

AUX DEUX ARBRES

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATION DE SERVICES

Entretien de jardins - taille, élagage et abattage - plantations - débroussaillage et OLD

Prestataire	Coopérative d'activité et d'emploi dans les métiers du patrimoine (CDE Petra Patrimonia), SARL coopérative de production - activité exercée par Jordan Giesen sous l'enseigne « Aux deux arbres »
Siège social	Immeuble Le Carroussel, bâtiment B, 5 rue Picot, 83000 Toulon
Immatriculation	SIREN 530 618 115 - RCS Toulon - TVA intracommunautaire FR 64 530 618 115. Le SIRET 530 618 115 00063
Adresse de contact	Jordan Giesen - 293 avenue du Docteur Schweitzer, Les Fourches, bâtiment A1, 83160 La Valette-du-Var
Téléphone	06 10 32 99 19
Courriel	contact@auxdeuxarbres.fr
Version applicable	Version du 21 juillet 2026, remise avec le devis

Les présentes CGV forment, avec le devis accepté et ses éventuelles annexes, le contrat conclu entre le PRESTATAIRE et le CLIENT. Elles doivent être remises au CLIENT avant son engagement.

Sommaire

Le document est organisé pour distinguer les règles communes, les règles propres à chaque type de chantier et les dispositions protectrices applicables aux consommateurs.

- Partie I - Cadre contractuel : articles 1 à 7
- Partie II - Prestations paysagères : articles 8 à 14
- Partie III - Produits, réception, responsabilité et données : articles 15 à 20
- Partie IV - Réclamations, médiation et règlement des litiges : articles 21 et 22
- Annexes : rétractation et commencement anticipé ; garanties légales ; tacite reconduction ; acceptation d'un sous-traitant

PARTIE I - CADRE CONTRACTUEL

Article 1 - Objet, champ d'application et définitions

Les présentes CGV régissent les ventes de produits et les prestations d'entretien, d'aménagement et de travaux paysagers exécutées en France par le PRESTATAIRE. Elles s'appliquent aux consommateurs, aux non-professionnels et aux professionnels, sous réserve des dispositions expressément réservées à l'une de ces catégories.

Le « CLIENT » désigne la personne qui commande les produits ou prestations. Le « consommateur » est une personne physique agissant à des fins étrangères à son activité professionnelle. Le « non-professionnel » est une personne morale n'agissant pas à des fins professionnelles.

La version opposable des CGV est celle remise avec le devis et acceptée par le CLIENT. Une version postérieure ne modifie pas un contrat déjà conclu sans accord écrit des parties. Les conditions particulières du devis prévalent sur les CGV en cas de contradiction.

Les conditions d'achat du CLIENT professionnel ne s'appliquent que si le PRESTATAIRE les a expressément acceptées par écrit.

Article 2 - Information précontractuelle, devis et formation du contrat

Le PRESTATAIRE établit un devis correspondant aux besoins exprimés par le CLIENT. Le devis est gratuit, sauf information préalable contraire. Sauf indication différente, il est valable un mois et ne comprend que les produits, quantités et prestations qui y sont expressément décrits.

- Le prix est calculé selon le taux de TVA applicable à la date du devis ; toute modification légale du taux est répercutée.
- Le devis suppose des conditions normales et raisonnablement prévisibles d'accès et d'exécution. Les difficultés imprévisibles nécessitant des moyens supplémentaires font l'objet d'une information et, si elles modifient le prix ou la prestation, d'un avenant accepté.
- Les études, analyses de sol, autorisations administratives, démarches de copropriété et prestations préparatoires ne sont incluses que si le devis le précise.
- Le CLIENT fournit avant la conclusion du contrat les informations déterminantes concernant le terrain, les végétaux, les réseaux, l'accès, les servitudes et les contraintes connues.

Le contrat est formé par la signature sans réserve du devis ou par une confirmation écrite non équivoque identifiant le devis accepté, à condition que les CGV aient été communiquées au CLIENT avant son acceptation. Une réponse comportant une modification vaut nouvelle proposition et nécessite l'accord écrit du PRESTATAIRE.

La reconnaissance générale par le CLIENT d'avoir reçu les informations précontractuelles ne prive pas celui-ci des droits qu'il tient des dispositions impératives applicables.

Article 3 - Modification de la commande et annulation hors rétractation

Toute modification demandée après la formation du contrat doit être acceptée par écrit. Elle peut entraîner un ajustement du prix, du contenu des prestations et du calendrier. Les travaux concernés peuvent être suspendus pendant l'établissement et l'acceptation de l'avenant.

Si le CLIENT annule une prestation ponctuelle après l'expiration de son éventuel délai de rétractation, les prestations déjà exécutées, les fournitures spécialement commandées qui ne peuvent être reprises et les frais raisonnablement engagés restent dus. Lorsque les conditions de l'article 1794 du code civil sont réunies, l'indemnisation prévue par ce texte peut également être demandée, sous réserve des dispositions impératives protectrices du consommateur.

Le PRESTATAIRE peut résoudre le contrat en cas de manquement suffisamment grave du CLIENT, notamment en cas de non-paiement, d'accès durablement impossible ou de mise en danger des intervenants, après mise en demeure restée sans effet pendant un délai raisonnable, sauf urgence. Les sommes correspondant aux prestations non exécutées sont alors remboursées.

Article 4 - Recours à la sous-traitance

Le PRESTATAIRE peut confier à un ou plusieurs sous-traitants tout ou partie des prestations. Il veille à recourir à des professionnels disposant des compétences, qualifications et assurances nécessaires aux missions confiées.

La sous-traitance s'effectue sous la responsabilité du PRESTATAIRE, qui demeure l'interlocuteur contractuel du CLIENT et répond à son égard de la bonne exécution des prestations sous-traitées.

Conformément à la loi n° 75-1334 du 31 décembre 1975, chaque sous-traitant est présenté au CLIENT pour acceptation et les conditions de paiement du sous-traité sont soumises à son agrément. L'identité du sous-traitant, la nature et le montant des prestations confiées ainsi que les conditions de paiement sont indiqués dans le devis, un avenant ou l'acte figurant en annexe 4, accepté par écrit avant l'intervention.

La sous-traitance ne modifie ni le prix ni l'étendue des prestations convenues, sauf avenant. Sauf urgence de sécurité, le CLIENT adresse ses instructions et réclamations au PRESTATAIRE. Le sous-traitant ne peut engager de travaux supplémentaires au nom du CLIENT.

Le CLIENT règle le PRESTATAIRE selon le contrat, sauf délégation de paiement, action directe ou autre mécanisme impératif. Les informations relatives au CLIENT et au site strictement nécessaires à la mission peuvent être communiquées au sous-traitant, qui doit en préserver la confidentialité.

Article 5 - Prix, acompte, facturation et paiement

Les prix sont ceux du devis accepté. Le devis précise les montants hors taxes et toutes taxes comprises, le taux de TVA, les frais éventuels et l'échéancier. Toute somme versée à la commande est un acompte, sauf qualification différente portée au devis.

CONTRAT CONCLU HORS ÉTABLISSEMENT AVEC UN CONSOMMATEUR

Aucun paiement ni aucune contrepartie ne peut être reçu avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat, sauf exception légale, notamment pour les travaux d'entretien ou de réparation urgents au domicile, strictement nécessaires et expressément sollicités, ou pour certains services à la personne répondant aux conditions légales.

Sauf échéancier différent, le solde est exigible à l'achèvement de la prestation ou à la livraison des produits et à réception de la facture. Les paiements sont effectués par les moyens indiqués au devis ou sur la facture.

Pour un CLIENT consommateur, tout retard peut produire intérêts au taux légal après mise en demeure. Le PRESTATAIRE peut suspendre l'exécution après mise en demeure restée infructueuse lorsque cette suspension est proportionnée au manquement et légalement permise.

CLIENTS PROFESSIONNELS

Toute somme non payée à l'échéance produit, de plein droit et sans rappel, des pénalités calculées au taux de refinancement de la Banque centrale européenne le plus récent majoré de dix points, sans pouvoir être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal. Une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement est également due, sans préjudice d'une indemnisation complémentaire sur justification. Ces dispositions ne s'appliquent pas aux consommateurs.

Article 6 - Délais, reports météorologiques et force majeure

La date ou le délai d'exécution est indiqué au devis. À défaut, le PRESTATAIRE exécute la prestation sans retard injustifié et au plus tard trente jours après la conclusion du contrat, sous réserve des dispositions légales et des informations nécessaires à l'exécution.

Les dates de passage peuvent être adaptées lorsque les conditions météorologiques, l'état du terrain, la protection des végétaux ou la sécurité ne permettent pas une exécution correcte. Le PRESTATAIRE en informe le CLIENT et propose une reprogrammation dans un délai raisonnable. Un tel report n'est pas fautif lorsqu'il est objectivement justifié, mais il ne prive pas le consommateur des droits prévus à l'article L. 216-6 du code de la consommation en cas de retard persistant.

Le consommateur peut notamment suspendre le paiement et, après mise en demeure d'exécuter dans un délai supplémentaire raisonnable restée sans effet, résoudre le contrat. Il peut le résoudre immédiatement dans les cas prévus par la loi, notamment lorsque la date constituait une condition essentielle. Ces droits s'exercent sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts.

Il y a force majeure lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait raisonnablement être prévu lors du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de l'obligation. L'obligation est suspendue si l'empêchement est temporaire, sauf si le retard justifie la résolution ; le contrat peut être résolu de plein droit si l'empêchement est définitif. Les intempéries ou l'indisponibilité de personnel ne constituent une force majeure que si ces conditions sont réunies.

Restrictions administratives liées au risque incendie

Les prestations peuvent être reportées ou suspendues lorsque l'accès, la circulation, la présence de personnes ou l'utilisation de matériels sont interdits ou restreints par une décision administrative, notamment par un arrêté préfectoral ou municipal ou par la réglementation applicable aux massifs forestiers du Var en raison du risque incendie.

Le PRESTATAIRE en informe le CLIENT dans les meilleurs délais et propose une nouvelle date d'intervention dès que la réglementation et les conditions de sécurité le permettent. Ce report objectivement justifié ne constitue pas un manquement contractuel et ne donne lieu à aucune pénalité du seul fait du décalage, sans préjudice des droits du consommateur en cas de retard persistant.

Dans le cadre d'un contrat d'entretien, l'intervention est reprogrammée afin de respecter, dans la mesure du possible, le nombre annuel de passages convenu. Si la réalisation de l'intervention devient définitivement impossible avant l'échéance de la période contractuelle, les prestations non exécutées font l'objet d'une régularisation proportionnée convenue avec le CLIENT ou, lorsqu'elles ont déjà été réglées, du remboursement des sommes correspondantes.

Article 7 - Obligations du CLIENT, accès, réseaux et sécurité

- Le CLIENT garantit qu'il est propriétaire des lieux ou autorisé à commander les travaux et qu'il a obtenu les autorisations administratives, de copropriété ou de tiers nécessaires, sauf mission contraire prévue au devis.
- Il assure un accès adapté au chantier aux jours convenus et communique les clés, badges, codes et consignes utiles. Il maintient les animaux, enfants, tiers et véhicules hors du périmètre de sécurité.
- Il signale et, lorsque cela est nécessaire, matérialise précisément les réseaux enterrés ou apparents, arrosages, câbles, gaines, éclairages, cuves, fosses, ouvrages, limites et servitudes. Il remet les plans disponibles.
- Il retire ou protège les objets fragiles et informe le PRESTATAIRE de toute circonstance pouvant affecter la sécurité ou l'exécution.

En cas d'accès impossible imputable au CLIENT, le PRESTATAIRE peut reprogrammer l'intervention et facturer les frais de déplacement réellement exposés s'ils étaient prévus ou ont été préalablement portés à la connaissance du CLIENT. En cas de danger, les travaux peuvent être immédiatement interrompus jusqu'au rétablissement de conditions sûres.

Le PRESTATAIRE répond des dommages résultant d'une faute professionnelle. Il ne répond pas des dommages causés à une installation invisible, non signalée et qu'il ne pouvait raisonnablement détecter, sauf faute de sa part.

PARTIE II - PRESTATIONS PAYSAGÈRES

Article 8 - Contrats d'entretien annuels

8.1 Objet et contenu

Le contrat d'entretien organise un suivi régulier du jardin selon le nombre de passages, la durée indicative de chaque intervention et les prestations définies au devis. Les travaux exceptionnels, notamment élagage, abattage, dessouchage, plantations importantes, traitements spécifiques et OLD, ne sont inclus que s'ils sont expressément prévus.

Le jardin étant vivant, le contenu de chaque passage peut être ajusté aux besoins constatés, aux saisons et aux priorités convenues avec le CLIENT, dans la limite du temps et du périmètre contractuels. Le PRESTATAIRE exerce son appréciation technique de manière raisonnable, selon les règles de l'art et les souhaits exprimés par le CLIENT.

8.2 Fréquence et reprogrammation

Le devis indique un nombre de passages sur la période contractuelle. Les dates communiquées sont prévisionnelles et peuvent être décalées de quelques jours pour des motifs d'organisation, de météo, de sécurité ou de préservation des végétaux. Les interventions reportées sont reprogrammées afin de respecter le nombre annuel convenu ou, si cela devient impossible, font l'objet d'une régularisation proportionnée convenue avec le CLIENT.

Une intervention non réalisée en raison d'un défaut d'accès imputable au CLIENT peut être décomptée ou facturée si le CLIENT avait été informé du passage et n'a pas permis l'accès, sauf motif légitime signalé dans un délai raisonnable.

8.3 Évolution naturelle

Le PRESTATAIRE est tenu d'une obligation de moyens pour les résultats dépendant de phénomènes naturels. Il ne garantit pas un aspect identique entre deux passages ni l'absence de repousse, de maladies, de parasites ou de dommages climatiques. Cette stipulation ne couvre pas une faute dans l'exécution des prestations.

8.4 Révision annuelle du prix

À chaque date anniversaire, le prix peut être révisé à la hausse ou à la baisse selon l'indice EV4 - Travaux d'espaces verts publié par l'INSEE, ou l'indice officiel qui lui succéderait. Le devis précise l'indice de référence I0, son mois et sa valeur. L'indice In est le dernier indice publié à la date de révision.

FORMULE

Prix révisé = prix avant révision x (In / I0). Si la variation absolue est inférieure à 1 %, aucune révision n'est appliquée, à la hausse comme à la baisse. Le nouveau prix et les indices utilisés sont communiqués avant son application.

8.5 Durée, non-reconduction et résiliation

Sauf indication contraire, le contrat est conclu pour un an et se renouvelle par tacite reconduction pour des périodes d'un an. Chacune des parties peut refuser la reconduction en respectant le préavis d'un mois indiqué au devis.

Le PRESTATAIRE informe le consommateur, par lettre nominative ou courrier électronique dédié, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période permettant de refuser la reconduction. Cette information indique de manière apparente la date limite de non-reconduction. À défaut, le consommateur peut résilier gratuitement à tout moment après la reconduction et obtenir le remboursement prévu par la loi.

Lorsque l'article L. 215-1-1 du code de la consommation s'applique, la résiliation est également possible au moyen de la fonctionnalité gratuite en ligne accessible à l'adresse suivante: <https://auxdeuxarbres.wixsite.com/my-site/resilier-votre-contrat>

Le PRESTATAIRE confirme la réception, la date de fin et les effets de la résiliation sur support durable.

Le contrat peut être résilié avant son terme en cas de manquement suffisamment grave non réparé après mise en demeure et délai raisonnable. En cas de vente du bien, déménagement ou autre motif légitime rendant la

prestation sans objet, le CLIENT peut demander une résiliation anticipée avec un préavis d'un mois ; seules les prestations exécutées et les frais non récupérables justifiés restent dus.

Les textes exigés par les articles L. 215-4 et L. 241-3 du code de la consommation sont reproduits en annexe 3.

Article 9 - Prestations ponctuelles d'entretien et de remise en état

Les prestations ponctuelles comprennent exclusivement les tâches et la durée prévues au devis : tonte, taille, désherbage, débroussaillage léger, entretien de massifs, ramassage, nettoyage ou autres travaux expressément désignés.

Le PRESTATAIRE peut adapter l'ordre des tâches aux besoins constatés, aux règles de l'art et aux priorités convenues, sans réduire la prestation contractuelle. Toute prestation supplémentaire nécessite l'accord écrit du CLIENT.

La prestation remet en état ou entretient le jardin à la date de l'intervention. Elle ne garantit pas le maintien de cet état après l'intervention compte tenu de la croissance, des conditions climatiques, des maladies, des parasites et de l'entretien ultérieur, sauf faute du PRESTATAIRE.

Article 10 - Taille, élagage et abattage

Les travaux sont exécutés conformément au devis, aux règles de l'art, aux règles de sécurité et aux prescriptions applicables. Le CLIENT confirme ses droits sur les végétaux et l'obtention des autorisations nécessaires, notamment au titre du PLU, des espaces boisés classés, de la copropriété, des servitudes et des droits des tiers.

10.1 Diagnostic visuel et évolution de l'arbre

Sauf mission de diagnostic approfondi prévue au devis, l'examen est visuel et limité aux parties accessibles. Il ne garantit pas la détection de cavités, pourritures, champignons, fissures internes, défauts racinaires ou autres fragilités non apparentes. Leur découverte peut imposer une adaptation des moyens, une interruption de sécurité ou un devis complémentaire.

L'évolution d'un arbre dépend notamment de son âge, de son état antérieur, du sol, des conditions climatiques, des maladies et de l'entretien postérieur. Le dépérissement, la casse ou la chute postérieurs ne suffisent pas, à eux seuls, à établir une faute du PRESTATAIRE.

10.2 Contenu et moyens d'exécution

L'abattage ne comprend le dessouchage, le rognage, l'évacuation des copeaux, le rechargement en terre ou la plantation de remplacement que si le devis le prévoit. Les contraintes d'accès ou d'évacuation imprévisibles peuvent justifier une adaptation ou un devis complémentaire accepté avant exécution.

Le PRESTATAIRE peut reporter ou interrompre les travaux en cas de vent, orage, pluie, canicule, terrain instable, présence d'une espèce protégée ou toute situation compromettant la sécurité ou la réglementation. Les dispositions de l'article 6 demeurent applicables.

Article 11 - Débroussaillage et Obligations légales de débroussaillage (OLD)

Le devis délimite précisément les surfaces et opérations commandées. Sauf mission spécifique, la réalisation des travaux ne constitue ni une certification administrative ni une attestation de conformité globale lorsque certaines zones ou opérations sont exclues, inaccessibles ou non commandées.

Le CLIENT demeure responsable de l'identification de ses obligations, des limites de propriété et de la communication des prescriptions préfectorales ou communales applicables. Le PRESTATAIRE l'informe des difficultés techniques ou des écarts constatés dans le périmètre de sa mission.

11.1 Intervention sur une propriété voisine

Lorsque l'obligation du CLIENT s'étend sur un fonds voisin, le CLIENT informe le propriétaire concerné des obligations qui s'étendent à son terrain et lui demande l'autorisation de pénétrer et d'effectuer les travaux, par un moyen conférant date certaine. La demande rappelle que, faute d'autorisation dans le délai d'un mois, les obligations correspondantes sont mises à la charge du propriétaire voisin. En l'absence d'autorisation, le CLIENT en informe le maire. Il remet au PRESTATAIRE les justificatifs nécessaires avant l'intervention. L'autorisation est utilisable dans les conditions et pendant la durée prévues à l'article R. 131-14 du code forestier.

Sans autorisation valable, le PRESTATAIRE n'intervient pas sur le fonds voisin. Les produits de coupe sont laissés, broyés ou évacués selon le devis et l'accord du propriétaire du terrain concerné ; aucune règle de propriété des rémanents n'est présumée par les présentes CGV.

11.2 Obstacles et limites

Pierres, souches, grillages, ferrailles, déchets, câbles ou autres obstacles masqués par la végétation peuvent entraîner un ralentissement, une interruption de sécurité, une adaptation des moyens ou un devis complémentaire. Le retrait de déchets non végétaux, le terrassement, le dessouchage et l'abattage important sont exclus sauf mention au devis.

Article 12 - Interventions urgentes et travaux après sinistre

L'intervention urgente vise à réduire un danger immédiat pour les personnes, les biens ou la circulation. Selon les circonstances, elle peut être limitée au balisage, à la suppression d'une branche dangereuse, à une coupe provisoire ou à toute mesure de mise en sécurité raisonnablement nécessaire.

Les travaux définitifs, l'évacuation complète, le dessouchage, la remise en état et les prestations dépassant la stricte urgence nécessitent un devis complémentaire, sauf impossibilité matérielle et accord exprès du CLIENT selon les règles applicables.

Pour un contrat conclu hors établissement, les exceptions au délai de sept jours et au droit de rétractation ne concernent que les travaux d'entretien ou de réparation urgents au domicile, expressément sollicités et strictement nécessaires. Toute prestation supplémentaire reste soumise au régime normal.

Le PRESTATAIRE peut différer l'intervention si la sécurité n'est pas assurée, notamment en cas de risque électrique, de vent violent, d'orage, d'accès impossible ou de terrain instable. La mise en sécurité ne constitue pas une garantie permanente contre tout risque futur.

Article 13 - Engins, nacelles, broyeurs et matériels spécialisés

Lorsque le devis prévoit un engin, une nacelle, un broyeur ou un matériel spécialisé, le CLIENT garantit un accès, un sol et une zone d'évolution compatibles avec les caractéristiques communiquées. Il signale les ouvrages enterrés, fosses, dalles, réseaux et limitations de charge.

Si l'accès ou la portance se révèlent insuffisants ou différents des informations disponibles lors du devis, le PRESTATAIRE peut interrompre l'opération et proposer une solution ou un devis complémentaire. Il répond néanmoins des dommages résultant d'une mauvaise utilisation du matériel ou d'une faute professionnelle.

Article 14 - Gestion des déchets végétaux

Le devis précise si les déchets végétaux sont laissés sur place, regroupés, broyés, utilisés en paillage, compostés ou évacués. Toute modification demandée en cours de chantier peut entraîner un ajustement accepté du prix.

Les déchets évacués sont orientés vers une filière autorisée de traitement ou de valorisation. Le brûlage des déchets verts n'est pas compris et ne peut être réalisé qu'en présence d'une dérogation légale applicable. Le CLIENT ne doit pas mélanger aux végétaux des gravats, métaux, déchets ménagers, produits dangereux ou autres déchets non prévus.

PARTIE III - PRODUITS, RÉCEPTION, RESPONSABILITÉ ET DONNÉES

Article 15 - Vente et plantation de végétaux

Les végétaux sont des biens vivants dont la reprise et l'évolution dépendent notamment du sol, de l'arrosage, du climat, des soins, des maladies et des parasites. Le PRESTATAIRE conseille le CLIENT selon les informations disponibles et les caractéristiques connues du site.

Aucune garantie contractuelle de reprise n'est accordée automatiquement. Lorsqu'elle est souscrite et chiffrée au devis, elle précise sa durée, les végétaux couverts, les soins à la charge du CLIENT et les exclusions proportionnées, notamment défaut d'arrosage, vandalisme, accident ou événement climatique exceptionnel. Elle s'ajoute aux garanties légales et ne les remplace pas.

Avant la vente de végétaux figurant dans l'arrêté du 4 septembre 2020, le PRESTATAIRE remet au CLIENT, sur le devis, une annexe ou tout document d'accompagnement visible et lisible, l'information propre aux espèces concernées sur les risques pour la santé humaine et les moyens de s'en prémunir. Un simple renvoi général vers un site internet ne remplace pas cette information individualisée.

Les produits vendus à un consommateur bénéficient de la garantie légale de conformité et de la garantie des vices cachés. L'encadré réglementaire est reproduit en annexe 2.

Article 16 - Réserve de propriété, délivrance et transfert des risques

Le PRESTATAIRE conserve la propriété des produits vendus jusqu'au paiement intégral du prix. Cette clause ne fait pas obstacle aux droits légaux du consommateur. Pour le consommateur, les risques de perte ou d'endommagement sont transférés lors de la prise de possession physique du bien par lui-même ou par le tiers qu'il a désigné, sauf transporteur choisi par le consommateur en dehors des options proposées.

Article 17 - Réception, réserves et réclamations techniques

À l'achèvement de travaux qui s'y prêtent, les parties peuvent établir un procès-verbal de réception. Le CLIENT y inscrit les réserves apparentes et suffisamment précises. À défaut de procès-verbal, la réception tacite ne peut résulter que d'une volonté non équivoque d'accepter les travaux.

Le CLIENT est invité à signaler rapidement par écrit toute difficulté afin de permettre un constat contradictoire. Aucun délai contractuel de réclamation n'a pour effet de priver le consommateur de la garantie légale de conformité, de la garantie des vices cachés, des garanties légales relatives aux travaux ou de ses droits concernant un défaut non apparent.

Les réserves justifiées sont traitées dans un délai raisonnable convenu au regard de la nature des travaux, des saisons, de la disponibilité des végétaux et des conditions météorologiques.

Article 18 - Responsabilité et assurances

Le PRESTATAIRE exécute ses obligations avec les soins et compétences normalement attendus d'un professionnel. Son obligation est une obligation de moyens lorsque le résultat dépend d'aléas naturels ou d'éléments qu'il ne maîtrise pas, sans préjudice des obligations de résultat et garanties imposées par la loi.

Sa responsabilité ne peut être engagée pour l'état sanitaire préexistant, un défaut interne non détectable lors d'un examen normalement diligent, une information déterminante omise par le CLIENT ou un phénomène naturel, sauf faute du PRESTATAIRE ou disposition impérative contraire.

Aucune clause des présentes CGV n'exclut la responsabilité en cas de faute professionnelle, de dommage corporel, de faute lourde ou dolosive, de responsabilité du fait des produits défectueux, ni les garanties légales d'ordre public.

Le PRESTATAIRE est assuré pour son activité professionnelle. Les références de l'assureur, la couverture géographique et les activités garanties figurent sur l'attestation disponible sur demande et, lorsqu'elles sont légalement requises, sur le devis ou la facture. Les travaux relevant de l'article 1792 du code civil sont couverts dans la limite des activités déclarées à l'assureur.

Article 19 - Études, photographies et communication

Les plans, croquis, études et documents originaux établis par le PRESTATAIRE restent protégés par le droit de la propriété intellectuelle. Après paiement, le CLIENT dispose d'un droit d'utilisation pour le projet et le site prévus au devis, sauf cession écrite plus large.

Aucune photographie identifiable de la propriété du CLIENT n'est publiée à des fins commerciales sans autorisation préalable, spécifique et écrite. L'autorisation facultative figurant en annexe 1 précise les supports et peut être retirée pour les utilisations futures. Le PRESTATAIRE veille à ne pas publier de visage, plaque d'immatriculation, adresse ou autre élément identifiant sans accord spécifique.

Article 20 - Données à caractère personnel

Le responsable du traitement est CDE Petra Patrimonia, agissant pour l'activité Aux deux arbres. Les données nécessaires aux devis, commandes, interventions, paiements, garanties et réclamations sont traitées pour

l'exécution du contrat, les mesures précontractuelles, les obligations légales et les intérêts légitimes de gestion de l'activité. La prospection repose sur le consentement lorsqu'il est requis.

- Les devis non acceptés et données de prospects sont conservés au maximum trois ans après le dernier contact, sauf obligation ou litige.
- Les contrats et éléments de preuve sont conservés pendant cinq ans après la fin de la relation, sous réserve d'un délai légal plus long.
- Les factures et pièces comptables sont conservées dix ans.
- Les photographies autorisées sont conservées pendant la durée indiquée dans l'autorisation ou jusqu'au retrait pour les utilisations futures.

Les destinataires sont les personnes habilitées de la CAE, l'entrepreneur chargé du suivi, les sous-traitants pour les seules données nécessaires, les prestataires comptables, bancaires, informatiques et d'assurance, ainsi que les autorités légalement habilitées. Les données ne sont pas vendues.

Le CLIENT peut demander l'accès, la rectification, l'effacement, la limitation, la portabilité ou s'opposer à un traitement dans les conditions légales, et retirer son consentement à tout moment pour l'avenir, en écrivant à contact@auxdeuxarbres.fr ou au siège du PRESTATAIRE. Il peut saisir la CNIL s'il estime ses droits méconnus.

PARTIE IV - RÉCLAMATIONS ET LITIGES

Article 21 - Réclamation et médiation de la consommation

Toute réclamation est adressée en priorité à Aux deux arbres, par courriel à contact@auxdeuxarbres.fr ou par courrier à l'adresse de contact indiquée en première page, en précisant le numéro du devis ou de la facture et l'objet de la demande.

MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Nom du médiateur :

Adresse postale :

Site internet permettant la saisine :

Après une réclamation écrite préalable restée sans solution, le consommateur peut recourir gratuitement à ce médiateur dans les conditions prévues par le code de la consommation.

Le recours à la médiation n'est pas obligatoire et ne prive pas le consommateur de son droit de saisir la juridiction compétente.

Article 22 - Droit applicable, juridictions et dispositions finales

Le contrat est soumis au droit français. Pour un consommateur ou un non-professionnel, les juridictions territorialement compétentes sont celles désignées par les règles impératives applicables.

CLAUSE ATTRIBUTIVE DE JURIDICTION ENTRE COMMERÇANTS

UNIQUEMENT LORSQUE LES DEUX PARTIES ONT CONTRACTÉ EN QUALITÉ DE COMMERÇANT, TOUT LITIGE RELATIF À LA VALIDITÉ, L'INTERPRÉTATION, L'EXÉCUTION OU LA RÉSILIATION DU CONTRAT RELÈVE DE LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DANS LE RESSORT DUQUEL EST ÉTABLI LE SIÈGE SOCIAL DU PRESTATAIRE. CETTE CLAUSE NE S'APPLIQUE PAS AUX CONSOMMATEURS, AUX NON-PROFESSIONNELS NI AUX PROFESSIONNELS QUI N'ONT PAS TOUS LA QUALITÉ DE COMMERÇANT.

Si une stipulation est déclarée nulle ou inapplicable, les autres demeurent en vigueur. Le fait de ne pas se prévaloir immédiatement d'une stipulation ne vaut pas renonciation. Les échanges électroniques et documents conservés sur support durable peuvent être produits comme preuve dans les conditions du droit commun.

ANNEXE 1 - RÉTRACTATION ET AUTORISATIONS FACULTATIVES

A. Information sur le droit de rétractation

Cette information concerne les contrats conclus à distance ou hors établissement avec un consommateur. Elle s'applique également aux contrats hors établissement conclus avec un professionnel employant au plus cinq salariés lorsque l'objet du contrat n'entre pas dans son activité principale.

Le délai est de quatorze jours à compter de la conclusion du contrat pour les prestations de services et à compter de la réception du bien pour les ventes. Lorsque plusieurs biens sont livrés séparément, le délai court à compter de la réception du dernier bien, lot ou pièce dans les conditions légales.

Pour exercer ce droit, le CLIENT notifie avant l'expiration du délai sa décision au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, par courrier adressé à Jordan Giesen - Aux deux arbres, 293 avenue du Docteur Schweitzer, Les Fourches, bâtiment A1, 83160 La Valette-du-Var, ou par courriel à contact@auxdeuxarbres.fr. Le formulaire ci-dessous est facultatif.

Le PRESTATAIRE rembourse les paiements reçus, y compris les frais de livraison standard, au plus tard quatorze jours après avoir été informé. Pour une vente, il peut différer le remboursement jusqu'à récupération du bien ou réception d'une preuve d'expédition, la première de ces dates étant retenue. Les frais directs de retour restent à la charge du CLIENT, sauf indication contraire ou bien livré au domicile lors de la conclusion et ne pouvant être normalement renvoyé par voie postale.

Si une prestation a commencé avant la fin du délai sur demande expresse, le CLIENT qui se rétracte paie le montant proportionnel au service fourni. Le droit est perdu pour un service pleinement exécuté avant la fin du délai seulement si l'exécution a commencé avec l'accord préalable et exprès du CLIENT et sa reconnaissance de la perte de ce droit après exécution complète.

Les exceptions prévues à l'article L. 221-28 du code de la consommation s'appliquent lorsque leurs conditions sont remplies, notamment pour les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur, les biens susceptibles de se détériorer rapidement et les travaux d'entretien ou de réparation urgents au domicile strictement nécessaires et expressément sollicités.

B. Modèle de formulaire de rétractation

À COMPLÉTER ET RENVoyer UNIQUEMENT EN CAS DE RÉTRACTATION

À l'attention de Jordan Giesen - Aux deux arbres, 293 avenue du Docteur Schweitzer, Les Fourches, bâtiment A1, 83160 La Valette-du-Var - contact@auxdeuxarbres.fr

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*) / la prestation de services (*) ci-dessous :

Numéro et objet du devis :

Commandé le (*) / reçu le (*) :

Nom du/des consommateur(s) :

Adresse du/des consommateur(s) :

Date : Signature (uniquement sur papier) :

(*) Rayez la mention inutile.

C. Demande expresse de commencement avant la fin du délai

CASE À COCHER ET SIGNER SÉPARÉMENT

☐ Je demande expressément que la prestation de services commence avant l'expiration du délai de rétractation de quatorze jours.

Je reconnais que, si je me rétracte après le commencement demandé, je devrai payer le montant proportionnel aux prestations déjà exécutées.

☐ Je reconnais qu'après exécution complète de la prestation, je perdrai mon droit de rétractation.

Devis n° : Date souhaitée de commencement :

Nom : Date et signature :

D. Autorisation facultative de photographies

CHOIX DU CLIENT

☐ J'AUTORISE Aux deux arbres à photographier le résultat des travaux et à utiliser les images ne permettant pas d'identifier les occupants, l'adresse ou les plaques d'immatriculation, sur son site internet, ses réseaux sociaux, son portfolio et ses supports commerciaux, pendant cinq ans.

☐ JE N'AUTORISE PAS cette utilisation.

Cette autorisation est sans incidence sur la commande. Elle peut être retirée pour les utilisations futures par écrit à contact@auxdeuxarbres.fr.

Nom : Devis n° :

Date et signature :

ANNEXE 2 - GARANTIES LÉGALES POUR LES BIENS VENDUS AUX CONSOMMATEURS

Encadré réglementaire prévu par l'annexe à l'article D. 211-2 du code de la consommation - ventes de biens hors animaux domestiques.

GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ ET VICES CACHÉS

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

ANNEXE 3 - TACITE RECONDUCTION ET RÉSILIATION

Reproduction des articles L. 215-1 à L. 215-3 et L. 241-3 du code de la consommation, conformément à l'article L. 215-4.

Article L. 215-1

Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite.

Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.

Article L. 215-1-1

Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité.

À cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation.

Un décret fixe notamment les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée au deuxième alinéa, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation. Il détermine les informations devant être fournies par le consommateur.

Article L. 215-2

Les dispositions du présent chapitre, à l'exception de l'article L. 215-1-1, ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement.

Article L. 215-3

Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.

Article L. 241-3

Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.

ANNEXE 4 - ACCEPTATION D'UN SOUS-TRAITANT ET AGRÉMENT DES
CONDITIONS DE PAIEMENT

Document à compléter pour chaque sous-traitant intervenant dans l'exécution du devis. Il ne remplace pas le contrat de sous-traitance conclu entre le PRESTATAIRE et le sous-traitant.

Contrat principal	Devis n° : Date :
Client / maître d'ouvrage	Nom ou dénomination : Adresse :
Entrepreneur principal	CDE Petra Patrimonia - activité Aux deux arbres / Jordan Giesen
Sous-traitant	Dénomination : Adresse : SIREN/SIRET : Téléphone :
Prestations confiées	
Montant sous-traité	Montant HT : TVA : Montant TTC :
Conditions de paiement	Échéances / délai : Garantie ou délégation prévue :

DÉCLARATION DU CLIENT

Le CLIENT accepte expressément le sous-traitant désigné ci-dessus et agréé les conditions de paiement indiquées, conformément à l'article 3 de la loi n° 75-1334 du 31 décembre 1975. Il reconnaît pouvoir demander communication du contrat de sous-traitance dans les conditions prévues par cette loi.

Pour le CLIENT
Nom, date, signature et mention « accepté et agréé »

Pour le PRESTATAIRE
Nom, date et signature

RAPPEL INTERNE AU PRESTATAIRE

Avant l'intervention : contrat de sous-traitance écrit ; acceptation et agrément du CLIENT ; contrôle de l'immatriculation, des qualifications et des assurances ; attestation de vigilance lorsque le seuil légal est atteint ; caution personnelle et solidaire ou délégation de paiement dans les conditions de l'article 14 de la loi du 31 décembre 1975.