CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS

DURANDO – Élagage & Travaux Forestiers

EI DURANDO Thierry

SIREN 953 703 972 • SIRET 953 703 972 00018 • APE 8130Z

125 impasse des Mésanges, 73100 Grésy-sur-Aix • durandopro@gmail.com • www.durando-elagage.fr

Version du 5 novembre 2026

1. Identité, objet et portée

1.1 Activités concernées

Ces conditions concernent tous les travaux proposés par DURANDO : élagage, taille, abattage, démontage, rognage de souches, débroussaillage ponctuel, broyage et évacuation de végétaux. Elles couvrent aussi les travaux forestiers réalisés pour un client : abattage, découpe des troncs et branches, préparation des billons, treuillage et débardage. Elles s'appliquent également au sciage et au fendage ponctuels, ainsi qu'à la vente de bois provenant des chantiers ou de coupes achetées et exploitées par l'Entreprise.

1.2 Clients et ordre de priorité

Ces conditions s'appliquent aux particuliers comme aux professionnels. Certaines règles protègent spécialement les particuliers : elles restent applicables même si elles ne sont pas répétées ici. Si le devis signé prévoit une condition différente, celle-ci s'applique lorsqu'elle est autorisée par la loi. L'achat de bois sur pied par DURANDO fera l'objet d'un contrat séparé avec le propriétaire.

2. Devis, périmètre et acceptation

2.1 Contenu du devis

Le devis indique précisément les arbres ou parcelles concernés, les travaux compris dans le prix, ce qui restera sur place, ce qui sera évacué, les conditions d'accès et les frais éventuels. Tout ce qui n'est pas prévu au devis n'est pas automatiquement compris dans le forfait. Le client peut demander des précisions avant de signer.

2.2 Durée de validité et accord

Sauf mention contraire, le devis reste valable 30 jours. Le client accepte le devis en le signant ou en donnant un accord écrit clair. Les CGV sont consultables sur le site de DURANDO et fournies gratuitement sur demande. Quand la loi impose de remettre des documents au client, notamment pour certaines commandes à distance ou signées chez lui, DURANDO les lui transmet dans la forme obligatoire.

2.3 Modifications

Si le client souhaite ajouter des travaux, modifier la zone d'intervention ou demander une évacuation non prévue, DURANDO lui indique d'abord le prix et les conditions. Ces travaux supplémentaires ne commencent qu'après son accord écrit, sauf intervention immédiate nécessaire pour mettre les lieux en sécurité.

2.4 Devis détaillé destiné aux assurances — forfait de 50 €

Les demandes de devis destinés à une compagnie d'assurance, nécessitant une visite sur site et l'établissement d'un chiffrage détaillé, font l'objet d'une prestation forfaitaire de 50 €, déplacement compris. Cette prestation comprend l'examen visuel des travaux à prévoir et la rédaction d'un devis détaillé. Elle ne constitue ni une expertise d'assurance ni un rapport d'expert agréé. Avant tout déplacement, un devis spécifique est transmis au client pour acceptation et signature. Le règlement est demandé avant le rendez-vous, sous réserve des dispositions légales applicables, notamment en matière de rétractation et de paiement hors établissement. Le forfait rémunère la prestation réalisée et reste dû même si l'assureur refuse une prise en charge, sous réserve des droits légaux du client. Si les travaux correspondants sont ensuite confiés à DURANDO et effectivement réalisés, les 50 € sont déduits une seule fois de la facture finale. Cette déduction ne donne pas lieu à remboursement si les travaux sont confiés à une autre entreprise. Les devis ordinaires relatifs à des travaux restent gratuits.

3. Propriété, limites et droit de commander

3.1 Qualité du donneur d'ordre

Le client confirme qu'il a le droit de demander les travaux. Il doit signaler les arbres appartenant à plusieurs propriétaires, les limites incertaines, les servitudes et les désaccords connus avec les voisins. Si une autre personne doit donner son accord, le client fournit cette autorisation avant l'intervention.

3.2 Limites de parcelles

Le plan cadastral aide à repérer une parcelle, mais ne prouve pas toujours l'emplacement exact de sa limite. En cas de doute sérieux sur la propriété d'un arbre ou la limite du terrain, DURANDO peut attendre que la situation soit clarifiée avant de travailler.

3.3 Intervention chez un tiers

Si les travaux nécessitent de passer sur le terrain d'un voisin, d'y déposer du bois ou d'y faire tomber temporairement des branches, l'autorisation nécessaire doit être obtenue avant le chantier. Le devis peut préciser qui s'occupe de cette démarche.

4. Autorisations et réglementation

4.1 Urbanisme, environnement et forêt

Certains arbres ou terrains sont soumis à des règles particulières : urbanisme, espaces boisés classés, protections de la nature, réglementation forestière ou autorisation de coupe. Avant le chantier, le client et DURANDO déterminent qui doit vérifier les règles et demander les autorisations. Chacun reste responsable des démarches que la loi lui impose personnellement.

4.2 Réseaux et domaine public

Les lignes électriques, réseaux enterrés et interventions sur la voie publique peuvent imposer des déclarations, des autorisations ou des mesures de sécurité. Le client signale ce qu'il connaît. DURANDO réalise les vérifications et démarches qui relèvent légalement de son activité.

4.3 Absence d'autorisation

Si une autorisation manque ou si les travaux risquent d'être interdits, DURANDO peut reporter le chantier. Les frais éventuels ne seront demandés que s'ils sont prévus au contrat et légalement justifiés, en tenant compte de la responsabilité de chacun.

5. Préparation du site et accès

5.1 Informations préalables

Avant le chantier, le client signale les éléments connus qui pourraient gêner ou être endommagés : canalisations, câbles, drains, fosses, cuves, puits, arrosage enterré, terrasses, clôtures, serres, bassins, arbres ou massifs fragiles. Il précise aussi les difficultés d'accès et la présence d'animaux.

5.2 Dégagement et présence du client

Le client retire, dans la mesure convenue, les véhicules, objets et équipements mobiles de la zone de travail. Il veille à ce que les personnes et animaux ne puissent pas entrer dans la zone dangereuse. Les modalités d'ouverture des portails et d'accès au terrain sont fixées avant l'intervention.

5.3 Portance et gabarit

Le passage du pickup, de la remorque, du tracteur ou d'un autre engin dépend de la largeur disponible, de la pente et de la résistance du sol. DURANDO peut refuser de passer si la manœuvre est dangereuse ou risque de provoquer des dégâts importants. Une autre méthode peut être proposée, avec un nouveau prix si elle change le devis initial et si le client l'accepte.

6. Sécurité et organisation des interventions

6.1 Choix des techniques

DURANDO choisit la méthode de travail adaptée aux arbres, au terrain et aux risques : grimpe, démontage, cordages, treuil, tracteur, broyage ou autre matériel. La sécurité passe avant la méthode souhaitée par le client, tout en respectant les travaux convenus au devis.

6.2 Périmètre de sécurité

Pendant les travaux, personne ne doit entrer dans les zones de chute des arbres ou branches, près des câbles sous tension ou sur les passages des engins. Si une personne entre dans une zone dangereuse, DURANDO peut arrêter immédiatement le chantier jusqu'au retour de conditions sûres.

6.3 Moyens humains et sous-traitance

Selon les besoins du chantier, DURANDO peut travailler avec d'autres intervenants autorisés. L'Entreprise reste tenue de respecter ses engagements envers le client et les règles applicables à l'organisation du travail.

6.4 Risques non visibles

Certains dangers ne se voient pas avant de commencer : tronc creux, bois pourri à l'intérieur, branches sous tension ou racines abîmées. DURANDO peut alors changer sa méthode pour travailler en sécurité. Si cela nécessite des travaux supplémentaires ou change fortement le prix, le client est informé et son accord est demandé.

7. Météo, terrain et calendrier

7.1 Causes de report

Le chantier peut être interrompu ou reporté si le vent, la pluie, l'orage, la neige, le gel, la chaleur, la sécheresse, l'état du sol ou une restriction officielle rendent les travaux dangereux ou risquent de provoquer des dégâts importants.

7.2 Nouvelle date

DURANDO prévient le client dès que possible et propose une autre date en fonction de la météo et de son planning. Un report justifié par la sécurité ne donne pas automatiquement droit à une indemnisation. Le client conserve toutefois ses droits si le retard devient anormal ou si le contrat n'est pas respecté.

7.3 Interventions fractionnées

Un chantier peut être réalisé en plusieurs passages ou demi-journées lorsque cela est prévu ou convenu. Les accès et la sécurité du terrain entre les passages sont organisés avec le client.

8. Sols, ouvrages et dommages

8.1 Traces et ornières

Le passage d'un tracteur, d'un treuil ou d'autres engins peut laisser des traces de roues, tasser la terre, marquer le gazon ou créer des ornières. Avant les travaux, DURANDO informe le client des risques importants prévisibles. Si des protections ou une remise en état particulière sont souhaitées, elles doivent être définies au devis. Cela ne dispense pas DURANDO de prendre les précautions nécessaires.

8.2 Zones sensibles

Le client signale les pelouses fragiles, bordures, pavés, réseaux, clôtures, plantations et ouvrages sensibles. DURANDO adapte ses précautions à la situation. Si un dommage résulte d'une erreur ou d'un manque de précaution de l'Entreprise, sa responsabilité peut être engagée selon la loi.

8.3 Constat et réparation

En cas de dégât, le client et DURANDO essaient de constater ensemble ce qui s'est passé, avec des photos si possible. Une réparation ou un accord financier peut être proposé par écrit. Sans accord, les démarches auprès des assurances ou les recours légaux restent possibles.

9. Élagage, abattage et rognage

9.1 Étendue des tailles

La nature de la taille (entretien, réduction, structure, suppression de bois mort) et les arbres concernés sont précisés au devis. Les réactions physiologiques et repousses dépendent de l'espèce, de l'état initial et des conditions ultérieures; aucun résultat biologique déterminé n'est promis.

9.2 Abattage et démontage

L'abattage peut être réalisé au pied, par démontage, guidage ou rétention. Le mode retenu peut être ajusté pour sécurité, sans étendre unilatéralement le périmètre contractuel.

9.3 Souches et racines

Sauf mention expresse, l'abattage n'inclut ni dessouchage, ni rognage, ni extraction des racines, ni remise en état paysagère. La profondeur et la surface du rognage sont précisées au devis.

10. Travaux forestiers pour tiers

10.1 Bois et propriété

Lorsque DURANDO réalise uniquement des travaux forestiers pour un client, le bois appartient toujours au client. Si DURANDO doit récupérer une partie du bois, cela doit être convenu clairement par écrit : abattre ou débarder ne signifie pas acheter le bois.

10.2 Façonnage et billonnage

Les longueurs, diamètres, tri ou présentation des bois sont fixés au devis. Les irrégularités naturelles, défauts internes et contraintes de manutention peuvent imposer des ajustements techniques convenus.

10.3 Débardage et dépôt

Le trajet, la zone de dépôt, la distance et les contraintes d'accès sont définis dans la mesure possible. La création de pistes, le terrassement, les protections de franchissement, la réparation de chemins et le chargement sur camion ne sont inclus que s'ils sont expressément prévus.

10.4 Préservation du site

Les prescriptions contractuelles et réglementaires relatives aux sols, fossés, cours d'eau, peuplements conservés et accès sont respectées. Les limites raisonnables de remise en état sont définies au devis, sans écarter la responsabilité de l'Entreprise en cas de dommage fautif.

11. Sciage et fendage à façon

11.1 Bois fourni par le client

Le client confirme ses droits sur le bois et signale les traitements, métaux, fils, clous, pierres ou autres corps étrangers connus. L'Entreprise peut refuser les pièces dangereuses ou impropres au matériel.

11.2 Résultat et tolérances

Le sciage et le fendage ponctuels ne constituent pas une prestation de scierie de précision. Longueurs, sections, tolérances et quantités doivent être convenues lorsqu'elles sont essentielles; les fentes, nœuds, tensions et pertes de matière naturelles ne sont pas en elles-mêmes des défauts d'exécution.

11.3 Bris et avaries

Les dommages matériels sont appréciés selon leur origine et les responsabilités de chacun. Aucune exclusion automatique de responsabilité ne résulte de la seule présence d'un défaut caché du bois.

11.4 Lieu de prestation

L'organisation en forêt ou sur propriété privée est subordonnée à la sécurité, à l'accès, aux autorisations et à la possibilité de stabiliser les machines et le bois.

12. Rémanents, évacuation et valorisation

12.1 Sort des produits

Le devis indique si les branches, souches, broyats, billons et grumes restent sur place, sont regroupés, broyés, transportés ou évacués. La vente ou récupération du bois par l'Entreprise suppose une cession explicite.

12.2 Transport et filières

L'évacuation inclut uniquement les volumes, trajets, catégories et filières prévus. Le transport et les frais de dépôt peuvent faire l'objet d'un poste séparé, particulièrement lorsque les déchets sont volumineux ou difficiles à traiter.

12.3 Volume différent

Une estimation erronée ne permet pas à l'Entreprise de modifier seule un forfait accepté. Toute prestation nouvelle ou modification de volume contractualisée donne lieu à accord préalable.

13. Vente de bois et origine

13.1 Origine des bois

L'Entreprise peut vendre du bois provenant des interventions qu'elle réalise, après acquisition valable de la propriété, ou des coupes sur pied achetées et exploitées pour son compte. La provenance n'implique pas une certification ou qualité particulière non expressément annoncée.

13.2 Caractéristiques convenues

Les documents de vente précisent les essences ou groupes d'essences, la longueur des bûches, la quantité en m^3 ou dm^3, les informations d'humidité, l'état prêt à l'emploi ou à sécher avant emploi, et le temps de séchage optimal lorsque requis. Le stère ne peut être utilisé comme seule unité légale de vente.

13.3 Bois à sécher

Un bois vendu à sécher doit être identifié comme tel; il ne doit pas être présenté comme immédiatement prêt à brûler. Les recommandations de stockage et de séchage appropriées sont remises au client.

13.4 Variations naturelles

Les formes, écorces, diamètres et teintes peuvent varier dans les limites de la commande. Les garanties légales de conformité et des vices cachés restent applicables; aucune clause ne les réduit.

14. Commande et livraison de bois

14.1 Livraison et prix

Le bon de commande ou devis précise le lieu, le volume, le prix du bois, le transport éventuel, les conditions de déchargement et la date ou le délai de livraison. Les frais non convenus ne sont pas imposés après commande.

14.2 Accès au point de déchargement

La livraison standard se fait en vrac au point accessible et sûr convenu; le rangement, le franchissement d'obstacles et le portage ne sont pas inclus sans accord spécifique. Une solution alternative est recherchée en cas d'accès impraticable.

14.3 Vérification et risques

Le client peut vérifier la livraison et formuler des réserves. Pour le consommateur, les risques sont transférés dans les conditions légales de prise de possession physique, sans priver des garanties légales.

14.4 Stockage après livraison

Le client est informé de l'importance d'un stockage ventilé et adapté, en particulier pour le bois à sécher. Cette recommandation n'écarte pas la responsabilité du vendeur pour une non-conformité existant lors de la livraison.

15. Prix et fiscalité

15.1 Forfaits

Les montants convenus couvrent les seuls postes prévus au devis. Une difficulté ou une durée supérieure à l'estimation ne justifie pas automatiquement un supplément sur un forfait.

15.2 TVA

Tant que DURANDO bénéficie de la franchise en base de TVA pour l'opération concernée, la facture porte la mention obligatoire « TVA non applicable, art. 293 B du CGI ». Cette situation devra être revérifiée si l'activité ou le régime fiscal change.

15.3 Prestations complémentaires

Les coûts de location, manutention, évacuation, travaux supplémentaires et déplacements additionnels doivent être prévus ou acceptés dans un avenant avant facturation.

16. Paiement et acomptes

16.1 Exigibilité et acomptes

Sauf mention contraire sur le devis, le règlement des prestations est exigible à réception de la facture, après réalisation des travaux. L'Entreprise se réserve la possibilité de demander un acompte avant le

commencement des travaux. Son montant et ses modalités de règlement sont précisés sur le devis et acceptés par le client. Tout encaissement reste soumis aux dispositions légales applicables, notamment en matière de contrats conclus à distance ou hors établissement.

16.2 Paiement hors établissement

Quand un particulier signe un contrat hors de l'établissement de DURANDO, par exemple chez lui, la loi interdit en principe d'encaisser de l'argent pendant les sept premiers jours suivant la signature. Il existe des exceptions précises : elles doivent être vérifiées avant tout encaissement. Cette règle est différente du délai de rétractation de 14 jours.

16.3 Modes de paiement

Virement, chèque et espèces dans les limites légales; les modalités particulières sont précisées au devis.

16.4 Clients professionnels

Pour un client professionnel qui paie en retard, des pénalités de retard peuvent être dues selon le Code de commerce. Sauf règle particulière applicable, le taux retenu est celui de la Banque centrale européenne augmenté de 10 points. Une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement peut également être due. Ces règles ne s'appliquent pas de la même façon aux particuliers.

16.5 Clients consommateurs

L'indemnité forfaitaire de 40 € réservée aux relations professionnelles ne s'applique pas. Toute somme réclamée en raison d'un retard respecte le droit de la consommation et le droit commun.

17. Annulation, report et immobilisation

17.1 Report de chantier

Toute demande de report ou d'annulation doit être communiquée dès que possible. Les parties privilégient, lorsque cela est possible, la fixation d'une nouvelle date d'intervention.

17.2 Annulation par le client

En cas d'annulation après acceptation du devis, les frais réellement engagés et non récupérables par l'Entreprise pourront être facturés lorsque la loi le permet, sur présentation de justificatifs. Cela peut notamment concerner la location de matériel spécifique ou des prestations déjà réalisées. Les droits légaux de rétractation du consommateur restent pleinement applicables.

17.3 Annulation par l'Entreprise

En cas d'impossibilité d'exécuter les travaux, notamment pour des raisons de sécurité, de conditions météorologiques ou de difficultés techniques imprévues, l'Entreprise informe le client dans les meilleurs délais et propose, si possible, un report. Les droits légaux du client restent applicables.

18. Rétractation et début anticipé

18.1 Champ

Lorsqu'un particulier accepte un devis à distance (par exemple par courriel) ou lors d'une visite à son domicile, il bénéficie en principe d'un droit de rétractation de 14 jours, sauf exceptions prévues par la loi.

DURANDO ne dispose pas de local commercial accueillant les clients. Cette situation ne supprime pas les règles applicables aux contrats conclus à distance ou hors établissement.

18.2 Point de départ

Pour des travaux, les 14 jours commencent en principe le jour où le contrat est conclu. Pour une vente de bois, ils commencent en principe à la réception du bois, selon les règles propres à la vente.

18.3 Début anticipé

Si un client souhaite que les travaux commencent avant la fin de ces 14 jours, DURANDO doit recueillir sa demande expresse dans les formes prévues par la loi. Si le client se rétracte après un début de prestation régulier, une somme correspondant aux travaux déjà effectués peut être due. Le droit de rétractation ne disparaît après l'exécution complète que si toutes les conditions légales sont réunies.

18.4 Modalités

Le client peut utiliser le formulaire joint ou envoyer un message clair indiquant qu'il souhaite se rétracter. Les éventuels remboursements et sommes dues suivent les règles légales.

19. Garanties, responsabilité et assurances

19.1 Assurance

DURANDO dispose d'une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les activités garanties par son contrat d'assurance. En cas de dommage, les responsabilités sont examinées selon les faits, les garanties souscrites et les règles légales applicables.

19.2 Responsabilité

Le client et DURANDO répondent chacun des erreurs et manquements dont ils sont responsables. Le fait qu'un obstacle ait été caché ou qu'un terrain soit fragile ne retire pas automatiquement toute responsabilité à DURANDO : les circonstances du dommage doivent être examinées.

19.3 Garantie sur les biens

Pour le bois vendu à un particulier, les garanties légales restent applicables, notamment si le produit livré ne correspond pas aux caractéristiques promises. Une clause des CGV ne peut pas supprimer ces garanties.

19.4 Accord amiable

Après un dommage, le client et DURANDO peuvent choisir une réparation ou une indemnisation amiable. Cet accord est écrit et décrit exactement le dommage concerné et la solution retenue. Il ne doit pas priver abusivement le client de ses autres droits.

20. Réclamations et litiges

20.1 Réclamation

Pour signaler un problème, le client écrit à durandopro@gmail.com ou à l'adresse professionnelle de DURANDO. Il indique si possible le numéro du devis, la date du chantier, les faits et joint des photos.

20.2 Médiation de la consommation

Pour les litiges avec un consommateur, celui-ci peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation compétent après une réclamation écrite préalable restée sans solution.

20.3 Juridictions

Les contrats sont soumis au droit français, sous réserve des règles obligatoires applicables. Si aucun accord amiable n'est trouvé, le litige est porté devant le tribunal compétent selon la loi. Un particulier conserve ses droits sur le choix du tribunal.

21. Photos, confidentialité et données

21.1 Photos techniques

DURANDO peut prendre des photos des arbres, des accès, du déroulement du chantier ou de dégâts éventuels pour préparer les travaux et conserver une preuve de la situation. Pour publier des photos à des fins commerciales, les autorisations nécessaires sont demandées lorsque des personnes ou leurs droits sont concernés.

21.2 Données personnelles

Les coordonnées des clients servent à répondre aux demandes, établir les devis et factures, organiser les travaux et respecter les obligations légales. Une notice de confidentialité distincte doit expliquer plus précisément l'utilisation et la conservation de ces données ainsi que les droits des clients.

21.3 Contact

Toute demande relative aux données personnelles peut être adressée à durandopro@gmail.com.

22. Documents et entrée en vigueur

22.1 Consultation, communication et acceptation

Les présentes CGV/CGP sont consultables gratuitement sur www.durando-elagage.fr et peuvent être envoyées sans frais par mail ou remises sur papier sur simple demande. Le client doit pouvoir en prendre connaissance avant d'accepter le devis. Lorsque la loi exige de remettre certains documents sur un support que le client peut conserver, notamment pour des contrats conclus à distance ou chez lui, DURANDO les fournit également sous cette forme.

22.2 Version applicable

Les conditions applicables sont celles que le client a pu consulter et qu'il a acceptées au moment de la commande. Une modification ultérieure du document ne change pas un contrat déjà conclu, sauf accord valable ou règle légale particulière.

22.3 Divisibilité

Si une clause est déclarée invalide, les autres continuent de s'appliquer dans la mesure où le contrat reste cohérent.

ANNEXE A — Formulaire type de rétractation

À adresser à EI DURANDO Thierry, 125 impasse des Mésanges, 73100 Grésy-sur-Aix — durandopro@gmail.com

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur : _____

Devis / commande n° : _____

Commandé le : _____ Reçu le (si vente de bien) : _____

Nom du consommateur : _____

Adresse du consommateur : _____

Date : _____ Signature (si envoi papier) : _____

ANNEXE B — Demande d’exécution anticipée d’un service (à adapter au canal de vente)

Je demande expressément que la prestation de service prévue au devis n° _____ commence avant l’expiration du délai légal de rétractation de 14 jours, lorsque ce droit est applicable. Je reconnais avoir été informé que, si je me rétracte après un commencement régulier d’exécution, je pourrai devoir payer la part proportionnelle légalement due. Je reconnais également que la perte du droit de rétractation après exécution complète suppose le respect de toutes les conditions légales.

Nom : _____ Date : _____ Signature : _____

IMPORTANT : ce modèle ne remplace pas les mentions, cases et supports spécifiques légalement requis selon le mode de conclusion du contrat.