Conditions générales de vente · Pierre et la souche (ETS Massiet)

Version 1.1 du 5 novembre 2026. Rognage de souches à domicile, pour les particuliers et les professionnels.

Dans ce texte, « **nous** » désigne ETS MASSIET et « **vous** » le client.

Article 1 · Qui sommes-nous, à qui s'appliquent ces conditions. « **Pierre et la souche by Massiet** » est une **marque d'ETS MASSIET**, pas une société distincte. Le prestataire, qui signe les devis, encaisse les paiements et émet les factures, est : **ETS MASSIET**, société à responsabilité limitée à associé unique (SARL) au capital de 16 000 €, immatriculée au RCS d'Arras sous le n° 885 270 926 (SIRET 885 270 926 00029), TVA intracommunautaire FR29 885 270 926. Siège : 10 B rue Oscar Desuert, 62113 Labourse. Tél. 03 21 01 34 58 · contact@ets-massiet.fr · www.ets-massiet.fr · site de la marque : pierreetlasouche.fr. Ces conditions s'appliquent au rognage de souches demandé sur le site, par e-mail ou par téléphone. Un **particulier** est une personne qui commande pour ses besoins personnels (« consommateur ») ; un **professionnel** commande pour son activité. Quand une règle ne vise que les uns ou les autres, elle le dit. Documents du contrat, du plus particulier au plus général : le devis accepté ; pour les clients en compte chez ETS Massiet, les conditions particulières de leur compte ; les présentes conditions. Les conditions générales de location d'ETS Massiet ne s'appliquent pas à ce service.

Article 2 · Le service : une prestation réalisée avec notre machine et notre opérateur. Nous rognons vos souches **sur place**, avec **notre rogneuse**, conduite par **notre opérateur** (Pierre ou une personne de notre équipe). Vous ne louez pas la machine, vous ne la conduisez pas : elle reste sous notre garde et notre conduite pendant toute l'intervention. Nous broyons la souche et le départ de ses racines (environ 20 cm autour) de **15 à 30 cm sous le niveau du sol**, selon la machine et la souche ; nous ne rognons pas plus profond. Ne sont **pas compris** : l'arrachage, l'évacuation des copeaux, de la terre ou des racines, le rebouchage, l'engazonnement, l'abattage d'arbres, les racines éloignées de la souche. **La machine dépend de la largeur du passage le plus étroit** entre la rue et l'endroit où sont les souches ; vous ne choisissez pas la machine. **Passage de moins de 65 cm, terrain en pente ou marches sur le chemin : sur devis**, sans prix automatique. Au-delà d'un certain nombre de souches par intervention selon la machine, la demande est aussi traitée sur devis.

Article 3 · Estimation, devis, commande. Le prix affiché sur le site est une **estimation**. **Aucun devis n'est envoyé sans notre vérification** : nous regardons votre demande (photos, accès, souches) et vous envoyons un **devis gratuit par e-mail** sous 48 h ouvrées, valable **30 jours**. Le contrat est conclu quand vous **acceptez le devis en ligne** (signature électronique) et payez l'**acompte de 40 %** (article 12). Nous ne faisons pas signer de devis chez vous. Nous pouvons refuser une demande pour un motif légitime (accès dangereux, souche hors de portée de nos machines, zone trop éloignée).

Article 4 · Prix. Les prix sont en euros, **TTC (TVA 20 %)**. Le devis détaille : les souches par classe de diamètre et leur prix (il tient compte de la machine et du nombre de souches), la formule (Urgent, Sous 2 semaines, Quand on veut), le **déplacement**, les coupes de tronc et le total.

- **Déplacement** : **un seul déplacement par intervention**, selon la **zone** de la commune du chantier (zones de livraison d'ETS Massiet, depuis Labourse), le même quelle que soit la machine. Au-delà de 60 km : sur devis.
- **Prix minimum** par intervention, selon la zone et la formule.
- **Coupe du tronc à la tronçonneuse** : si le tronc dépasse du sol de **plus de 10 cm**, nous le coupons avant de rogner. Prix fixe **par souche**, selon le diamètre de la souche (jusqu'à 50 cm, ou plus de 50 cm), indiqué sur le

site et au devis, sans remise ni coefficient de formule. Le bois reste chez vous.
- **La machine change le prix** : les petites machines, imposées par un passage étroit, sont plus lentes et plus chères.

Le prix du devis accepté ne change pas, sauf dans les cas de l'article 5.

Article 5 · Vos informations et le prix final. Le devis repose sur ce que vous nous dites et montrez : nombre et diamètre des souches (mesuré au ras du sol, au plus large), photos, accès, réseaux que vous connaissez. Si, sur place, la réalité est différente (souche plus grosse ou en plus, passage plus étroit, marches, pente, sol trop mou, réseau non signalé), nous vous **proposons un nouveau prix avant de commencer**. En particulier, si l'accès réel diffère de l'accès déclaré, la machine change et le prix est ajusté selon notre grille. Vous l'acceptez par écrit (SMS, e-mail ou nouvelle signature) ou vous le refusez. Si vous le refusez et que l'écart vient d'informations inexactes de votre part, seul le **déplacement** de votre zone est dû. Si l'écart vient de notre erreur, rien n'est dû. Si un objet caché (métal, béton, grosse pierre) empêche de continuer, nous arrêtons : seules les souches rognées et le déplacement sont dus.

Article 6 · Accès et préparation. Le jour prévu, vous laissez un accès ouvert, de la largeur annoncée, jusqu'au chantier, depuis l'endroit où se gare notre camion avec sa remorque. Vous dégagez les souches (pierres, bordures, décorations, objets) et vous suivez les consignes de protection (article 10). Si l'intervention est impossible à cause de l'accès ou d'une absence non prévenue, le déplacement est dû. Sur une pelouse humide, les roues ou chenilles peuvent laisser des traces légères : nous les limitons (plaques si besoin).

Article 7 · Réseaux et ouvrages enterrés. Vous nous signalez tous les réseaux privés que vous connaissez (arrosage, éclairage, drains, fosse septique, piscine, pompe à chaleur) : ils ne figurent sur aucun plan. Si un réseau passe trop près d'une souche, nous pouvons rogner moins profond ou ne pas rogner cette souche ; dans ce cas, elle n'est pas facturée.

Article 8 · Délais selon la formule.

- **Urgent** : **à la date que vous demandez**, en priorité sur notre planning (si elle est déjà prise, nous vous proposons la plus proche).
- **Sous 2 semaines** : dans les 2 semaines après l'acceptation du devis.
- **Quand on veut** : quand nous passons dans votre secteur, **dans les 8 semaines** après l'acceptation du devis ; nous vous prévenons au moins 48 h avant.

Les délais commencent au paiement de l'acompte. Si nous ne tenons pas le délai de votre formule pour une raison qui ne vient ni de vous ni de la météo, vous pouvez annuler et être remboursé de toutes les sommes versées, ou garder la commande au prix de la formule « Quand on veut ».

Article 9 · Météo et imprévus. Nous ne rognons pas par orage, par grand vent, sur sol gelé ou gorgé d'eau, ni si la sécurité n'est pas assurée. Nous vous proposons alors une nouvelle date, **sans frais**. Si vous refusez toute nouvelle date, les sommes versées vous sont remboursées.

Article 10 · Sécurité, protection des abords et projections. La rogneuse projette des copeaux et des petits cailloux. **Avant notre passage, vous éloignez ou protégez ce qui peut l'être** (voiture, vitres, serre, mobilier de jardin) et vous gardez enfants et animaux à l'intérieur pendant l'intervention ; personne ne s'approche de la machine. De notre côté, nous travaillons en tenant compte de ce qui reste autour (orientation de la machine, protections si besoin), nous arrêtons la machine si quelqu'un approche, et nous pouvons refuser ou arrêter une intervention dangereuse. **Les dégâts causés par les projections sur des biens que vous pouviez éloigner ou protéger, et que vous avez laissés sans protection malgré ces consignes, ne sont pas à notre charge**, dans la mesure où ce manque de protection en est la cause. Cette règle ne s'applique pas aux biens qui ne pouvaient être ni déplacés ni protégés, ni aux dégâts dus à une faute de notre part ; elle ne réduit pas les droits que la loi donne aux particuliers.

Article 11 · Copeaux et remise en état. Les copeaux et la terre broyée **restent sur place, mélangés à la terre** ; ils ne gênent pas, vous pouvez ressemer du gazon par-dessus. Un creux peut apparaître après tassement. Nous n'évacuons rien.

Article 12 · Paiement. Un **acompte de 40 % du prix TTC** (arrondi au centime) est payé **en ligne, par carte bancaire** (paiement sécurisé Stripe), quand vous acceptez le devis, que nous vous avons envoyé après vérification de votre demande. Ce versement est un **acompte**, pas des arrhes. Le **solde** (prix TTC moins l'acompte) est payé **après l'intervention**, à réception de la facture d'ETS MASSIET : carte bancaire (lien de paiement sécurisé), virement ou terminal de carte. **Nous n'acceptons pas les chèques.** Si le prix change selon l'article 5, la facture en tient compte. Particulier en retard : intérêts au taux légal après une mise en demeure restée sans effet (article 1231-6 du code civil). Professionnel en retard : pénalités au taux de la Banque centrale européenne majoré de 10 points et indemnité forfaitaire de 40 € par facture pour frais de recouvrement (articles L441-10 et D441-5 du code de commerce). Clients en compte chez ETS Massiet : acompte de 40 % aussi, puis solde selon les conditions de leur compte.

Article 13 · Annulation et report. Si vous annulez après avoir accepté le devis, en dehors du droit de rétractation de l'article 14, l'**acompte reste acquis**. Il vous est remboursé en entier si l'annulation vient de nous, de la météo ou d'un délai non tenu (articles 8 et 9). En cas de rétractation dans le délai légal, il vous est remboursé dans les conditions de l'article 14 (déduction faite, s'il y en a une, de la part de l'intervention déjà faite à votre demande). **Report** : vous pouvez demander à changer de date ; nous vous proposons une nouvelle date selon nos disponibilités et l'acompte vaut pour cette nouvelle date. Si nous annulons, nous vous remboursons toutes les sommes versées.

Article 14 · Droit de rétractation (particuliers, commande à distance).

14.1 Quand il s'applique. Si vous êtes un particulier et que le contrat est conclu à distance (devis accepté en ligne, après une demande sur le site, par e-mail ou par téléphone), vous avez **14 jours à compter de l'acceptation du devis** pour vous rétracter, sans motif et sans frais (articles L221-18 et suivants du code de la consommation). Les professionnels n'ont pas ce droit.

14.2 Intervention pendant ces 14 jours. Nous n'intervenons avant la fin du délai que si vous nous le **demandez expressément**. Cette demande se fait au moment où vous acceptez le devis, par la phrase placée juste au-dessus de votre signature : « En acceptant ce devis, vous demandez que l'intervention ait lieu à la date convenue, y compris avant la fin du délai de rétractation de 14 jours, et vous reconnaissez que vous perdrez votre droit de rétractation une fois l'intervention entièrement réalisée. »

- Si vous vous rétractez **avant le début** de l'intervention : tout vous est remboursé, acompte compris.
- Si vous vous rétractez **après le début** de l'intervention, faite à votre demande : vous payez la part déjà réalisée, en proportion du prix total (article L221-25).
- Si l'intervention est **entièrement réalisée** à votre demande avant la fin du délai : vous ne pouvez plus vous rétracter (article L221-28 1°).

14.3 Comment faire. Trois moyens, au choix : **en ligne**, avec le lien « **Renoncer au contrat ici** » en bas de chaque page du site et sur la page de votre commande dans votre espace client ; **par e-mail** à contact@ets-massiet.fr ; **par courrier** à ETS MASSIET, 10 B rue Oscar Desuert, 62113 Labourse. Par e-mail ou par courrier, utilisez le formulaire en annexe ou toute déclaration claire (par exemple : « Je me rétracte du devis n° … »). Nous accusons réception par e-mail, avec la date et l'heure de votre rétractation, et nous vous remboursons au plus tard **14 jours** après l'avoir reçue, par le même moyen de paiement.

14.4 Contrat signé chez vous. Nous ne faisons pas signer de devis à votre domicile. Si cela arrivait, ce contrat « hors établissement » vous donnerait aussi 14 jours pour vous rétracter, et aucun paiement ne pourrait être demandé pendant les 7 premiers jours.

Article 15 · Responsabilité et assurance. ETS MASSIET est assurée en responsabilité civile pour son activité ; une attestation est fournie sur demande. Si vous constatez un dommage, signalez-le-nous **dès que possible**, de préférence avant le départ de notre opérateur, et si possible dans les 48 heures, avec des photos : cela facilite le constat. **Particuliers** : notre responsabilité est engagée dans les conditions prévues par la loi ; ces conditions ne la limitent pas (l'article 10 précise seulement le cas des biens laissés sans protection). **Professionnels** : sauf faute lourde ou intentionnelle et sauf dommages corporels, nous ne répondons pas des préjudices indirects et notre responsabilité est limitée au prix HT de l'intervention. **Force majeure** : aucune partie n'est responsable d'un retard ou d'une inexécution dû à un cas de force majeure (article 1218 du code civil) ; les sommes payées pour une prestation non fournie sont remboursées.

Article 16 · Photos. Nous prenons des photos avant et après l'intervention, pour votre dossier et comme preuve. Nous ne les publions (site, réseaux sociaux) **que si vous l'avez accepté** ; elles ne montrent ni personne ni numéro de rue.

Article 17 · Réclamations et médiation (particuliers). Adressez d'abord votre réclamation par écrit à contact@ets-massiet.fr ou à notre adresse ; nous vous répondons dans les meilleurs délais. Si elle n'aboutit pas, vous pouvez saisir **gratuitement** notre médiateur de la consommation, dans l'année qui suit votre réclamation écrite (articles L612-1 et L616-1 du code de la consommation) : **CM2C (Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice), 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris, téléphone 01 89 47 00 14, demande en ligne sur www.cm2c.net (« Déclarer un litige »)**. Vous restez libre de saisir le tribunal compétent (article 19).

Article 18 · Données personnelles.

- **Responsable du traitement** : ETS MASSIET (article 1), contact@ets-massiet.fr.
- **Données et finalités** : vos coordonnées, l'adresse du chantier, la description et les photos des souches et de l'accès, le devis, la signature électronique, les paiements et les échanges avec nous, pour vous répondre et établir le devis (mesures précontractuelles), réaliser l'intervention, facturer et encaisser (exécution du contrat), respecter nos obligations comptables et fiscales (obligation légale) et nous défendre en cas de litige (intérêt légitime). Publication des photos : seulement avec votre accord (article 16), retirable à tout moment.
- **Destinataires** : le personnel d'ETS MASSIET et les prestataires qui agissent pour nous : Odoo S.A. (logiciel de gestion, e-mails, hébergement du site, Belgique), Stripe (paiement ; nous ne conservons pas votre numéro de carte), notre expert-comptable, notre banque, nos assureurs ; les autorités qui le demandent légalement. Certains prestataires, notamment Stripe, peuvent traiter des données hors de l'Union européenne ; ces transferts sont encadrés par les garanties prévues par le règlement général sur la protection des données (décision d'adéquation ou clauses contractuelles types de la Commission européenne).
- **Durées** : dossier de la commande (devis, échanges, documents signés) : durée de la relation puis 5 ans ; factures et pièces comptables : 10 ans (article L123-22 du code de commerce) ; photos : 1 an après l'intervention, ou jusqu'à la fin d'un litige, ou jusqu'au retrait de votre accord pour celles qui sont publiées ; demandes de devis sans suite : 3 ans après le dernier contact.
- **Vos droits** : accès, rectification, effacement, limitation, opposition, portabilité et retrait de votre consentement, en écrivant à contact@ets-massiet.fr. Vous pouvez saisir la CNIL (www.cnil.fr). Particuliers : vous pouvez vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel (www.bloctel.gouv.fr).

Article 19 · Droit applicable et tribunaux. Ces conditions et les contrats conclus avec Pierre et la souche sont soumis au **droit français**. **Particuliers** : vous pouvez saisir le tribunal du lieu où vous habitiez lors de la conclusion du contrat ou de la survenance du dommage, ou tout autre tribunal compétent selon le code de procédure civile (article R631-3 du code de la consommation). **Professionnels commerçants** : tout litige est porté devant le **tribunal de commerce d'Arras**, seul compétent (clause valable seulement entre commerçants, article 48 du code de procédure civile). Pour les autres professionnels, les règles légales de compétence s'appliquent.

Article 20 · Dispositions diverses. Si une clause est jugée non valable, les autres restent applicables. Ne pas faire valoir un droit à un moment donné ne vaut pas renonciation. Les e-mails, le devis accepté et les documents signés électroniquement font preuve entre nous. La version applicable est celle en vigueur le jour où vous acceptez le devis. Le contrat est rédigé en français.

Annexe · Formulaire de rétractation (particuliers, contrat à distance)

À compléter et renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat (modèle prévu par l'article R221-1 du code de la consommation), par e-mail à contact@ets-massiet.fr ou par courrier.

À l'attention d'ETS MASSIET (Pierre et la souche), 10 B rue Oscar Desuert, 62113 Labourse, contact@ets-massiet.fr :

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous : rognage de souches, devis n° .....

Devis accepté le : ..... · Nom du (des) consommateur(s) : ..... · Adresse du (des) consommateur(s) : .....

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) : ..... · Date : .....

(*) Rayez la mention inutile.