CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS DE SERVICES

Prestations réalisées dans le cadre des Services à la Personne
Version en vigueur au 14/08/2026 – Document contractuel à conserver

Article 1. Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Prestations de Services, ci-après « CGV », régissent les prestations proposées par **Astrévia** aux particuliers, notamment en matière d'assistance administrative à domicile et d'accompagnement aux usages numériques.

Elles sont communiquées au Client avant la conclusion du contrat. Les conditions particulières figurant sur le devis complètent les présentes CGV et prévalent en cas de contradiction pour les éléments qui y sont spécifiquement définis.

Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de conclusion du contrat.

Article 2. Identification du Prestataire

Les prestations sont proposées par :
Astrévia
Entrepreneur individuel : **Muller Sébastiaan**
Adresse : **13 rue de la grotte, 57570 Puttelange-lès-Thionville**
SIREN : **101697175**
Téléphone : **06 40 24 65 38**
E-mail : **contact@astrevia.fr**
Site : https://astrevia.fr
Déclaration Services à la Personne : **101697175**
ASTRÉVIA exerce notamment une activité d'assistance administrative à domicile relevant des activités de Services à la Personne.

Article 3. Nature, contenu et limites des prestations

Astrévia accompagne le Client notamment dans l'organisation de ses documents, la préparation de dossiers, les formulaires, courriers et démarches administratives, les démarches en ligne ainsi que l'utilisation courante des outils numériques.

Astrévia est tenue d'une **obligation de moyens**. Elle met en œuvre les diligences nécessaires à la réalisation de la prestation mais ne peut garantir une décision, une réponse ou un délai dépendant d'une administration, d'un organisme ou d'un tiers.

Le Client demeure responsable des informations et documents qu'il fournit ainsi que des décisions, déclarations et validations effectuées en son nom.

Sauf mandat exprès et juridiquement valable, Astrévia n'agit pas au nom du Client, ne signe aucun document à sa place et ne prend aucune décision pour son compte.

Astrévia ne fournit aucune prestation relevant d'une profession réglementée, notamment de conseil juridique, fiscal, comptable, financier ou patrimonial. Elle peut refuser toute demande dépassant son champ de compétence ou qu'elle estime contraire à la réglementation.

Les identifiants, mots de passe, codes d'authentification et accès personnels restent sous le contrôle du Client et n'ont pas vocation à être conservés par Astrévia.

Article 4. Demande de prestation, devis et formation du contrat

Toute demande peut être formulée notamment par téléphone, e-mail, formulaire de contact ou échange direct.

Un devis est établi lorsque la réglementation l'impose, lorsque le Client le demande ou lorsque la nature de la prestation le justifie.

Le contrat est formé par l'acceptation expresse du devis ou de la proposition d'Astrévia par le Client, sous réserve des formalités particulières applicables aux contrats conclus à distance ou hors établissement.

Toute modification substantielle de la prestation initialement prévue peut faire l'objet d'un accord complémentaire ou d'un nouveau devis.

Aucune prestation supplémentaire entraînant une augmentation significative du prix ne sera réalisée sans information préalable du Client.

Article 5. Prix, durée des prestations et frais de déplacement

Les prestations sont facturées au tarif de **60 € TTC par heure**, selon le temps réellement consacré à l'intervention. Aucun minimum de durée d'intervention n'est appliqué.

Les frais de déplacement sont facturés séparément selon le temps de trajet aller habituel depuis Puttelange-lès-Thionville :

Zone 1 : 0 à 10 minutes → 20 €
Zone 2 : 11 à 20 minutes → 30 €
Zone 3 : 21 à 30 minutes → 45 €
Zone 4 : plus de 30 minutes → 60 €, dans la zone d'intervention définie par Astrévia.

Le temps de trajet est estimé selon un itinéraire routier normalement praticable et dans des conditions habituelles de circulation. Les frais applicables sont communiqués au Client avant la confirmation du rendez-vous.

Le temps de déplacement n'est pas comptabilisé comme du temps de prestation. Seul le temps réellement consacré à l'intervention est facturé au tarif horaire indiqué ci-dessus.

Article 6. Facturation et modalités de paiement

Une facture est remise ou adressée au Client conformément à la réglementation applicable.

Sauf disposition particulière, le règlement est exigible après réalisation de la prestation, selon les moyens de paiement acceptés par Astrévia.

Pour les contrats juridiquement conclus hors établissement, Astrévia respecte les dispositions du Code de la consommation interdisant, sauf exception légale, de recevoir un paiement ou une contrepartie avant l'expiration d'un délai de sept jours suivant la conclusion du contrat.

En cas de retard de paiement, Astrévia peut adresser une relance puis une mise en demeure. Les sommes impayées peuvent alors produire intérêts au taux légal dans les conditions prévues par la réglementation.

L'indemnité forfaitaire de 40 € applicable à certaines relations entre professionnels n'est pas appliquée aux Clients consommateurs.

Article 7. Rendez-vous, annulation, report et absence du Client

Le Client peut reporter ou annuler un rendez-vous en prévenant Astrévia dans les meilleurs délais.

Toute annulation effectuée **au moins 24 heures avant le rendez-vous** est sans frais.

En cas d'annulation moins de 24 heures avant le rendez-vous, hors motif légitime ou force majeure, Astrévia peut appliquer une indemnité correspondant à **50 % d'une heure de prestation** au tarif en vigueur.

Lorsque le Prestataire se déplace mais ne peut intervenir en raison de l'absence du Client ou de l'impossibilité d'accéder au domicile sans avoir été prévenu, une indemnité pouvant atteindre **le tarif d'une heure de prestation** peut être appliquée.

Ces indemnités ne s'appliquent pas à l'exercice régulier du droit légal de rétractation.

Si Astrévia doit annuler ou reporter une intervention, le Client en est informé dans les meilleurs délais et un nouveau rendez-vous lui est proposé sans frais. Toute prestation non réalisée n'est pas facturée.

Article 8. Droit de rétractation

Lorsque le contrat est conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement et que la loi prévoit un droit de rétractation, le Client dispose d'un délai de **14 jours à compter de la conclusion du contrat** pour se rétracter sans avoir à justifier sa décision.

Le Client peut exercer ce droit au moyen du formulaire type de rétractation qui lui est remis ou par toute déclaration claire et non équivoque adressée à Astrévia avant l'expiration du délai.

Lorsque la prestation n'a pas commencé, l'exercice du droit de rétractation met fin au contrat sans pénalité.

Les modalités de remboursement des sommes éventuellement versées sont celles prévues par le Code de la consommation.

Article 9. Exécution de la prestation avant l'expiration du délai de rétractation

Lorsque le Client souhaite que la prestation commence avant l'expiration du délai de 14 jours, Astrévia recueille préalablement sa **demande**

expresse, selon les formes prévues par la réglementation.

Le Client reconnaît également qu'il perdra son droit de rétractation lorsque la prestation aura été **entièrement exécutée**.

Si le Client se rétracte après le début de la prestation mais avant son exécution complète, il reste redevable, lorsque les conditions légales sont réunies, du montant correspondant aux services effectivement fournis jusqu'à la communication de sa décision.

À défaut de demande expresse régulièrement recueillie lorsque celle-ci est obligatoire, les sommes correspondant aux prestations réalisées pendant le délai de rétractation ne peuvent être réclamées au Client qui exerce son droit dans les conditions prévues par la loi.

Les mentions relatives à la demande d'exécution anticipée et à la perte du droit de rétractation font l'objet d'un accord distinct du Client et ne résultent pas de la seule acceptation des présentes CGV.

Article 10. Obligations du Client

Le Client s'engage à fournir à Astrévia les informations et documents nécessaires à la prestation, de manière sincère, exacte, complète et dans un délai compatible avec la démarche concernée.

Il lui appartient de signaler toute échéance dont il a connaissance et de vérifier, lorsque cela est possible, les informations et documents préparés avant leur validation ou leur transmission.

Le Client reste responsable de ses déclarations, signatures, choix et moyens personnels d'authentification.

Astrévia ne peut être tenue responsable d'un retard ou d'une impossibilité d'exécution résultant d'informations manquantes ou erronées fournies par le Client, d'un délai insuffisant, d'une indisponibilité d'un service tiers ou d'une décision relevant d'un organisme extérieur, sauf faute directement imputable à Astrévia.

Le Client s'engage à ne demander aucun acte illicite ou frauduleux et à permettre l'intervention à domicile dans des conditions normales de sécurité et de respect.

Astrévia peut refuser ou interrompre une prestation qui serait illicite, frauduleuse, dangereuse ou manifestement extérieure à son champ de compétence.

Article 11. Responsabilité

Astrévia répond de la bonne exécution des prestations qui lui sont confiées dans les conditions prévues par la loi et les présentes CGV.

Sa responsabilité ne peut être engagée pour les conséquences résultant exclusivement d'informations ou de documents inexacts, incomplets ou tardivement transmis par le Client, d'une décision prise par celui-ci, d'une défaillance d'un service ou organisme tiers ou d'une décision administrative sur lesquels Astrévia n'exerce aucun contrôle.

Astrévia ne garantit notamment ni l'acceptation d'un dossier, ni l'obtention d'un droit ou d'une prestation, ni les délais de traitement d'une administration ou d'un organisme tiers.

En matière d'assistance numérique, le Client est invité à sauvegarder ses données importantes avant toute intervention susceptible de les affecter. Cette précaution ne prive pas le Client de son droit à réparation lorsqu'un dommage résulte directement d'une faute imputable à Astrévia.

Astrévia ne saurait être tenue responsable d'une impossibilité d'exécution résultant d'un événement qui ne lui est pas imputable, sans préjudice des droits impératifs reconnus au consommateur.

Article 12. Confidentialité et données personnelles

Astrévia s'engage à traiter avec discrétion et confidentialité les informations et documents dont elle prend connaissance dans le cadre de ses prestations.

Les données personnelles collectées sont utilisées uniquement dans la mesure nécessaire à la gestion de la relation avec le Client, à l'exécution des prestations, à la facturation, au respect des obligations légales et, le cas échéant, à la gestion des demandes ou réclamations.

Astrévia veille à ne collecter que les données nécessaires et met en œuvre des mesures raisonnables de sécurité destinées à en préserver la confidentialité et l'intégrité.

Les données ne sont conservées que pendant la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles

elles sont traitées, sous réserve des durées de conservation imposées ou autorisées par la réglementation.

Le Client dispose des droits prévus par la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles. Il peut les exercer en contactant Astrévia à l'adresse **contact@astrevia.fr**.

Les modalités détaillées relatives aux traitements de données personnelles, à leurs fondements, leurs destinataires, leurs durées de conservation et à l'exercice des droits du Client figurent dans la politique de confidentialité d'Astrévia.

Article 13. Services à la Personne et avantage fiscal

Astrévia exerce des activités déclarées dans le cadre du dispositif des **Services à la Personne**, sous le numéro **101697175**.

Les prestations éligibles peuvent ouvrir droit, sous réserve des conditions légales applicables, au crédit d'impôt prévu pour les services à la personne, correspondant actuellement à **50 % des dépenses effectivement supportées**, dans les limites et plafonds prévus par la réglementation.

Astrévia peut également proposer au Client éligible le service **Avance immédiate du crédit d'impôt**, dispositif optionnel et gratuit géré par l'Urssaf. Lorsqu'il est utilisé, l'avantage fiscal est directement déduit du montant à régler et le Client ne supporte que son reste à charge, sous réserve de ses droits disponibles et des conditions d'éligibilité au dispositif.

L'utilisation de l'Avance immédiate nécessite l'inscription et l'acceptation du Client au dispositif Urssaf ainsi que le respect de la procédure applicable. Le Client reste responsable de la validation des demandes de paiement qui lui sont présentées dans son espace personnel.

Le bénéfice du crédit d'impôt ou de l'Avance immédiate dépend de la nature de la prestation, de la situation du Client, des plafonds disponibles et du respect des conditions légales et réglementaires en vigueur. Astrévia ne peut donc garantir le bénéfice définitif de l'avantage fiscal lorsqu'une de ces conditions n'est pas remplie.

Astrévia remet au Client les factures, justificatifs et attestations fiscales qu'elle est légalement tenue d'établir.

Article 14. Force majeure

Aucune partie ne peut être tenue responsable d'un manquement à ses obligations lorsque leur exécution est empêchée par un événement présentant les caractéristiques de la force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

La partie concernée informe l'autre partie dans les meilleurs délais.

Lorsque l'empêchement est temporaire, l'exécution de la prestation est suspendue pendant sa durée, sauf si le retard qui en résulte justifie la fin du contrat. Lorsque l'empêchement est définitif, le contrat prend fin dans les conditions prévues par la loi.

Les prestations déjà effectivement réalisées restent dues.

Article 15. Programme de parrainage

Astrévia peut proposer à ses Clients un programme de parrainage permettant de recommander ses services à une personne n'ayant encore jamais bénéficié d'une prestation Astrévia.

Sous réserve de la réalisation et du règlement intégral de la première prestation du filleul :

- Le **parrain bénéficie d'un avoir de 10 €** à utiliser sur une prochaine prestation Astrévia ;
- Le **filleul bénéficie d'une remise de 5 €** sur sa première prestation.

Un même filleul ne peut ouvrir droit qu'à un seul avantage de parrainage.

L'avoir accordé au parrain est personnel, non remboursable et non échangeable contre des espèces. Il ne peut être utilisé que dans les conditions communiquées par Astrévia.

Le programme fonctionne exclusivement sur **un seul niveau de parrainage**. Aucun avantage n'est accordé au parrain au titre des personnes ultérieurement recommandées par son filleul.

Aucun avantage n'est acquis au titre d'une simple recommandation n'ayant pas donné lieu à une prestation effectivement réalisée et réglée.

Les remises et avoirs accordés sont pris en compte pour déterminer le montant effectivement

supporté par le Client lorsqu'une prestation relève du dispositif Services à la Personne.

Astrévia peut modifier ou mettre fin au programme pour l'avenir, sans remettre en cause les avantages déjà définitivement acquis.

Article 16. Réclamations et médiation de la consommation

En cas de difficulté relative à une prestation, le Client est invité à adresser en priorité une réclamation écrite à Astrévia :

Astrévia
Adresse : **13 rue de la grotte 57570 Puttelange-lès-Thionville**
E-mail : **contact@astrevia.fr**

Astrévia s'efforce de rechercher une solution amiable avec le Client.

En cas d'échec de cette démarche, le Client consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève Astrévia, sous réserve des conditions de recevabilité prévues par la réglementation :

Société de la Médiation Professionnelle Alteritae
5 rue Salvaing, 12000 Rodez
www.mediateur-consommation-smp.fr.

Le recours à la médiation suppose notamment qu'une réclamation écrite ait préalablement été adressée à Astrévia.

La médiation ne prive aucune des parties de son droit de saisir la juridiction compétente.

Article 17. Modification des CGV

Astrévia peut modifier les présentes CGV afin notamment de les adapter à l'évolution de son activité, de ses services ou de la réglementation applicable.

Les modifications s'appliquent uniquement aux contrats conclus postérieurement à leur date d'entrée en vigueur.

Les prestations déjà contractualisées restent soumises aux CGV acceptées par le Client lors de la conclusion du contrat, sauf accord exprès des parties ou disposition légale impérative contraire.

La version applicable des CGV est celle communiquée ou mise à disposition du Client lors de la conclusion du contrat.

Article 18. Archivage et preuve

Les documents contractuels peuvent être établis et conservés sur papier ou support électronique. Lorsqu'un contrat conclu par voie électronique est soumis à une obligation légale d'archivage, Astrévia en assure la conservation pendant la durée prévue par la réglementation et en garantit l'accès au Client sur demande. Les échanges électroniques, devis acceptés et autres documents contractuels peuvent être utilisés comme éléments de preuve dans les conditions prévues par la loi.

Article 19. Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV et les contrats conclus entre Astrévia et le Client sont soumis au **droit français**.

En cas de différend, les parties sont invitées à rechercher préalablement une solution amiable, sans préjudice du droit du Client de recourir à la médiation de la consommation.

À défaut de résolution amiable, le litige peut être porté devant les juridictions compétentes conformément aux règles légales applicables.

Le Client consommateur peut notamment saisir, outre les juridictions territorialement compétentes selon le droit commun, la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

ANNEXE. FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

À compléter et à retourner uniquement si vous souhaitez vous rétracter d'un contrat pour lequel vous bénéficiez légalement d'un droit de rétractation.

À l'attention de :

Astrévia
Muller Sébastiaan
13 rue de la grotte,
57570 Puttelange-lès-Thionville
contact@astrevia.fr

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services suivante :

Prestation concernée :
.....

Date de conclusion du contrat :
.....

Nom du Client :
.....

Adresse du Client :
.....

Date :
.....

Signature du Client :
(uniquement en cas d'envoi du présent formulaire sur papier)

.....