Conditions générales de vente – Particuliers

Arbogestion, SAS au capital de 1 000 €, siège : 133 rue Madeleine Brès, 46100 Cambes, RCS Cahors 105 612 543, SIRET 105 612 543 00014, TVA intracom. FR42105612543 – 06 09 70 46 50 – contact@arbogestion.fr. Ci-après « Arbogestion ». Version du 10 novembre 2026.

Art. 1 – Champ d'application. Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent aux prestations fournies par Arbogestion aux consommateurs et non-professionnels, notamment propriétaires de parcs, jardins et domaines (« le Client »). Elles sont remises avec le devis, avant tout engagement, et complètent les informations qui y figurent (art. L111-1 du Code de la consommation). La signature du devis (« bon pour accord »), manuscrite ou électronique, ou son acceptation par tout autre moyen (bon de commande, courriel, ordre de service), vaut acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes CGV, jointes au devis, dont le Client reconnaît avoir pris connaissance avant de s'engager, sans qu'il soit nécessaire de les signer séparément. En cas de contrat d'abonnement, ses stipulations et annexes prévalent sur les présentes.

Art. 2 – Prestations. Arbogestion, arboriste conseil, propose, au choix du Client : a) des prestations ponctuelles, commandées à l'unité, sans contrat de gestion ni engagement de durée : diagnostic d'un ou plusieurs arbres (visuel, sanitaire, mécanique selon les méthodes précisées au devis) ; recensement ou inventaire cartographique, avec ou sans diagnostic ni suivi ; missions de conseil (conseil en taille et en gestion des arbres, appui à la décision, accompagnement réglementaire) ; b) un contrat de gestion du patrimoine arboré, pluriannuel, comprenant selon le devis inventaire, diagnostics, plan de gestion et programmation des interventions, suivi périodique et mise à disposition d'une plateforme logicielle de gestion (« la Plateforme »). Le périmètre (sites, nombre d'arbres), les méthodes, les livrables et le calendrier sont définis au devis ; toute prestation non prévue fait l'objet d'un devis complémentaire ou d'un avenant.

Arbogestion n'exécute aucun travail sur les arbres au titre des présentes : les interventions préconisées sont réalisées par l'entreprise librement choisie par le Client, sous la responsabilité de celle-ci et du Client. Lorsqu'Arbogestion apporte un appui technique sur un chantier, l'entreprise intervenante reste seule responsable de l'exécution des travaux et de la sécurité du chantier.

Art. 3 – Devis et commande. Le devis, gratuit sauf mention contraire, est valable 3 mois. Le contrat est conclu par la signature du devis (« bon pour accord ») accompagné des présentes. Un acompte de 50 % est demandé à la signature du devis, par prélèvement SEPA, carte bancaire ou virement ; les prestations débutent après son encaissement. Pour un contrat conclu hors établissement (par exemple signé au domicile du Client), aucun paiement ne peut être exigé avant l'expiration d'un délai de 7 jours suivant sa conclusion (art. L221-10) : l'acompte est alors encaissé à l'issue de ce délai.

Art. 4 – Rétractation. Lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement, le Client dispose de 14 jours à compter de sa conclusion pour se rétracter, sans motif ni pénalité, au moyen du formulaire ci-dessous ou de toute déclaration dénuée d'ambiguïté adressée à 133 rue Madeleine Brès, 46100 Cambes ou contact@arbogestion.fr. Arbogestion rembourse les sommes versées au plus tard 14 jours après réception de la rétractation, par le même moyen de paiement. Si le Client demande expressément, sur le devis, que la prestation commence avant la fin de ce délai, il reste redevable d'un montant proportionnel au service fourni jusqu'à sa rétractation (art. L221-25). Il perd son droit de rétractation pour une prestation pleinement exécutée avant la fin du délai, à sa demande expresse et après renoncement exprès (art. L221-28).

Art. 5 – Exécution. Arbogestion exécute les prestations avec diligence, selon les règles de l'art et l'état des connaissances à la date d'intervention ; elle est tenue d'une obligation de moyens. La prestation est réalisée à la date ou dans le délai indiqué au devis, à défaut dans les 30 jours de la conclusion du contrat (art. L216-1). Les interventions peuvent être reportées sans indemnité lorsque les conditions météorologiques empêchent une observation fiable ou compromettent la sécurité (vent fort, orage, neige, gel). Une intervention annulée par le Client moins de 48 h à l'avance donne lieu à facturation des frais de déplacement ; une annulation aussi tardive par Arbogestion, hors intempéries ou force majeure, ouvre droit à une remise équivalente. Les examens au résistographe ou par tomographie, s'ils sont prévus au devis, impliquent des micro-perçages sans incidence notable sur l'arbre, auxquels le Client consent. Arbogestion peut confier certains examens spécialisés à un sous-traitant, en demeurant responsable de leur bonne exécution.

Art. 6 – Obligations du Client. Le Client permet l'accès à sa propriété aux dates convenues, obtient le cas échéant l'accord des voisins pour l'observation des arbres en limite, et communique les informations utiles (diagnostics ou travaux antérieurs, réseaux enterrés ou aériens connus, projets). Il signale tout danger connu. Le Client demeure gardien de ses arbres au sens de l'article 1242 du Code civil et seul décisionnaire des suites données aux préconisations.

Art. 7 – Portée des diagnostics et préconisations. Le diagnostic décrit l'état apparent ou mesuré des arbres à la date de l'examen. L'arbre étant un organisme vivant soumis à des aléas (climat, pathogènes, blessures, travaux à proximité), son état évolue : le diagnostic ne constitue ni une garantie de tenue mécanique, ni une assurance contre la rupture ou la chute. Un recensement ou inventaire réalisé sans diagnostic ne comporte aucune appréciation de l'état sanitaire ou mécanique des arbres ni de leur dangerosité. Un avis de conseil est rendu sur la base des éléments observés et communiqués à sa date et ne vaut pas diagnostic, sauf mention contraire au devis. Chaque préconisation est assortie d'un degré d'urgence et d'une échéance de réexamen. Ne peuvent être reprochés à Arbogestion : les défauts non décelables par les méthodes convenues (système racinaire, parties hautes inaccessibles sans moyen d'élévation non prévu au devis, altérations internes non sondées), les conséquences du non-respect ou du retard d'exécution des préconisations, ni celles d'un événement climatique exceptionnel.

Art. 8 – Plateforme logicielle. Lorsque le devis le prévoit, Arbogestion concède au Client, pour la durée du contrat, un droit d'accès et d'utilisation personnel, non exclusif et non cessible à la Plateforme (logiciel édité par un tiers et mis à disposition par Arbogestion dans le cadre de sa licence), pour un utilisateur sauf mention contraire au devis. Les identifiants sont confidentiels et utilisés sous la responsabilité du Client. Arbogestion s'efforce d'assurer un accès continu mais ne garantit pas l'absence d'interruption (maintenance, défaillance de l'éditeur ou des réseaux). Les données relatives au patrimoine du Client restent sa propriété : à la fin du contrat, elles lui sont remises sur demande formulée dans les 30 jours, dans un format standard (tableur et/ou format SIG), puis les accès sont clôturés. Le Client bénéficie de la garantie légale de conformité applicable aux services numériques (art. L224-25-12 et s.).

Art. 9 – Prix et paiement. Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises ; les frais de déplacement (calculés depuis Cambes, par journée d'intervention) et le minimum de facturation par journée sont indiqués au devis ; un volume important d'arbres peut nécessiter plusieurs journées, chacune facturée comme telle. Les prestations ponctuelles, conseil compris, sont facturées comme les diagnostics, au forfait ou à la

vacation (heure, demi-journée, journée) selon le devis. Le solde est payable à réception de facture, par prélèvement SEPA, carte bancaire ou virement. En cas de paiement par prélèvement SEPA, le Client signe un mandat de prélèvement ; le montant et la date de chaque prélèvement lui sont notifiés par la facture au moins 5 jours avant l'échéance. Pour un contrat de suivi, le prix peut être révisé à chaque échéance annuelle dans la limite de la variation de l'indice Syntec ; le Client en est informé au moins 2 mois avant et peut alors résilier sans frais. En cas de retard de paiement, des intérêts au taux légal sont dus après mise en demeure ; l'accès à la Plateforme peut être suspendu après mise en demeure restée sans effet pendant 15 jours.

Art. 10 – Durée et résiliation. Les prestations ponctuelles (diagnostic, recensement, conseil) prennent fin à la remise de l'avis ou des livrables, sans engagement ultérieur ni reconduction ; elles peuvent être commandées sans souscrire de contrat de gestion. Les contrats de gestion (suivi) sont conclus pour la durée indiquée au devis et, s'ils le prévoient, reconduits tacitement par périodes d'un an. Arbogestion informe le Client par écrit, au plus tôt 3 mois et au plus tard 1 mois avant le terme, de sa faculté de ne pas reconduire ; à défaut, le Client peut résilier gratuitement à tout moment à compter de la reconduction, les sommes versées pour la période non exécutée lui étant remboursées (art. L215-1). Chaque partie peut résilier en cas de manquement grave de l'autre après mise en demeure restée sans effet pendant 30 jours.

Art. 11 – Livrables. Après paiement, le Client utilise librement les rapports et livrables pour l'entretien de ses arbres et peut les transmettre aux entreprises de son choix, à son assureur ou à un acquéreur. Les méthodes, trames, outils et la Plateforme demeurent la propriété d'Arbogestion ou de leurs titulaires. Arbogestion ne cite le Client comme référence qu'avec son accord écrit.

Art. 12 – Responsabilité et assurance. Arbogestion est assurée en responsabilité civile professionnelle (garantie de 10 000 000 € par sinistre). Arbogestion répond des dommages résultant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de ses prestations dans les conditions du droit commun. Elle n'est pas responsable des dommages imputables au Client, à un tiers, notamment l'entreprise réalisant les travaux, ou à un cas de force majeure.

Art. 13 – Force majeure. Aucune partie n'est responsable d'un retard ou d'une inexécution dus à un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil (notamment tempête, épisode climatique exceptionnel, catastrophe naturelle, épidémie, décision administrative). Les obligations sont suspendues pendant sa durée ; au-delà de 60 jours, chaque partie peut résilier sans indemnité, les prestations exécutées restant dues.

Art. 14 – Données personnelles. Arbogestion traite les données personnelles des contacts du Client (identité, coordonnées, adresse des sites) pour l'exécution du contrat, la facturation et la relation client, sur le fondement de l'exécution du contrat et de ses obligations légales. Elles sont conservées pendant la relation contractuelle puis 3 ans, et 10 ans pour les pièces comptables. Droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition et de portabilité : contact@arbogestion.fr ; réclamation possible auprès de la CNIL (cnil.fr).

Art. 15 – Réclamations, médiation, litiges. Réclamations : 133 rue Madeleine Brès, 46100 Cambes ou contact@arbogestion.fr. À défaut de solution amiable dans un délai de 2 mois suivant sa réclamation écrite, le Client peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation : CM2C, 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris – www.cm2c.net (art. L612-1 et s.). Droit français. Le Client peut saisir, à son choix, l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile ou celle du lieu où il demeurait lors de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable (art. R631-3).

Art. 16 – Prélèvement SEPA, rejets et remboursements. 1. Mode de paiement. Les abonnements proposés par la SAS Arbogestion sont réglés exclusivement par prélèvement SEPA, sur la base d'un mandat signé électroniquement par le Client lors de la souscription. Les collectivités publiques sont facturées via Chorus Pro et ne sont pas concernées par le présent article.

2. Rejet ou remboursement. En cas de rejet du prélèvement ou de demande de remboursement auprès de la banque du Client, y compris dans le délai de huit semaines prévu par la réglementation SEPA, la somme reste intégralement due. Une telle demande ne vaut ni résiliation ni contestation de la prestation.

3. Conséquences financières. Tout rejet ou remboursement entraîne, de plein droit :

– la facturation de frais de gestion forfaitaires de 15 € HT par incident, couvrant les frais bancaires et de traitement.

4. Notification, régularisation et suspension. L'incident est notifié au Client par courriel ; cette notification vaut mise en demeure. Le Client dispose de quinze jours à compter de cette notification pour régulariser sa situation. À défaut de régularisation dans ce délai, Arbogestion pourra suspendre les prestations en cours et l'accès aux livrables en ligne, puis résilier l'abonnement et engager le recouvrement de toutes les sommes dues.

5. Contestation abusive. Toute contestation d'un prélèvement portant sur une prestation effectivement réalisée pourra donner lieu à des poursuites en recouvrement, sans préjudice de dommages et intérêts.

Formulaire de rétractation

À compléter et renvoyer uniquement si le Client souhaite se rétracter.

À l'attention de Arbogestion, 133 rue Madeleine Brès, 46100 Cambes, contact@arbogestion.fr : Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

Prestation : ..... Commandée le : ..... Nom : ..... Adresse : ..... Date et signature (si envoi papier) : ..... (*) Rayez la mention inutile.

La signature du devis par le Client emporte acceptation systématique des présentes CGV.