CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

L’Adresse d’Ici — Conciergerie

Version du 29 octobre 2026

Article 1 — Identification de l'entreprise

Les présentes conditions générales de vente sont proposées par :

Mélanie FEVRIER EI
Nom commercial : L’Adresse d’Ici
Statut : Entreprise individuelle sous le régime de la micro-entreprise
Adresse : 47700 CASTELJALOUX
SIRET : 10926877100010
E-mail : ladressedici@outlook.fr
Téléphone : 06 08 65 04 42

Article 2 — Objet

Les présentes conditions générales de vente définissent les modalités selon lesquelles L’Adresse d’Ici propose et réalise ses prestations de conciergerie auprès de propriétaires particuliers ou professionnels.

Elles s'appliquent aux prestations commandées auprès de l'entreprise, sous réserve des dispositions légales impératives applicables à chaque catégorie de clients.

Article 3 — Prestations proposées

L’Adresse d’Ici propose notamment :

- L'accueil des voyageurs ;
- La remise et la récupération des clés ;
- L'entretien et le nettoyage des logements ;
- La préparation des logements entre deux séjours ;
- La préparation du linge, selon les prestations convenues ;
- La coordination ponctuelle d'interventions de prestataires ;
- La vérification visuelle du logement dans les limites convenues.

Les prestations peuvent être proposées individuellement ou dans le cadre de forfaits, notamment « L’Essentiel » et « Sérénité ».

Le contenu exact de chaque intervention est défini dans le devis accepté par le client.

L’Adresse d’Ici n'exerce pas d'activité de transaction immobilière, de négociation locative ou d'encaissement de loyers pour le compte des propriétaires dans le cadre des présentes CGV.

Article 4 — Devis et commande

Toute demande de prestation peut faire l'objet d'un devis personnalisé, établi selon les caractéristiques du logement, les services souhaités et les contraintes d'intervention.

Le devis précise notamment :

- La nature des prestations ;
- Le tarif applicable ;
- Les éventuels frais supplémentaires ;
- Les dates ou modalités d'intervention ;
- Les conditions particulières convenues.

La commande devient ferme après acceptation expresse du devis par le client, sous réserve des dispositions relatives au droit de rétractation.

Toute prestation supplémentaire doit faire l'objet d'un accord préalable sur son contenu et son prix.

Article 5 — Tarifs

Les tarifs sont exprimés en euros.

Les prix applicables sont ceux communiqués au client avant la commande et confirmés dans le devis accepté.

TVA : TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts (CGI).

Les prestations supplémentaires, frais de déplacement spécifiques ou interventions exceptionnelles font l'objet d'une information tarifaire préalable et de l'accord du client.

Article 6 — Modalités de paiement

Les modalités de facturation, les moyens de paiement acceptés, les éventuels acomptes et les échéances sont précisés dans le devis.

Conditions de paiement retenues :

Les prestations réalisées par L’Adresse d’Ici sont facturées conformément aux tarifs indiqués dans le devis préalablement accepté par le client.

Le règlement s’effectue par virement bancaire, sur les coordonnées figurant sur la facture.

Pour les prestations ponctuelles, le paiement est exigible à réception de la facture.

Pour les prestations régulières ou les forfaits, une facture récapitulative est établie en fin de mois, payable à réception.

Toute prestation supplémentaire fait l’objet d’un accord préalable du client et d’une facturation complémentaire.

Aucun acompte n’est exigé, sauf accord particulier précisé dans le devis.

En cas de retard de paiement, les conséquences prévues par la loi et les éventuelles pénalités contractuelles applicables sont mises en œuvre selon la qualité du client, particulier ou professionnel.

Pour les clients professionnels, les pénalités de retard et l'indemnité forfaitaire légale pour frais de recouvrement sont précisées sur les documents contractuels et les factures conformément à la réglementation.

Article 7 — Organisation des interventions

Les prestations sont réalisées aux dates et horaires convenus entre les parties.

Le client s'engage à transmettre les informations nécessaires à la bonne réalisation des interventions, notamment :

- Les modalités d'accès au logement ;
- Les consignes spécifiques ;
- Les informations relatives aux équipements ;
- Les éventuelles contraintes de sécurité ;
- Les coordonnées utiles en cas de difficulté.

Le client garantit que le logement est accessible dans des conditions permettant la réalisation des prestations en sécurité.

En cas d'impossibilité d'accès ou d'intervention, les parties recherchent une solution adaptée. Les éventuels frais ne peuvent être facturés que s'ils ont été préalablement prévus et sont légalement applicables.

Article 8 — Clés et accès au logement

Les clés, badges et moyens d'accès remis à L’Adresse d’Ici sont utilisés uniquement pour les besoins des prestations convenues.

L’Adresse d’Ici s'engage à en assurer une conservation soigneuse et à ne pas les communiquer à des tiers non autorisés.

Toute perte, anomalie ou difficulté concernant les moyens d'accès est signalée au propriétaire dans les meilleurs délais.

Les modalités de remise, de conservation et de restitution des clés peuvent être précisées dans un document spécifique.

Article 9 — Entretien et préparation des logements

Les prestations d'entretien comprennent uniquement les tâches définies dans le devis.

Le client doit signaler les surfaces fragiles, équipements particuliers et consignes d'utilisation nécessaires.

Les interventions ne comprennent pas, sauf accord exprès, les réparations techniques, les travaux spécialisés, les opérations dangereuses ou les prestations non prévues au devis.

Toute difficulté importante constatée lors d'une intervention est signalée au client.

Article 10 — Annulation et modification

Toute demande d'annulation ou de modification doit être adressée à L'Adresse d'Ici dans les meilleurs délais.

Conditions d'annulation commerciale :

- **Plus de 48 heures avant l'intervention :** annulation sans frais.
- **Entre 24 et 48 heures avant l'intervention :** 50 % du montant de la prestation pourra être facturé.
- **Moins de 24 heures avant l'intervention :** 100 % du montant de la prestation pourra être facturé.

En cas de circonstances exceptionnelles justifiées, L'Adresse d'Ici pourra proposer un report de la prestation sans frais supplémentaires.

Toute modification de date ou d'horaire reste soumise aux disponibilités de L'Adresse d'Ici.

En cas d'annulation à l'initiative de L'Adresse d'Ici, le client sera informé dans les meilleurs délais. Une nouvelle date pourra être proposée ou, à défaut, les sommes éventuellement versées pour la prestation non réalisée seront remboursées.

Ces conditions s'appliquent sous réserve des dispositions légales impératives, notamment du droit de rétractation des consommateurs lorsqu'il est applicable.

Article 11 — Droit de rétractation

Lorsqu'un client bénéficie légalement du droit de rétractation, notamment pour certains contrats conclus à distance ou hors établissement, il dispose en principe de 14 jours à compter de la conclusion du contrat de prestation de services pour se rétracter sans avoir à justifier sa décision.

Pour exercer ce droit, le client peut adresser une déclaration dénuée d'ambiguïté à ladressedici@outlook.fr ou utiliser le formulaire type de rétractation fourni avec le contrat.

Si le client souhaite que la prestation commence avant l'expiration du délai légal, il doit en faire la demande expresse dans les conditions prévues par la loi.

Lorsque les conditions légales sont réunies, un montant proportionnel aux services déjà fournis peut être dû en cas de rétractation après le début d'exécution.

Le droit de rétractation peut être perdu lorsque la prestation a été entièrement exécutée avant la fin du délai, uniquement si les conditions légales relatives à la demande expresse et à la reconnaissance de cette perte ont été respectées.

Les exceptions et protections particulières prévues par la loi demeurent applicables.

Article 12 — Responsabilité

L’Adresse d’Ici s'engage à réaliser ses prestations avec soin, diligence et professionnalisme.

Elle répond des dommages qui lui sont imputables conformément aux règles légales applicables.

L'entreprise ne garantit pas l'absence de tout incident dans le logement en dehors de ses interventions et ne se substitue pas aux obligations légales du propriétaire.

Aucune disposition des présentes CGV ne peut limiter ou exclure les droits impératifs du consommateur.

Article 13 — Assurance

Assurance responsabilité civile professionnelle : Allianz

Le client demeure responsable de la souscription des assurances nécessaires à son logement et à son activité de location.

Article 14 — Durée et résiliation

Pour les prestations ponctuelles, le contrat prend fin après réalisation des services convenus et règlement des sommes dues.

Pour les forfaits ou prestations récurrentes, la durée, les modalités de renouvellement, le préavis et les conditions de résiliation sont indiqués dans le devis ou le contrat spécifique.

Les droits légaux de résiliation des clients restent applicables.

Article 15 — Confidentialité et données personnelles

L’Adresse d’Ici s'engage à respecter la confidentialité des informations relatives aux propriétaires, voyageurs et logements dont elle a connaissance dans le cadre de ses prestations.

Les données personnelles sont traitées conformément à la politique de confidentialité disponible sur le site.

Article 16 — Réclamations et médiation

Toute réclamation peut être adressée à :

ladressedici@outlook.fr

En cas de litige avec un client consommateur non résolu après une réclamation écrite préalable, celui-ci peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation compétent.

Article 17 — Droit applicable et litiges

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français.

En cas de différend, les parties s'efforcent de rechercher une solution amiable.

À défaut, le litige est porté devant les juridictions compétentes conformément aux règles légales applicables, sans priver les consommateurs de leurs droits.

Article 18 — Acceptation

Le client reconnaît avoir reçu les informations précontractuelles requises et avoir pu prendre connaissance des présentes conditions générales de vente avant de s'engager.

L'acceptation des CGV est recueillie lors de la validation du devis ou de la commande.