d'accès, de rectification et d'effacement de ses données ;
- droit de limitation ou d'opposition au traitement ;
- droit à la portabilité des données ;
- droit de retirer son consentement à tout moment.

Toute demande peut être adressée à **axoclean@outlook.fr**.

Le Prestataire dispose d'un délai maximum d'un mois pour y répondre.

Le Client peut, en cas de désaccord, déposer une réclamation auprès de la **CNIL** (www.cnil.fr).

12.7 – Sécurité des données

Axoclean met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées :

- chiffrement et mot de passe sécurisé pour les fichiers clients ;
- accès restreint aux données (gestion interne uniquement) ;
- sauvegardes régulières sur support crypté ;
- suppression automatique après expiration des durées légales.

Aucune donnée n'est transférée hors de l'Union européenne ni cédée à des tiers non autorisés.

12.8 – Confidentialité

Toutes les informations échangées entre les parties sont **strictement confidentielles**.

Le Prestataire et ses éventuels sous-traitants sont tenus à une **obligation de discrétion** couvrant la vie privée du Client, ses biens, son domicile et tout renseignement personnel obtenu pendant l'exécution de la prestation.

Cette obligation demeure **pendant cinq (5) ans** après la fin de la relation contractuelle.

Article 13 – Propriété intellectuelle, image et communication

13.1 – Titularité des droits

L'ensemble des éléments produits, diffusés ou utilisés par Axoclean dans le cadre de son activité — notamment :

- textes, photographies, devis, grilles tarifaires, logos, plaquettes, fiches techniques, documents contractuels, supports visuels ou digitaux —
sont la **propriété intellectuelle exclusive** du Prestataire au sens des articles **L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle (CPI)**.

Toute reproduction, représentation, adaptation, traduction, communication ou diffusion, totale ou partielle, sans autorisation écrite préalable, constitue une **contrefaçon** (article L.122-4 du CPI) et pourra donner lieu à des poursuites civiles et pénales.

13.2 – Utilisation des supports contractuels

Les documents fournis au Client (devis, factures, CGVPS, rapports, attestations) sont strictement personnels et ne peuvent être :

- ni reproduits pour d'autres usages,
- ni transmis à un tiers à des fins commerciales,
- ni modifiés ou réutilisés comme modèles.

Leur contenu est couvert par la clause de confidentialité de l'article 12.8.

13.3 – Droit à l'image et communication

Dans le respect du droit à la vie privée (article 9 du Code civil), le Prestataire peut, avec **autorisation écrite du Client**, utiliser certaines photographies **avant/après** de réalisations à des fins de :

- communication sur son site internet,
- publications sur réseaux sociaux professionnels,
- ou plaquettes commerciales.

Le Client peut refuser ou retirer son accord à tout moment, sans justification.

Aucune image identifiable du Client, de sa famille ou de son domicile ne sera publiée sans consentement explicite.

13.4 – Références et témoignages clients

Avec accord exprès, le Client peut être cité comme **référence commerciale**, accompagné éventuellement d'un témoignage écrit ou d'une note de satisfaction.

Ce témoignage demeure la propriété morale du Client, mais son utilisation par Axoclean à titre illustratif n'ouvre droit à aucune rémunération.

13.5 – Respect de la réputation et de la marque

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte à l'image, à la réputation ou aux intérêts commerciaux d'Axoclean, notamment :

- par des publications dénigrantes, diffamatoires ou mensongères sur internet ou réseaux sociaux ;
- par la diffusion d'informations erronées susceptibles de nuire à l'activité.

Toute atteinte à la réputation professionnelle pourra donner lieu à **action en responsabilité** sur le fondement des articles 1240 et suivants du Code civil.

Article 14 – Durée, suspension et résiliation du contrat

14.1 – Durée du contrat

Les prestations sont conclues :

- soit pour une **intervention ponctuelle**, limitée à la date indiquée sur le devis,
- soit pour une **durée déterminée** (contrat à échéance fixée),
- soit pour une **durée indéterminée** (prestation récurrente).

Dans ce dernier cas, le contrat reste en vigueur tant qu'il n'est pas résilié par l'une des parties dans les conditions ci-dessous.

14.2 – Résiliation à l'initiative du Client

Le Client peut mettre fin à la relation contractuelle :

- à tout moment pour une prestation récurrente,
- sous réserve d'un **préavis écrit de 15 jours calendaires** transmis par e-mail ou courrier recommandé.

Toute intervention déjà planifiée dans ce délai reste due.

En cas de résiliation sans préavis ou refus d'accès injustifié, Axoclean facturera le montant prévu au devis en indemnisation du temps réservé.

14.3 – Résiliation à l'initiative du Prestataire

Axoclean se réserve le droit de résilier le contrat, sans préavis ni indemnité, en cas de :

- non-paiement d'une facture à échéance,
- violation grave des obligations contractuelles du Client (accès, sécurité, respect du personnel),
- comportement injurieux, agressif ou menaçant envers le Prestataire ou ses sous-traitants,
- conditions d'exécution anormales ou dangereuses,
- force majeure prolongée au-delà de 30 jours.

Dans ces cas, les sommes dues restent exigibles et les créances deviennent immédiatement exigibles.

14.4 – Suspension temporaire

Axoclean peut suspendre temporairement ses interventions :

- en cas de retard de paiement,
- de conditions climatiques extrêmes,
- ou de panne ou accident de travail empêchant l'exécution.

La suspension ne constitue pas une résiliation : le contrat reste valable et reprend dès disparition de l'événement.

14.5 – Conséquences de la résiliation

La résiliation entraîne :

- la clôture du compte client,
- la cessation immédiate des prestations planifiées,
- l'émission d'une facture de solde,
- et la conservation des documents légaux (devis, factures, attestations fiscales).

Aucune indemnité de rupture ne peut être réclamée par le Client.

14.6 – Clause de survie

Les clauses suivantes continuent à produire effet après la résiliation :

- confidentialité (article 12.8),
 - propriété intellectuelle (article 13),
 - non-sollicitation (article 8.3),
 - médiation et droit applicable (articles 16 et 17).
-

Article 15 – Indépendance, non-subordination et statut professionnel

15.1 – Indépendance juridique et économique

Axoclean exerce son activité en tant que **micro-entreprise indépendante**, sans lien de subordination ni relation hiérarchique avec ses clients.

Le Prestataire :

- détermine librement ses horaires et son mode d'organisation ;
- choisit ses outils, produits et méthodes de travail ;
- assume seul la responsabilité de ses décisions et de ses résultats économiques.

Cette indépendance exclut toute relation assimilable à un **contrat de travail**, conformément à l'article **L.8221-6 du Code du travail**.

15.2 – Absence de lien hiérarchique

Le Client ne peut :

- donner d'instructions sur la méthode d'exécution des tâches,
- imposer des horaires précis,
- ou évaluer le Prestataire selon des critères internes à une entreprise.

Toute ingérence de ce type pourrait être considérée comme une tentative de subordination illicite.

Le Prestataire conserve la maîtrise totale de son organisation, de ses déplacements et de son matériel.

Les échanges doivent demeurer strictement **contractuels et respectueux**.

15.3 – Absence d'exclusivité

Le Prestataire est libre de travailler simultanément pour d'autres clients ou entreprises, y compris concurrentes, sans que cela puisse être contesté.

Cette liberté contractuelle constitue un principe fondamental de l'activité indépendante.

15.4 – Absence de solidarité financière

Chaque partie supporte ses propres charges, assurances, impôts et responsabilités.

Le Client ne peut être tenu responsable :

- des cotisations sociales,
- des obligations comptables,
- ni des dettes éventuelles du Prestataire.

De même, Axoclean ne saurait être solidaire d'un tiers pour les engagements financiers du Client.

15.5 – Statut social et fiscal

Axoclean relève :

- du **régime micro-BIC (ou BNC)** selon la nature de l'activité,
- du régime social des **travailleurs indépendants (SSI)**,
- et de la **franchise de TVA** prévue par l'article 293 B du CGI.

Le Client reconnaît que les montants facturés ne comportent aucune charge sociale additionnelle : le paiement se limite au prix TTC indiqué au devis.

15.6 – Clause de reconnaissance mutuelle

Le Client et le Prestataire reconnaissent mutuellement :

- leur indépendance juridique et décisionnelle,
 - leur volonté de collaborer dans un cadre purement commercial,
 - et leur compréhension claire de l'absence de tout lien de subordination ou de dépendance économique.
-

Article 16 – Médiation à la consommation et règlement des litiges

16.1 – Droit du consommateur à la médiation

Conformément à l'article **L.612-1 du Code de la consommation**, tout **consommateur** a le droit de recourir **gratuitement** à un médiateur de la consommation en cas de litige persistant après réclamation écrite.

Ce recours est facultatif, mais il constitue une étape préalable obligatoire avant toute saisine judiciaire.

Le Prestataire informe le Client qu'il a désigné comme médiateur officiel :

SAS MÉDIATION PROFESSIONNELLE (SMP)

5 Rue Salvaing – 12000 Rodez

Site : www.mediateur-consommation-smp.fr

Adresse e-mail : contact@mediateur-consommation-smp.fr

Le Client consommateur peut saisir le médiateur :

- par formulaire en ligne sur le site mentionné ci-dessus,
- par courrier postal,
- ou par e-mail accompagné de toutes les pièces justificatives.

16.2 – Conditions d'éligibilité du recours

La médiation ne peut être engagée que si :

- le Client a déjà adressé une **réclamation écrite** à Axoclean restée sans solution après 30 jours ;
- le litige porte sur un contrat conclu avec un **consommateur** (et non un professionnel) ;
- et que la demande n'est **ni abusive ni manifestement infondée**.

Le médiateur dispose d'un délai de **90 jours** à compter de la réception du dossier complet pour proposer une solution amiable.

Le Client et le Prestataire restent libres d'accepter ou non la proposition du médiateur.

16.3 – Autres modes de règlement amiable

Avant tout recours juridictionnel, les parties s'engagent à :

- tenter une **conciliation directe** par échange écrit ou visio entre le Prestataire et le Client ;
- rechercher une solution amiable de bonne foi, dans l'esprit de l'article **1104 du Code civil** (exécution de bonne foi des contrats).

À défaut d'accord, le différend pourra être porté devant les juridictions compétentes selon les règles de l'article 17 ci-dessous.

16.4 – Exclusion du recours collectif

La médiation et les recours judiciaires sont **strictement individuels**.

Le Client ne peut engager ou rejoindre une **action de groupe** (class action) contre Axoclean, conformément à l'article **L.623-1 du Code de la consommation**, sauf disposition contraire légale future.

Article 17 – Loi applicable et juridiction compétente

17.1 – Loi applicable

Les présentes CGVPS, ainsi que toutes les relations contractuelles entre Axoclean et le Client, sont **régies par le droit français** exclusivement, quelle que soit la nationalité du Client ou le lieu d'exécution du contrat.

Les textes applicables incluent notamment :

- le **Code civil** (contrats, responsabilité, force majeure) ;
 - le **Code de la consommation** (protection du consommateur, rétractation, médiation) ;
 - le **Code du commerce** (relations interprofessionnelles) ;
 - le **Code général des impôts** (crédit d'impôt SAP, franchise TVA art. 293 B) ;
 - et le **RGPD (Règlement UE 2016/679)** pour la protection des données personnelles.
-

17.2 – Compétence juridictionnelle

En cas de litige non résolu amiablement :

- **le Client consommateur** pourra saisir, à son choix :
 - le **tribunal judiciaire de son domicile**, ou
 - celui du **lieu d'exécution de la prestation**, conformément à l'article R.631-3 du Code de la consommation.
- **le Client professionnel**, quant à lui, reconnaît la compétence exclusive du **Tribunal de commerce de Gap (05000)**.

Aucune clause attributive de juridiction contraire ne saurait priver le consommateur de ses droits légaux.

17.3 – Langue et interprétation

Les présentes CGVPS sont rédigées en **langue française**, qui prévaut sur toute traduction éventuelle.

Toute interprétation divergente sera tranchée conformément à la **lettre et à l'esprit du droit français**.

En cas de contradiction entre différentes versions du document (papier, électronique, mise à jour), seule la version la plus récente validée par Axoclean prévaut.

Article 18 – Acceptation, opposabilité et intégralité du contrat

18.1 – Acceptation des CGVPS

La **signature du devis**, sa **validation électronique**, ou le **paiement de tout acompte** vaut acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes CGVPS.

Aucune prestation ne pourra être réalisée sans cet accord préalable.

Le Client déclare :

- avoir reçu toutes les informations précontractuelles nécessaires (article L.111-1 C. consommation) ;
 - avoir pris connaissance et accepté les CGVPS avant toute commande ;
 - reconnaître la valeur probante de toute signature électronique, e-mail ou SMS de validation.
-

18.2 – Opposabilité et hiérarchie contractuelle

Les CGVPS constituent le **socle unique de la relation commerciale** au sens de l'article **L.441-1 du Code de commerce**.

Elles prévalent sur tout autre document du Client (bons de commande, courriers, etc.) sauf dérogation écrite et signée par le Prestataire.

En cas de contradiction entre plusieurs documents contractuels :

1. le devis ou contrat signé prime sur toute autre pièce,
 2. les présentes CGVPS s'appliquent à titre supplétif,
 3. les usages professionnels ne s'appliquent qu'à titre interprétatif.
-

18.3 – Intégralité du contrat

Le présent document exprime l'intégralité de l'accord entre les parties.

Aucune déclaration, promesse ou condition non écrite n'a de valeur contractuelle.

Toute modification devra faire l'objet d'un **avenant écrit** daté et signé.

18.4 – Divisibilité

Si une clause des présentes CGVPS était jugée invalide ou inapplicable, elle serait réputée non écrite sans entraîner la nullité du contrat dans son ensemble.

Les autres stipulations continueraient à produire plein effet.

18.5 – Signature et conservation

Chaque partie conserve un exemplaire signé, papier ou électronique.

Les copies numériques émises via la plateforme **Abby** ou tout autre outil de signature certifié (conformément au règlement eIDAS UE 910/2014) ont **valeur probante identique** à l'original papier.

Clause Environnementale – Engagement Écoresponsable

Dans le cadre de son activité, Axoclean adopte une démarche de **responsabilité environnementale et sociale** conforme aux objectifs du développement durable.

Le Prestataire s'engage à :

1. **Réduire son empreinte carbone** en optimisant ses déplacements, en regroupant les interventions par secteur et en favorisant les véhicules faiblement émetteurs.
2. **Utiliser des produits respectueux de l'environnement**, labellisés écologiques (Ecolabel, Ecocert, etc.), sans substances nocives pour la santé ou la faune.
3. **Économiser les ressources naturelles**, notamment l'eau et l'électricité, par des méthodes d'entretien sobres et efficaces.
4. **Trier, valoriser et recycler** les déchets générés lors des prestations (déchets verts, emballages, consommables).
5. **Informier et sensibiliser** les Clients aux gestes écoresponsables : compostage, réutilisation, gestion raisonnée des produits ménagers.
6. **Favoriser les circuits courts** pour l'achat de fournitures et l'entretien du matériel.

Le Client est invité à coopérer à cette démarche durable, notamment en facilitant le tri sélectif et la réduction des produits jetables.

Clause finale – Fait à Rabou, le 01 Novembre 2025

Fait en double exemplaire, signé électroniquement ou manuscritement.

Signature du Prestataire :

(Axoclean – Tournigand Nicolas)

« Lu et approuvé »

Signature du Client :

*(Précédée de la mention “Bon pour accord et acceptation intégrale des CGVPS”) »

