



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

LA DAME DE FER — EXPERTISE & CONSEIL

26 rue Bosquet, 75007 Paris — RCS Paris 101 682 433

## ARTICLE 1 — Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent l'ensemble des prestations de conseil, de coordination et de prescription d'ouvrages en ferronnerie d'art et métallerie sur-mesure conclues entre La Dame de Fer Expertise & Conseil (ci-après « le Prestataire ») et tout client, professionnel ou particulier (ci-après « le Client »).

Elles prévalent sur tout document contraire émanant du Client, sauf accord écrit et exprès du Prestataire. La signature du devis ou tout commencement d'exécution vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV.

## ARTICLE 2 — Qualification juridique de la prestation

Le Prestataire intervient en qualité de contractant général non réalisateur : il assure la conception technique, la coordination générale, la prescription des matériaux et la supervision de l'exécution. Il ne réalise pas lui-même les travaux de fabrication et de pose, lesquels sont confiés à des entreprises partenaires indépendantes, rigoureusement sélectionnées et engagées par une Charte Qualité & Confiance signée préalablement à toute intervention.

Le contrat constitue un contrat unique couvrant l'ensemble de ces prestations. Le Prestataire assure la coordination des entreprises exécutantes sans se substituer à leurs responsabilités propres.

## ARTICLE 3 — Information préalable — Sous-traitance & réseau de partenaires

Conformément à la loi n°75-1334 du 31 décembre 1975, le Client est informé, préalablement à la signature du devis, du recours à des entreprises sous-traitantes pour l'exécution des travaux de fabrication et de pose. Cette information est formalisée par une fiche d'information remise au Client avant signature, précisant l'identité des intervenants pressentis.

Les entreprises partenaires sont juridiquement indépendantes. Elles disposent de leurs propres assurances obligatoires, notamment de responsabilité civile professionnelle. La garantie décennale au sens des articles 1792 et suivants du Code civil est souscrite par chaque entreprise exécutante pour les ouvrages relevant de cette garantie, tels que qualifiés par le Prestataire. Aucune solidarité entre le Prestataire et ses partenaires ne peut être présumée en dehors des dispositions légales expressément applicables.

Chaque partenaire exécutant a signé, préalablement à toute collaboration, la Charte Qualité & Confiance de La Dame de Fer Expertise & Conseil, qui définit les standards d'exigence en matière de compétence, d'assurances, de sécurité, de qualité d'exécution et de confidentialité. Cette charte est disponible sur simple demande et consultable sur [www.ladamedeferexpertise.fr](http://www.ladamedeferexpertise.fr).

Lorsqu'un maître d'ouvrage ou son mandataire (syndic, gestionnaire) soumet une demande assortie d'une clause restrictive en matière de sous-traitance, le Prestataire sollicite l'accord exprès et écrit du donneur d'ordre préalablement à tout engagement d'un partenaire exécutant. La signature du devis par le Client vaut autorisation de recourir à la sous-traitance dans les conditions décrites, sauf clause contraire expressément négociée.

## ARTICLE 4 — Étendue de la mission — Obligations du Prestataire

Le Prestataire est tenu d'une obligation de moyens renforcée, appréciée selon les diligences normalement attendues d'un professionnel compétent du secteur de la ferronnerie d'art et de la métallerie sur-mesure.

Sauf stipulation expresse contraire dans le devis, la mission du Prestataire n'inclut pas : mission de bureau de contrôle, sondages destructifs, études géotechniques, calculs structurels approfondis, diagnostic plomb (CREP) ou amiante, démarches administratives d'urbanisme ou de déclaration préalable, travaux de maçonnerie, d'électricité, de plomberie, de peinture de façade, de traitement de la pierre ou du béton, reprise de supports dégradés, ni toute prestation étrangère à la ferronnerie et à la métallerie.

Le Client s'engage à fournir au Prestataire toutes les informations nécessaires à la bonne exécution de la mission (accès au site, plans existants, contraintes techniques connues, règlements de copropriété applicables). Tout retard ou omission imputable au Client dans la transmission de ces informations dégage la responsabilité du Prestataire quant aux délais et peut donner lieu à une révision du prix par avenant.

#### **ARTICLE 5 — Délais d'exécution**

Les délais indicatifs figurant au devis sont établis sur la base des informations disponibles à la date de signature et des plannings communiqués par les entreprises partenaires. Ils courent à compter de la réception de l'acompte et du brief technique complet.

Seule une faute prouvée du Prestataire dans la coordination peut engager sa responsabilité en matière de délais. Ne constituent pas des cas de retard imputables au Prestataire : les délais d'approvisionnement matière, les aléas de fabrication chez les partenaires, les contraintes d'accès au chantier imputables au Client ou à des tiers, les cas de force majeure.

Toute modification demandée par le Client en cours d'exécution — changement de dimensions, de finition, de matériaux, d'implantation ou de planning — entraîne une remise à zéro des délais à compter de la validation de l'avenant correspondant. Le Prestataire ne peut être tenu responsable des délais supplémentaires générés par une telle modification.

#### **ARTICLE 6 — Assurances**

Le Prestataire est titulaire d'une assurance Responsabilité Civile Professionnelle couvrant son activité de conseil, de coordination et de prescription en ferronnerie d'art et métallerie. L'attestation d'assurance est communicable sur simple demande écrite.

Les entreprises partenaires intervenant en sous-traitance sont tenues de justifier, avant tout commencement d'intervention, de leurs assurances en cours de validité et de leur régularité sociale et fiscale (attestation de vigilance URSSAF). Le Prestataire s'engage à vérifier la validité et l'authenticité de ces documents, à les renouveler tous les six mois et à les conserver. Cette vérification systématique constitue l'une des garanties apportées au Client par la Charte Qualité & Confiance applicable à l'ensemble du réseau de partenaires.

#### **ARTICLE 7 — Garanties légales**

Les ouvrages réalisés bénéficient, lorsque les conditions légales sont réunies, des garanties de parfait achèvement (1 an) et biennale de bon fonctionnement (2 ans), dont le point de départ est la réception contradictoire.

La garantie décennale au sens des articles 1792 et suivants du Code civil est souscrite par les entreprises partenaires exécutantes, chacune dans le cadre de son intervention propre. Le Client peut en demander les attestations au Prestataire, qui s'engage à les collecter et à les conserver.

#### **ARTICLE 8 — Réception des ouvrages**

La réception fait l'objet d'un procès-verbal contradictoire signé par les Parties. Elle peut être prononcée avec ou sans réserves. Les réserves doivent être formulées par écrit dans les 8 jours suivant l'achèvement constaté. Elles sont levées dans un délai de 30 jours à compter de leur notification, sauf accord contraire entre les Parties.

Le paiement du solde est dû à la signature du procès-verbal de réception, y compris lorsque celui-ci comporte des réserves. L'existence de réserves ne constitue pas un motif de suspension ou de retenue du solde. Les travaux de levée des réserves font l'objet d'une intervention distincte, planifiée dans les délais convenus, sans impact sur l'exigibilité du solde.

À défaut de signature du procès-verbal dans un délai de 8 jours suivant l'achèvement constaté, la réception est réputée acquise tacitement par prise de possession effective de l'ouvrage ou par paiement du solde sans réserve écrite. Le Prestataire adressera dans ce cas une mise en demeure de réceptionner, restée sans réponse, qui vaudra réception.

#### **ARTICLE 9 — Annulation — Résiliation à l'initiative du Client**

En cas d'annulation ou de résiliation du contrat à l'initiative du Client, après signature du devis et versement de l'acompte, l'acompte versé est définitivement acquis au Prestataire à titre d'indemnité forfaitaire, sans préjudice de tout autre préjudice subi.

Si la résiliation intervient après engagement des partenaires et/ou commande des matières premières, le Client est redevable, en sus de l'acompte, de l'ensemble des frais engagés et justifiés par le Prestataire jusqu'à la date de notification de la résiliation, dans la limite du montant total HT du contrat.

Toute résiliation doit être notifiée par écrit (lettre recommandée ou courrier électronique avec accusé de réception). Elle prend effet à la date de réception de la notification.

#### **ARTICLE 10 — Responsabilité — Limitation**

En dehors des garanties légales d'ordre public et des dispositions impératives du Code de la consommation applicables aux particuliers, la responsabilité contractuelle du Prestataire est limitée au montant hors taxes du contrat concerné.

Elle ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée dans l'exécution de sa mission de coordination. Sont exclus, dans les limites autorisées par la loi, les dommages indirects, pertes d'exploitation, préjudices immatériels consécutifs. La limitation de responsabilité ne s'applique pas aux dommages corporels, ni en cas de faute lourde ou dolosive.

Le Prestataire ne peut être tenu responsable des vices ou malfaçons imputables exclusivement à un sous-traitant, dès lors qu'il a procédé à la vérification des qualifications, des habilitations et des assurances de ce dernier conformément à la Charte Qualité & Confiance, et que la réception a été effectuée dans les formes prévues.

#### **ARTICLE 11 — Charte Qualité & Confiance — Réseau de partenaires**

L'ensemble des entreprises partenaires intervenant dans le cadre des prestations coordonnées par La Dame de Fer Expertise & Conseil ont signé, préalablement à toute collaboration, une Charte Qualité & Confiance. Ce document contractuel définit les standards d'exigence imposés à chaque intervenant du réseau en matière de : compétence et qualifications du personnel, assurances obligatoires et régularité sociale, respect du cahier des charges et des normes applicables (NF P01-012, DTU 37.1), sécurité sur chantier, confidentialité et protection des données, interdiction de contact commercial direct avec les clients du cabinet, propreté et gestion des déchets conformément à la réglementation française.

La Charte Qualité & Confiance est consultable à tout moment sur [www.ladamedeferexpertise.fr](http://www.ladamedeferexpertise.fr) et disponible sur simple demande auprès de La Dame de Fer Expertise & Conseil. Sa signature conditionne l'intégration et le maintien de chaque prestataire dans le réseau. Elle constitue l'une des garanties concrètes apportées au Client quant au niveau d'exigence appliqué à l'ensemble des intervenants coordonnés par le cabinet.

#### **ARTICLE 12 — Paiement — Modalités et retards**

Les conditions de paiement sont définies dans le devis accepté. Le paiement constitue une obligation autonome et ne peut être suspendu unilatéralement par le Client.

Sauf stipulation expresse contraire dans le devis, aucune retenue de garantie ne peut être appliquée unilatéralement par le Client. Toute retenue de garantie doit faire l'objet d'un accord écrit préalable entre les Parties, précisant son montant, ses conditions de libération et le délai auquel elle est substituable par une caution bancaire conformément aux dispositions légales.

Pour les clients professionnels, tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités calculées au taux légal majoré de 10 points, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 €. Des frais supplémentaires peuvent être réclamés sur justificatif.

Pour les clients particuliers, les pénalités de retard sont calculées au taux légal en vigueur. Aucune compensation ne peut être opérée par le Client sans accord écrit préalable du Prestataire.

#### **ARTICLE 13 — Contrat d'entretien**

Le Prestataire propose, à l'issue des travaux de pose, un suivi de l'état des ouvrages réalisés. Une visite de contrôle visuel est proposée au Client à l'expiration d'un délai de 2 ans suivant la réception, permettant d'établir un bilan de l'état de surface et de formuler des préconisations de maintenance.

Sur la base de ce bilan, le Prestataire peut soumettre au Client une proposition de contrat d'entretien périodique, couvrant notamment les interventions de retouche de protection de surface, de vérification des scellements et de traitement préventif

de la corrosion. Ce contrat est formalisé par un devis distinct, accepté selon les mêmes modalités que le contrat principal.

L'absence de contrat d'entretien ne décharge pas le Client de son obligation de maintenance courante des ouvrages, telle que décrite dans la fiche d'entretien remise à la réception. Le Prestataire ne peut être tenu responsable d'une dégradation liée à un défaut d'entretien imputable au Client.

#### **ARTICLE 14 — Clients institutionnels — Syndics et gestionnaires**

Lorsque le Client est un syndic de copropriété, un gestionnaire ou tout mandataire agissant pour le compte d'un maître d'ouvrage, les conditions particulières figurant dans l'ordre de service ou la demande de devis s'appliquent en complément des présentes CGV, dans la mesure où elles ne leur sont pas contraires.

Le Prestataire joint à toute facture les documents transmis par le Client dans le cadre de la commande (ordre de service, bon de commande). L'absence de document imputable au Client — notamment le défaut de transmission d'un ordre de service signé — ne peut constituer un motif de refus ou de retard de paiement de la part du Client.

En cas de clause restrictive en matière de sous-traitance figurant dans l'ordre de service, le Prestataire sollicite l'accord exprès et écrit du gestionnaire préalablement à tout engagement d'un partenaire exécutant. Cet accord doit être formalisé conformément aux dispositions de la loi n°75-1334 du 31 décembre 1975.

#### **ARTICLE 15 — Modifications en cours de contrat — Avenants**

Toute modification du contrat initial demandée par l'une ou l'autre des Parties — portant notamment sur les dimensions, les matériaux, la finition, l'implantation, le planning ou l'étendue de la mission — doit faire l'objet d'un avenant écrit signé par les deux Parties avant toute mise en œuvre.

L'avenant précise le nouveau prix, les délais révisés et les conditions de paiement associées. Il est sans effet si le Client ne l'a pas signé et retourné dans le délai indiqué par le Prestataire. La demande verbale d'une modification ne vaut pas engagement du Prestataire.

Les frais engagés par le Prestataire pour une modification demandée verbalement puis annulée par le Client restent à la charge de ce dernier, dans la limite des dépenses justifiées.

#### **ARTICLE 16 — Propriété intellectuelle — Droit à l'image des réalisations**

Les plans, études, schémas, notes techniques et documents produits par le Prestataire dans le cadre de sa mission demeurent sa propriété intellectuelle et ne peuvent être utilisés, reproduits ou transmis à des tiers sans son accord écrit.

Le Client autorise expressément le Prestataire à photographier les ouvrages réalisés dans le cadre du contrat, aux fins de publication sur ses supports de communication (site internet, réseaux sociaux, portfolio, dossiers commerciaux). Cette autorisation est accordée à titre gratuit et pour une durée indéterminée. Le Prestataire s'engage à ne pas divulguer l'identité du Client ni l'adresse précise du chantier sans accord exprès.

Le Client peut révoquer cette autorisation à tout moment par écrit. Les publications déjà diffusées au moment de la révocation n'ont pas à être supprimées.

#### **ARTICLE 17 — Force majeure**

Conformément à l'article 1218 du Code civil, tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur à la volonté des Parties suspend l'exécution des obligations du Prestataire pour la durée de l'empêchement. Les prestations déjà exécutées restent dues. Si l'empêchement excède 60 jours, chaque Partie peut résilier le contrat sans indemnité, les sommes dues pour prestations réalisées demeurant acquises.

#### **ARTICLE 18 — Dispositions spécifiques aux consommateurs**

Le Client consommateur au sens du Code de la consommation bénéficie de l'ensemble des dispositions protectrices qui lui sont applicables, lesquelles prévalent sur toute clause contraire des présentes CGV.

Droit de rétractation : pour les contrats conclus à distance ou hors établissement, le Client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la signature du devis pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision. Ce délai peut faire l'objet d'une renonciation expresse par le Client, formalisée par une mention manuscrite sur le devis, permettant le démarrage immédiat des prestations.

Si le Client exerce son droit de rétractation après le début d'exécution des prestations qu'il a expressément demandées, il est redevable du prix correspondant aux prestations effectivement réalisées jusqu'à la notification de sa rétractation.

Médiation : conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, le Client consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation désigné par le Prestataire en cas de litige non résolu amiablement : CM2C — Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice, 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris — Tél. : 01 89 47 00 14 — [www.cm2c.net](http://www.cm2c.net). La saisine du médiateur est possible en ligne sur le site [www.cm2c.net](http://www.cm2c.net).

#### **ARTICLE 19 — Données personnelles**

Les données personnelles collectées dans le cadre de l'exécution du contrat sont traitées conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés. Elles sont utilisées exclusivement pour les besoins de la relation contractuelle et ne sont pas cédées à des tiers sans consentement du Client.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, exercé par courrier électronique à [contact@ladamedeferexpertise.com](mailto:contact@ladamedeferexpertise.com).

#### **ARTICLE 20 — Rapports d'expertise — Valeur et portée**

Les rapports d'expertise, dossiers d'état et fiches techniques produits par le Prestataire dans le cadre de ses missions constituent des documents professionnels établis sur la base d'observations visuelles, de mesures et de l'expertise technique du Prestataire. Ils ont valeur contractuelle entre les Parties et constituent une pièce de référence pour l'exécution des travaux décrits.

Ces documents peuvent être utilisés par le Client à l'appui d'une déclaration de sinistre auprès de son assureur, dans le cadre d'une procédure amiable ou d'un litige devant les juridictions civiles, ou comme élément de preuve de l'état d'un ouvrage à une date donnée. Ils constituent alors un document technique opposable, établi par un professionnel compétent, dont la valeur probatoire est appréciée souverainement par la juridiction saisie.

Les rapports d'expertise du Prestataire ne constituent pas des rapports d'expertise judiciaire au sens des articles 263 et suivants du Code de procédure civile. Ils ne sont pas établis sous serment et n'engagent pas la responsabilité du Prestataire en qualité d'expert judiciaire. En cas de litige nécessitant une expertise judiciaire, le Client devra recourir à un expert inscrit sur la liste des experts judiciaires.

Le Prestataire atteste de la réalité des observations effectuées à la date du rapport. Il ne peut être tenu responsable des évolutions de l'état de l'ouvrage postérieures à la date d'établissement du document, ni des omissions résultant de l'impossibilité d'accéder à certaines parties de l'ouvrage lors de la visite.

#### **ARTICLE 21 — Droit applicable — Juridiction**

Le présent contrat est soumis au droit français.

Pour les clients professionnels : tout litige relatif à l'interprétation ou l'exécution du contrat relève de la compétence exclusive des tribunaux du ressort du siège social du Prestataire (Paris), même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

Pour les clients consommateurs : la juridiction compétente est déterminée conformément aux dispositions du Code de la consommation et du Code de procédure civile. Préalablement à toute action judiciaire, les Parties s'engagent à rechercher une solution amiable. À défaut, le Client consommateur peut saisir le médiateur compétent.

---

*Les présentes Conditions Générales de Vente sont consultables à tout moment sur [www.ladamedeferexpertise.fr](http://www.ladamedeferexpertise.fr). Elles sont réputées acceptées dans leur intégralité par la signature de tout devis émis par La Dame de Fer Expertise & Conseil, conformément à l'article 1 des présentes.*

Document contractuel — La Dame de Fer Expertise & Conseil — RCS Paris 101 682 433 — 26 rue Bosquet, 75007 Paris