

# LES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## ARTICLE 1 - DISPOSITIONS GENERALES

Les présentes Conditions Générales de Vente, ci-après dénommées CGV, définissent les relations contractuelles relatives à l'achat d'un service auprès de la société A2P Services ainsi que l'intégralité des droits et obligations de la société A2P Services et de ses clients.

Les services sont proposés par la Société A2P Services, Société par Actions Simplifiée (SAS) au capital Social de 4000 euros, immatriculée au RCS de Toulon sous le numéro 000 000 000, dont le siège social est situé 1071 chemin de la grotte des fées 83400 Hyères.

## ARTICLE 2 - NATURE DES PRESTATIONS

A2P Services est agréé par la préfecture du Var (n° SAP000000000) – agrément pour services à la personne – pour intervenir au domicile des particuliers pour des prestations de ménage, repassage, gardes d'enfants de plus de 3 ans, nettoyage de vitres, jardinage, aides aux devoirs, aide administrative....

Les prestations sont exécutées avec les moyens et le personnel du choix de la Société A2P Services. Le recrutement du personnel de A2P Services est effectué avec la plus grande rigueur en mettant en avant les points suivants : l'expérience professionnelle, la rigueur, le sens du service. A2P Services veille à la bonne tenue de ses employés et à faire respecter les règles d'hygiène, de sécurité et autres applicables sur le lieu d'exécution du contrat.

Les services à la personne réalisés par les employés ou sous-traitant de la société A2P Services ouvrent droit au crédit d'impôt dans les conditions de l'article 199 sexdecies du Code général des impôts. Ils sont réalisés en mode prestataire.

## ARTICLE 3 - OBJET

Les Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les modalités de souscription et de fonctionnement des services de la société A2P Services.

La liste des services proposés est disponible sur le site internet de la société ([www.a2pservice.fr](http://www.a2pservice.fr)) ou sur nos brochures disponibles à la demande par téléphone (0600000000).

Les CGV applicables sont celles en vigueur au jour de la commande du service par le client.

## ARTICLE 4 - CONDITIONS D'ACCES ET DE SOUSCRIPTION AUX SERVICES

Le prestataire intervient sur demande expresse du client. Un devis gratuit et un contrat seront réalisés pour toute prestation d'un montant facturé de plus de 100€. Le devis adressé par le prestataire au client par courrier électronique ou par courrier en deux exemplaires, précise :

- La date de rédaction et la durée de validité de l'offre ;
- Le nom ou la raison sociale et l'adresse du prestataire de service ;
- Le nom et l'adresse du consommateur ;
- Le lieu ou les lieux de l'intervention ou la zone d'intervention indiqués par le consommateur ;
- La description de chaque prestation proposée ;
- Les jours et horaires prévus pour les prestations demandées par le client ;
- Le prix horaire de la prestation HT et TTC, avant tout avantage fiscal ou aide de la CAF ;
- Le coût réel des prestations après les aides fiscales ;

- Les frais pour les déplacements réalisés à la demande du client (cours, accompagnement des enfants, ...);
- Les frais de gestion mensuels (pas de frais si prélèvements automatiques);
- Les frais d'abonnement (option pour lisser la facturation des gardes d'enfants)
- Les frais d'inscription et de mise en place de la prestation (frais demandés une seule fois même s'il y a interruption et reprise des prestations);

Le contrat de prestations de services établi à la suite du devis reprend tous les éléments réglementaires nécessaires au bon déroulement des prestations. En signant ce contrat, le client atteste avoir pris connaissance des grilles tarifaires, du mode de calcul des suppléments éventuels et de l'ensemble des CGV.

Pour confirmer sa commande de manière ferme et définitive, le client devra nous retourner le contrat sans aucune modification :

- Soit par courrier postal, dûment signé et daté avec la mention « Bon pour Accord ».
- Soit par courrier électronique avec l'expression du consentement du client.

La commande ne sera validée qu'après renvoi du contrat, accepté et signé, accompagné du règlement des frais d'inscription ou d'un RIB et d'un mandat SEPA signé pour le prélèvement des frais d'inscription. Un acompte ou le paiement d'avance est demandé pour les interventions ponctuelles. A défaut de réception de l'accord du client et des éléments précédemment énumérés, le prestataire se réserve le droit de ne pas commencer sa prestation.

La validation de la commande implique l'adhésion pleine et entière et sans réserve du client aux présentes CGV.

Afin de pouvoir passer une commande, le client déclare également disposer de la capacité juridique pour le faire.

Les services sont disponibles dans la limite des zones géographiques couvertes par la société A2P Services et des prestations qu'elles réalisent (bassin Toulonnais et bassin Hyèrois). La disponibilité des services peut être amenée à évoluer en fonction de l'activité de la société au moment donné.

Si la société A2P Services n'est pas en capacité de réaliser les prestations commandées par le client, la commande pourra être transmise à un prestataire externe aux mêmes conditions qu'exposées précédemment ou sera annulée. L'annulation de la commande vaut résiliation du contrat.

Toute modification de la commande par le client après paiement de sa commande est soumise à l'acceptation préalable de la société. A défaut d'une telle acceptation, la modification du client ne sera pas opposable à la société A2P Services.

Pour modifier sa commande, le client devra contacter par téléphone la société A2P Services qui fera les meilleurs efforts pour trouver une autre date, heure ou modifier le service conformément à la demande du client.

Si la demande de modification du client ne peut aboutir, et sous réserve des dispositions de l'article 9 relatif au droit de rétractation, la demande sera annulée selon les conditions suivantes :

- la demande d'annulation a lieu plus de 72h avant la date de réalisation de la prestation : le client ne sera pas débité ;
- la demande d'annulation a lieu moins de 72h avant la date de réalisation de la prestation : 100% du montant de la prestation initialement prévue sera facturé au client au titre de frais d'annulation.

Les prestations présentées à la vente sont susceptibles d'être modifiées ou supprimées par la société A2P Services sans aucun préavis.

Selon la prestation, le matériel peut être fourni par la société A2P Services. Le client a la possibilité de refuser la fourniture du matériel mais cela ne peut en aucun cas entraîner une remise tarifaire.

Selon les prestations, le client est tenu de mettre, gratuitement, à la disposition de l'intervenant les éléments, objet de la prestation, afin qu'il puisse réaliser cette dernière.

La société A2P services et l'intervenant ne pourront être tenus responsables des dommages, de quelque nature que ce soit, causés par le matériel et les éléments fournis par le client.

A2P Services ne pourra pas être tenue responsable de l'inexécution totale ou partielle du service trouvant son origine dans la défaillance du matériel et/ou des éléments fournis par le client en vue de l'exécution de la prestation, notamment en cas de défaillance, d'obsolescence ou d'inadéquation technique du matériel et/ou éléments fournis par le client pour l'exécution de la prestation.

En cas de manquement de la société A2P Services à son obligation de fourniture du service dans les délais indiqués au client, et sans accord trouvé entre les parties sur un report d'heure ou de date, le client peut légitimement accepter l'annulation de la prestation. Par conséquent, le client ne sera pas débité de la prestation.

## **ARTICLE 5 - DROIT DE RÉTRACTATION POUR LES CONTRATS HORS ÉTABLISSEMENTS**

Le client a le droit de se rétracter du « contrat hors établissement » sans avoir à justifier de motifs ni payer de pénalités dans un délai de quatorze (14) jours de la conclusion du contrat. Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours à compter du lendemain du jour de la signature du contrat ou si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé le 1er jour ouvrable suivant.

Le client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation fournit ci-dessous ou par le biais de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

Si le client exerce son droit de rétractation dans le délai imparti et qu'aucune prestation n'a été effectuée, les frais d'inscription seront remboursés sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle le prestataire est informé de la décision du consommateur de se rétracter.

Si la prestation a commencé à la demande expresse du client avant l'expiration du délai de rétractation et que celui-ci exerce son droit de rétractation, les heures effectuées par A2P Services jusqu'à la réception du formulaire de rétractation sont dues ainsi que les frais annexes (frais d'inscription entre autres).

L'exercice du droit de rétractation emporte résolution de plein droit du contrat de prestation de services.

## **ARTICLE 6 - CONDITIONS FINANCIERES**

Les prix des services sont ceux détaillés dans les devis ou contrats, acceptés par le client. Ils sont exprimés en euros et comprennent la TVA.

A2P Services se réserve le droit de modifier à tout moment son tarif horaire ou les frais annexes demandés au client. Dans ce cas, le client sera averti au moins un (1) mois avant l'application de l'augmentation du tarif et pourra stopper les prestations sans aucune pénalité en respectant ce même délai de un (1) mois. Le tarif annoncé sur le devis est un tarif dégressif correspondant à un nombre d'heures réalisées dans le mois. En cas d'augmentation ou de diminution des heures réalisées dans le mois facturé, le tarif horaire changera automatiquement et il sera appliqué le tarif général dégressif qui est remis au client avant chaque augmentation et qui est consultable à tout moment sur le site [www.a2pservices.fr](http://www.a2pservices.fr).

En cas d'absence de l'intervenant, si le client refuse le (la) remplaçant(e) proposé(e) par A2P Services, le tarif dégressif mensuel sera appliqué de la même manière. Les travaux de nuit (de 22h à 7h), les dimanches et jours fériés induisent un supplément. Si le montant de ce supplément n'est pas précisé sur le devis, il sera de 25%.

Le tarif horaire sera majoré éventuellement de frais administratifs détaillés dans chaque devis et contrat.

Toute heure commencée est due.

## Heures facturées

Le client reçoit chaque fin de mois la facture reprenant les prestations du mois écoulé et les frais annexes éventuels.

Le nombre d'heures facturées correspond aux heures inscrites sur les relevés d'heures papier des salariés de A2P Services et que le client signe s'il est présent. Le client ne peut contester les heures relevées qu'il a signées.

Dans le cas d'intervention de moins de 2 heures consécutives :

- L'intervention dure moins de 1 heure : il sera compté 1 heure complète
- Un supplément sera appliqué de la manière suivante sur la totalité des heures du mois :

Moyenne mensuelle des interventions de 1h45 à 1h59 : + **0,75€/h** / tarif général

Moyenne mensuelle des interventions de 1h30 à 1h44 : + **1,50€/h** / tarif général

Moyenne mensuelle des interventions de 1h15 à 1h29 : + **2,25€/h** / tarif général

Moyenne mensuelle des interventions de 1h à 1h14 : + **3€/h** / tarif général

Dans le cas d'interventions régulières (application du tarif général) : Planning identique chaque semaine (sauf vacances scolaires ou congés annuels anticipés) et jusqu'à 20% des interventions modifiées ou 10% des interventions annulées dans le mois (avec délai de prévenance de 48 h ; pourcentage calculé sur le nombre d'heures annulées ou modifiées par rapport aux nombre d'heures prévues à la signature du contrat). Tout **ajout** d'heures n'est pas considéré comme de l'irrégulier. Les fins d'interventions de garde d'enfants avec quelques minutes d'avance ou de retard ne sont pas considérées comme des interventions irrégulières.

Dans le cas d'interventions irrégulières :

Horaires différents en fonction des semaines (sauf congés annuels anticipés, vacances scolaires), jours d'interventions changeants d'une semaine à l'autre ou plus de 20% de modifications ponctuelles dans le mois ou 10% d'annulation (pourcentage calculé sur le nombre d'heures annulées ou modifiées par rapport aux nombre d'heures prévues à la signature du contrat), le tarif général sera majoré de :

+ **1€ de l'heure** pour l'ensemble des heures facturées (avant aide CAF et crédit d'impôt, soit en fonction de vos aides, augmentation réelle après aides de 0€08 à 0€50 par heure) **en cas de prestations régulières à la QUINZAINE** (exemple : garde d'enfants alternée, garde une semaine sur deux ou ménage 3h tous les 15 jours)

+ **2€ de l'heure** pour l'ensemble des heures facturées (avant aide CAF et crédit d'impôt, soit en fonction de vos aides, augmentation réelle après aides de 0€16 à 1€ par heure) en cas d'interventions irrégulières à la semaine et à la quinzaine. Exemple : Planning différent d'une semaine à l'autre, planning différent d'un mois à l'autre, planning régulier avec plus de 20% des interventions modifiées ou 10% des interventions annulées dans le mois (avec délai de prévenance de 48 h ; pourcentage calculé sur le nombre d'heures annulées ou modifiées par rapport aux nombre d'heures prévues à la signature du contrat).

Lors de l'achat du service, une facture sera adressée aux client par courrier électronique et/ou courrier.

## Modalités de paiement

Le paiement du service est effectué par le client par virement bancaire ou par chèque à l'ordre de la société A2P Services ou alors le client sera débité au plus tard trois (3) jours après la réalisation des prestations.

Pour tout paiement par carte bancaire, le client garantit être titulaire de la carte bancaire ou avoir l'autorisation expresse du titulaire pour régler l'achat effectué.

Toute utilisation frauduleuse d'une carte bancaire donnerait lieu à la suspension du compte client dans les conditions détaillées à l'article 6 « Résiliation ».

Les données bancaires sont conservées le temps nécessaire au paiement différé du service auprès de la société A2P Services qui réalisera la prestation. La confidentialité des données bancaires transmises par le client à un établissement bancaire agréé est assurée dans un environnement sécurisé.

En cas d'absence ou de retard de paiement, des pénalités journalières d'un montant de 3€ seront exigibles par la société A2P Services.

### **Dispositions fiscales applicables aux services à la personne**

Les prestations de services à la personne commandées par le client sont éligibles au crédit d'impôt dans les conditions prévues par l'article 199 sexdecies du Code général des impôts.

A ce titre, le client est clairement informé que seules les factures des prestations réellement effectuées et encaissées par la société A2P Services ouvrent droit au crédit d'impôt.

A2P Services réalise les prestations commandées par le client et lui adressera une attestation fiscale lui permettant de bénéficier du crédit d'impôt applicable au service commandé.

L'attestation étant annuelle, elle récapitulera l'ensemble des services ayant été effectivement payés par le client et réalisés par A2P Services pendant l'année N et lui sera adressée au plus tard le 31 mars de l'année N+1 conformément à la réglementation en vigueur.

### **ARTICLE 7 - RESILIATION DU CONTRAT**

A tout moment, le non-respect par une partie de ses obligations autorise l'autre partie à résilier le contrat.

La résiliation prendra effet de plein droit à compter de la première présentation au client d'un courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse du client.

En cas de non-paiement des services, une procédure de recouvrement pourra être engagée à l'égard du client pour recouvrer les sommes dues. En cas de manquement du client à l'une ou l'autre de ses obligations contractuelles, le prestataire se réserve la possibilité de suspendre les prestations. Cette suspension prendra effet à compter de l'information officielle du client.

L'indisponibilité du service commandé par le client entraîne la résiliation du contrat. La résiliation du contrat prendra effet de plein droit au jour de l'envoi d'un courrier ou d'un courrier électronique adressé au client. Aucune somme ne sera alors débitée sur le compte bancaire du client au titre du service commandé.

Dans le cas d'un contrat de longue durée (6 mois et plus), le client pourra à tout moment mettre fin de manière anticipée à son contrat. Pour se faire, un préavis de 15 jours à compter de la réception du courrier (ou courrier électronique) du client sera appliqué.

### **ARTICLE 8 - OBLIGATIONS DU CLIENT**

Pour chaque service, tout formulaire de commande permet au client de définir son besoin et d'indiquer la superficie ou le nombre d'éléments, objet du service, selon le type de service (classement par catégorie). L'indication des surfaces et quantités permet d'ajuster le devis afin de prévoir le temps nécessaire à la réalisation des services.

Un champ intitulé «commentaires » permet au client de préciser s'il y a des besoins ou circonstances particulières à prendre en compte.

Le client s'engage à communiquer des informations fiables et complètes, essentielles à la bonne réalisation du/des service(s).

Exemple : Montage de meuble : lorsqu'un client indique 1 meuble dans l'univers Bricolage, cela signifie que le service ne portera que sur un meuble et un seul. Tout meuble supplémentaire doit être indiqué au moment de la commande.

Par ailleurs, notre mission consiste exclusivement à fournir un service au client, à l'exclusion de toute fourniture de bien, d'équipement et outil (« élément(s) »). En conséquence, au démarrage de l'intervention, il est crucial que l'intervenant dispose de tout élément et/ou information(s) nécessaire(s) (notice ou instructions de montage) à la bonne réalisation du service.

Le client doit être présent le jour et à l'heure convenue pour accueillir l'intervenant sauf s'il a informé la société A2P Services de sa non-présence et qu'il a confié des clés à cette dernière.

Le client doit prendre toute mesure utile afin que la présence d'animaux domestiques ne gêne pas l'intervention. Si le service nécessite un accès en hauteur, le client doit faciliter cet accès avec un escabeau ou une échelle

Dans le cadre d'une intervention impactant (directement et/ou indirectement) l'un des réseaux du domicile (électricité, eau etc...), l'installation du client doit permettre la coupure momentanée rapidement pour intervenir en toute sécurité

Le lieu de l'intervention doit être suffisamment dégagé pour permettre le bon déroulement de la prestation.

Pour toute opération d'assemblage, montage, pose ou fixation, l'élément objet du service doit être complet, en état de fonctionnement, aux bonnes dimensions et comprendre toutes les fournitures nécessaires à la bonne installation.

Exemple : Montage de meuble : le kit doit comprendre toutes les pièces nécessaires ainsi que les éventuels éléments de fixation inclus lors de l'achat ou spécifiés par le fabricant, mais également toutes les informations jointes au kit (notice etc.)

Pour toute opération de pose, fixation ou aménagement portant directement ou indirectement sur un support (mur, cloison, porte...), il est impératif que ledit support soit adapté au bon déroulement de la prestation : sain, sans fissures ou aspérités majeures... Nos services ne comprennent pas la préparation des surfaces.

Exemple : Pose de tringle à rideaux, le mur doit être sain et permettre de percer/visser sans problème. De même, si un accessoire doit être posé sur une porte, la surface de celle-ci doit permettre la bonne fixation.

## **ARTICLE 9 - PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Le site internet, les marques et les services qui y sont présentés sont protégés par les droits de propriété intellectuelle et/ou autres droits que la société A2P Services détient ou dont elle est autorisée à faire usage. Aucune stipulation du contrat ne peut être interprétée comme opérant un quelconque transfert de droit de propriété intellectuelle au client.

Le client ne peut en aucun cas stocker (hors session de connexion, le cas échéant), reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, les éléments du site, des marques et des services sans l'autorisation préalable écrite d'A2P Services.

Tout client devra respecter toutes les mentions relatives aux droits de la propriété intellectuelle figurant sur le site et ne pas les altérer, supprimer, modifier ou autrement y porter atteinte.

La reproduction, l'imitation ou l'apposition, partielle ou totale des marques et dessins et modèles appartenant à A2P Services ou dont elle détient les droits d'un tiers est strictement interdite sans son accord écrit préalable.

## **ARTICLE 10 - INFORMATION SUR LA COLLECTE DES DONNEES PERSONNELLES**

Le client s'engage à fournir des informations exactes, complètes et à les actualiser. Conformément à la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, les données du client font l'objet d'un traitement informatique par A2P Services, responsable du traitement, en vue de l'exécution du service commandé par le client. Les destinataires de ces données sont les services marketing et commerciaux d'A2P Services qui interviennent dans le cadre de la fourniture du service.

Les données du client sont conservées pendant cinq (5) ans après la date d'exécution de la prestation. Le client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, de limitation de traitement, de portabilité pour demander le transfert des données lorsque cela est

possible et d'effacement des données le concernant. Il peut donner des instructions sur le sort des données après son décès et retirer, à tout moment, son consentement à la prospection. Il peut exercer ces droits en écrivant à l'adresse A2P Services, 1071 chemin de la grotte des fées 83400 HYERES, en précisant nom, prénom, adresse postale et en joignant une copie recto-verso de la pièce d'identité.

## **ARTICLE 11 GARANTIE SATISFACTION**

La société A2P Services s'engage à réaliser les prestations conformément à la qualité que peut en exiger le client en fonction des tâches à accomplir et des besoins qu'il aura exprimés lors de sa commande.

Dans le cadre du suivi qualité et afin d'effectuer un contrôle du travail effectué par l'intervenant, le client autorise par avance toute personne d'A2P Services à vérifier à son domicile le bon déroulement de la prestation.

Dans l'hypothèse où le client ne serait pas satisfait de la prestation réalisée, les points de non-satisfaction pourraient être re-exécutés si le client les signale dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures suivant la prestation et qu'ils donnent lieu à une décision favorable de la part des gérants d'A2P Services.

La contestation devra être adressée à A2P Services par mail ou par courrier.

Toute contestation intervenant en dehors de ce délai ne sera pas prise en considération. En toute hypothèse, A2P Services est dégagé de toute obligation et de toute responsabilité pour les tâches qui auraient été sollicitées par le client et réalisées, mais non prévues contractuellement.

## **ARTICLE 12 - RECLAMATION ET DROITS DU CONSOMMATEUR**

En cas de contestations sur l'application, l'interprétation ou l'exécution du contrat, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable à leur différend. Le client pourra s'adresser aux gérants de la société A2P Services.

En outre, le client non professionnel à la possibilité, si la réponse de A2P Services ne le satisfait pas ou s'il n'a pas reçu de réponse deux (2) mois après le dépôt de sa réclamation, de saisir le médiateur de la consommation qui est compétent pour tout litige concernant l'ensemble des services couverts par les présentes CGV en référence à l'article R. 616 - du Code de la Consommation, et dont les coordonnées sont indiquées ci-dessous :

### Permanences sans RDV :

Les permanences se tiennent, sans rendez-vous :

le mardi (matin) à la Cité Inter-Administrative des Lices - 1er étage - 98, rue Montebello - 83000 TOULON (en dessous de la préfecture, à côté du Zénith-Oméga).

Possibilités de stationnement & d'accès pour les personnes à mobilité réduite.

### Accueil téléphonique :

Par ailleurs, un accueil téléphonique personnalisé est également en service pour les mêmes sujets de consommation : le mardi (matin), au n° **04 83 24 61 50** (appel non-surtaxé).

### Et pour d'autres renseignements :

En ce qui concerne toutes les missions (droit de la consommation + sécurité des établissements recevant du public, sécurité des campings, hygiène alimentaire, protection et santé animale, environnement), l'**accueil s'effectue sur rendez-vous préalable**, du lundi au vendredi. La procédure de médiation est gratuite.

A défaut d'accord amiable entre les parties, le litige sera soumis aux Tribunaux français.

### **ARTICLE 13 - CONVENTION DE PREUVE**

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques d'A2P Services dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves de communication et envois intervenus entre les parties en exécution du contrat. En cas de conflit entre les registres informatisés et tout document sur support écrit ou fichier électronique du client, il est expressément convenu que les registres informatisés d'A2P Services primeront sur lesdits documents du client.

### **ARTICLE 14 - FORCE MAJEURE**

La société A2P Services ne saurait être tenue responsable pour tout retard dans l'exécution de ses obligations ou pour toute inexécution de ses obligations résultant du contrat lorsque les circonstances y donnant lieu relèvent de la force majeure ou d'un cas fortuit. La définition d'un tel évènement, ainsi que les conséquences de sa survenance sur l'exécution du contrat, sont régies par l'article 1218 du Code civil.

Tout cas de force majeure affectant l'exécution des obligations résultant du contrat suspendra, dès sa date de survenance, l'exécution des Conditions Générales de Vente. A partir de cette date, et malgré le cas de force majeure, A2P Services s'efforcera dans la mesure du possible :

- D'informer le client de l'existence de ce cas de force majeure ;
- De rétablir un accès, même dégradé, au service.

### **ARTICLE 15 - DROIT APPLICABLE**

Le contrat est soumis au droit français.

---

## ANNEXE 1 - DEFINITIONS

**Prestataire** : société indépendante pour la réalisation et/ou la facturation des Prestations au Client en lieu et place de la Société A2P Services.

**Client** : personne physique ayant procédé à une Commande de Prestation dans les conditions définies aux présentes.

**Conditions Générales de Vente** ou **CGV** : le présent document. En cas de contradiction entre les Conditions générales et tout autre document du Contrat, les Conditions Générales priment.

**Contrat** : les CGV, leurs avenants éventuels, le formulaire de Commande rempli en ligne et l'email de prise en charge de la Commande par la société A2P Services réalisant les Prestations.

**Éléments** : ensemble des produits achetés et fournis par le Client et objet de la Commande de Prestation (pose, installation, plantation, etc...)

**Services** : ensemble des services prestations proposées par A2P Services.

**Matériel** : ensemble du ou des équipements et produits d'entretien utilisés pour réaliser la Prestation.

**Intervenant**: salarié d'A2P Services ou toute personne physique ou morale réalisant au nom et pour le compte de la Société A2P Services, le Service commandé.

**Prestation** : prestation de service réalisée par la Société A2P Services ou Prestataire ayant pris en charge la Commande passée par le Client.

**Services à la personne** ou **SAP** : Services proposés aux Clients non professionnels relevant de la catégorie des services à la personne telle que définie aux articles L.7231-1 et suivants du Code du travail et ouvrant droit au crédit d'impôt dans les conditions de l'article 199 sexdecies du Code général des impôts.

---

## ANNEXE 2 - FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez reproduire et envoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

A l'attention de l'Agence AXEO SERVICES (coordonnées à compléter)

---

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de service ci-dessous :

Commandée le :

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

Signature :

Date :