

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Reportage Mariage – Baptême – Événementiel
Mise à jour : Février 2018

Article 1 : CHAMP D'APPLICATION

1. Les présentes conditions générales de vente créent un accord légal et s'appliquent à toutes les prestations et commandes conclues entre le client et Héloïse Lesage/Galerie Hello, artisan-photographe inscrite à la Chambre de Commerce et des Métiers de Nice, Siret 532 821 733 00054, code APE 7420Z, entreprise domiciliée au 14 avenue de Verdun, 06800 Cagnes /mer.
2. La photographe se réserve le droit de les modifier à tout moment. Les conditions ainsi modifiées seront applicables à toute prestation ou commande ayant lieu après la date de modification, y compris complémentaire ou connexe à une prestation ou commande antérieure.

Article 2 : OBJET

1. La passation d'une commande s'entend par la réservation d'une prestation ou de produits par le client et entraîne l'entière adhésion aux présentes conditions générales de vente (CGV), sauf conditions particulières consenties par écrit entre la photographe et le client.
2. Les présentes conditions générales de vente forment un document contractuel indivisible du contrat de vente (contrat de reportage), obligatoirement signé par le client.

Article 3 : COMMANDE D'UNE PRESTATION OU DE PRODUITS

1. La commande d'une prestation photographique peut se faire à la date souhaitée par le client, sous réserve de disponibilité de la photographe. Les tarifs applicables à la date de commande sont ceux indiqués sur la plaquette, précisés par mail au client ou établis sur un devis. Les devis établis par la photographe sont valables pour la durée précisée sur celui-ci; une fois ce délai dépassé, la photographe se réserve le droit de modifier les montants.
2. Toute commande passée par le client fait l'objet d'un contrat de vente, signé par le client. Ce contrat précise la date, l'horaire et le(s) lieu(x) du reportage, la formule choisie, le prix et le montant de l'acompte versé. Il précise également, lors d'une commande de produit(s), la désignation du(des) produit(s), la quantité, le tarif unitaire et le montant total de la commande.
3. Un versement équivalent à minima à 30% du montant initial dû est demandé le jour de la réservation, le solde devant être versé au plus tard quinze jours avant le reportage. Le contrat prend effet à sa signature et à réception de ce versement qui vaudra dès lors pour acompte. A défaut de paiement de cet acompte dans les cinq jours suivant la réservation et du solde aux dates prévues, la réservation sera purement et simplement annulée.
4. Pour toute réservation ferme, la photographe s'engage à faire parvenir au client toutes les informations nécessaires au bon déroulement du reportage, à minima un document explicatif sur son déroulement, propre à chaque reportage.

Article 4 : TARIFS

1. La photographe se réserve le droit de modifier ses tarifs et prestations à tout moment, sans préavis ni indemnité.
2. Les prix de vente sont ceux applicables au moment de la commande et s'entendent en euros et hors taxe (TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts).
3. Des frais de déplacement pourront être facturés pour tout reportage s'effectuant dans un périmètre autre que le département des Alpes-Maritimes.

Article 5 : PAIEMENT

1. Le solde de paiement devra être payé au plus tard quinze jours avant la prestation. A défaut, la prestation ne pourra être réalisée. Le règlement des commandes de produits s'effectue en totalité à la commande.
2. Les paiements par chèque, espèces, carte bancaire, paypal et virement sont acceptés. Une facture sera remise pour toute prestation sur simple demande. En cas de paiement par chèque, aucune commande ne sera remise avant un délai de quinze jours après la date d'encaissement du chèque par la banque. En cas de paiement par virement, aucune commande ne sera remise avant la réception du virement sur le compte de la photographe.
3. Aucune remise pour paiement comptant ne peut être accordée. En cas de chèque sans provision, le client sera averti par la photographe et disposera d'un délai de 72h pour régler la prestation en espèces à la photographe, contre remise d'un reçu.
4. Tout retard de paiement donnera lieu au paiement d'intérêts au taux minimal prévu par l'article L 441-6 du Code de commerce (intérêt légal multiplié par trois), exigibles de plein droit et sans rappel, calculés sur les montants hors taxes, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de quarante euros par facture. Dans le cas où le client n'a pas satisfait à ses obligations (défaut ou retard de paiement) antérieurement, une nouvelle demande de service pourra se voir refusée.

Article 6 : DÉLAI DE RETRACTATION

1. Le client dispose d'un délai de rétractation de quatorze jours ouvrables à compter de la date de réservation. Toute décision de rétractation effectuée et parvenue par courrier recommandé dans le délai imparti fera l'objet d'un remboursement du montant versé. Aucun remboursement ne sera effectué si la prestation a été réalisée en totalité ou en partie avant l'expiration du délai de rétractation, le client renonçant de fait à ce délai de rétractation pour effectuer la prestation à la date convenue, avant les quatorze jours prévus.
2. Une fois passé le délai de quatorze jours, sauf accord des parties, le client ne peut renoncer aux prestations prévues. Chacune des parties s'engage donc à réaliser la prestation aux conditions et tarif énoncés, et, sauf accord des parties, le client ne peut renoncer aux prestations prévues. Dès lors, les sommes déjà versées seront conservées, et la somme totale prévue au contrat sera due par le client. En cas d'annulation par la photographe, les sommes déjà versées seront intégralement remboursées.
3. En cas de commande de produits dits « nettement personnalisés », le délai de rétractation n'est pas applicable. Ainsi, tous les produits commandés par le client comportant les images de sa séance ne pourront bénéficier du délai de rétractation du fait de leur nature, ne pourront être remis en vente.

Article 7 : FORCE MAJEURE ET CONDITIONS CLIMATIQUES

1. Est considérée comme force majeure un événement extérieur, irrésistible et/ou imprévisible, indépendant de la volonté du client ou du photographe.
2. A cet effet, la photographe se réserve le droit d'annuler une prestation photographique. La photographe s'engage alors à prévenir le client dans les plus brefs délais par téléphone, avec confirmation par email.
Le client devra prévenir la photographe dès qu'il a eu à sa connaissance la survenance de l'événement empêchant la réalisation de la prestation afin de trouver un accord.
Ne peut être considéré comme force majeure une annulation de mariage.
3. En cas de conditions climatiques défavorables, la photographe ne pourra être tenue responsable de la non-exécution ou de l'exécution partielle des prestations initialement prévues

à la commande lorsque ces prises de vues doivent être réalisées en extérieur ou lorsque l'accès au studio ou au domicile du client s'avérerait impossible.

4. En cas d'annulation pour cause de force majeure par le client, d'un commun accord et dans la mesure du possible, un arrangement ou un report de la prestation sera proposé, et ce sans aucun frais supplémentaire à prestation identique dans un délai d'un an,
5. En cas d'annulation pour cause de force majeure par la photographe, celle-ci s'engage à faire preuve de professionnalisme et de tout mettre en œuvre pour proposer une solution de remplacement au client, en lui communiquant les coordonnées de confrères et concepteurs susceptibles d'être disponibles le jour de la prestation. Le client, dès lors, devra lui-même les contacter pour s'assurer de leur disponibilité. Un remboursement de la totalité de la prestation sera dès lors effectué.

Article 8 : MODIFICATION DE LA COMMANDE

1. Toute demande de modification (date, lieu, report, etc.) par le client devra être effectuée au plus tard deux mois avant la date prévue du reportage, sauf cas de force majeure. La photographe restera libre d'accepter ou non cette demande, étant entendu que la date ayant été bloquée pour la prestation, celle-ci ne sera pas systématiquement réservée par un autre client, et le manque à gagner sera alors conséquent. En cas de modification dans les deux mois précédant le reportage, l'acompte sera conservé.
2. Tout report de reportage devra obligatoirement avoir lieu dans l'année suivant la date initiale, délai au delà duquel le reportage non-effectué sera perdu et non-remboursé.
3. En cas de report à la demande du client, la photographe ne pourra donc être tenu responsable de la non-réalisation de certaines particularités de la séance (temps, lieu, etc.).
4. En cas d'annulation de la prestation réservée, dont l'acompte a été réglé et dont le délai de rétractation a expiré, la somme versée pour la commande ne sera pas remboursée et le paiement intégral de la prestation pourra être exigé.

Article 9 : DÉROULEMENT DU REPORTAGE

1. Le client s'engage à être à l'heure au rendez-vous fixé pour le reportage et ce pour le bon déroulement et la bonne organisation de celui-ci. La photographe ne pourra être tenue responsable des retards indépendants de sa volonté (retard à la mairie par exemple). En cas de retard, l'heure de fin du reportage ne pourra être reportée. Au delà de l'heure contractuelle, le tarif en vigueur en heure supplémentaire s'appliquera.
2. Le client veillera à ce que la photographe ne soit pas gênée par de tierces personnes lors des prises de vues; aucune personne tierce n'est tolérée durant les photos de couple, de même qu'aucun autre photographe, professionnel ou amateur, ne sera toléré durant le reportage devant la photographe et ce, dans le seul but d'obtenir un rendu des plus professionnels. Dès lors, la photographe ne pourra être tenue responsable dans le cas où le rendu final des images est modifié à cause des tierces personnes gênantes.
3. En cas de reportage ayant lieu sur l'heure du repas (déjeuner ou dîner), un repas (plat + boisson à minima) devra être prévu par les clients. Pour les dîners, un repas chaud assis sera impérativement à prévoir. A défaut, le repas sera facturé en sus au tarif de 20 euros unitaire et la photographe fera une pause contractuelle d'une durée de 45 minutes par repas afin de pouvoir déjeuner ou dîner.

Article 10 : PROBLEME TECHNIQUE ET INCIDENT

1. En cas de problème technique avec le matériel photographique, d'un incident quelconque pendant la prestation ou en cas de perte ou de détérioration des photos avant leur livraison, ne permettant plus la réalisation complète de la prestation initialement convenue et empêchant la photographe de remettre le travail commandé, la photographe conviendra d'un arrangement avec le client, sans pour autant donner lieu de fait au versement de dommages et intérêts à quelque titre que ce soit.
2. Le client pourra également accepter le report de la séance couple à une date ultérieure, dans ce cas le montant versé ne serait pas remboursé. En cas de perte ou de détérioration des photos avant leur livraison, ne permettant plus la réalisation complète de la prestation initialement convenue, le client ne pourra prétendre qu'au remboursement de la prestation.

Article 11 : POST PRODUCTION DES PHOTOS

1. Le post-traitement, au même titre que la prise de vue et la mise en page des albums, est propre à la photographe et fait partie intégrante de son travail, son style et son univers artistique. La photographe est la seule à décider de la sélection des images présentées et du post-traitement (optimisation + retouches spécifiques) qu'elle appliquera aux négatifs numériques.
2. Seules les photographies traitées par la photographe seront présentées au client, en format JPEG, et exploitables par les deux parties. Aucun cliché brut RAW ne sera cédé au client, ne pourra être exigé et la photographe se réserve le droit de les détruire dans le délai qui lui convient dès lors que le post-traitement a été effectué.
3. Le client ne pourra en aucun cas modifier les photos (passage en noir et blanc, recadrage, retouches diverses, etc...), étant entendu que la marque de fabrique et réputation du photographe font partie intégrante de son post-traitement. En cas de non-respect de cette clause et diffusion de l'image modifiée, sans autorisation préalable de la photographe, une indemnité forfaitaire de dédommagement de cinquante euros pourra être réclamée par la photographe.
4. Si le client souhaite obtenir une nouvelle proposition de post-traitement sur une photo qui ne lui conviendrait pas (passage en noir et blanc par exemple), la photographe sera libre de refuser, et cette modification sera facturée selon le tarif en vigueur d'un fichier numérique haute résolution.

Article 12 : COMMANDE DE SUPPORTS A LA CARTE

1. La commande des différents supports professionnels, imprimés ou numériques, des images du reportage se fera d'après les supports présentés à la carte et au tarif en vigueur au moment de la commande. Aucune obligation ou minimum d'achat n'est requis, la formule choisie initialement incluant au minimum des fichiers numériques et/ou imprimés.
2. Une fois le reportage réalisé, le client pourra convenir d'un rendez-vous de présentation des images dans un délai maximal de deux mois suivant le reportage, hors congés de la photographe. Lors de ce rendez-vous de présentation, un diaporama des images post-traitées de la séance sera diffusé et la commande des supports pourra être effectuée.
3. En cas d'impossibilité de mise en place du rendez-vous, une galerie en ligne sera mise en place et le client disposera alors d'un délai de dix jours pour passer sa commande via le bon de commande envoyé par mail, la galerie sera ensuite supprimée.
Le client, sur simple demande et gratuitement, pourra également bénéficier d'une galerie d'achat des images à partager avec ses proches, valable deux mois.
4. En cas de pré-commande de supports, réalisée en amont de la séance, elle devra être complétée après visualisation des images, en précisant les images concernées par les produits pré-commandés. Elle sera exclusivement modifiable au moment de la visualisation des images, au bénéfice d'un ou plusieurs produits à valeur égale ou supérieure.
5. Toute commande du client fera l'objet d'un bon de commande daté et signé et ne pourra plus être annulée, échangée ou remboursée. Le montant total des supports commandés est à

payer en intégralité le jour de la commande. Conformément à l'article 121-20-2 du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne pourra être exercé pour ces produits, considérés comme étant nettement personnalisés.

Article 13 : LIVRAISON DES SUPPORTS

1. Les images numériques seront livrées dans un délai de 45 jours à compter du reportage.
2. Les supports d'images commandés sont livrés sous 60 jours maximum à compter de la date de commande par le client et du règlement intégral de celle-ci. Les dates et délais de mise à disposition ne sont donnés qu'à titre indicatif; en cas de retard de livraison d'un fournisseur, Héloïse Lesage ne sera pas tenue pour responsable du retard et aucun dédommagement quel qu'il soit ne pourra lui être demandé. La livraison des produits s'effectue au siège social de l'entreprise. Le client vérifiera les produits remis en mains propres au studio, aucune réclamation ne pourra être faite une fois le client parti.
3. En cas d'impossibilité de retrait au studio, sur demande exceptionnelle du client et avec accord de la photographe, la livraison de la commande se fera exclusivement par envoi suivi 72h avec assurance de la valeur des produits envoyés. Les frais d'emballage, d'expédition et d'assurance sont à la charge du client aux tarifs en vigueur.
4. En cas de livraison, si le colis n'arrivait pas à destination ou si les produits étaient livrés abîmés, la photographe ne sera tenue en rien responsable, une réclamation sera portée auprès du transporteur. La photographe atteste apporter au guichet de la Poste un colis en parfait état intérieur et extérieur.

Article 14 : RÉCLAMATIONS

1. Tout produit livré au client sera remis contre signature d'une décharge attestant du parfait état des supports et de la parfaite conformité des supports avec la commande. Il appartient au client de vérifier la conformité et l'état du support avec le bon de commande. En cas de défaut du support constaté par le client à la livraison au studio, celui-ci pourra prétendre à un renouvellement de commande sans frais supplémentaire.
2. En cas de livraison par transporteur, la photographe ne pourra être tenue responsable des éventuelles détériorations des produits, des retards de livraison ou la perte des colis par le transporteur. En cas de non-réception d'un colis dans les délais indiqués, le client dispose d'un délai de sept jours pour porter réclamation au photographe, aucune réclamation ne sera acceptée passé ce délai. Une réclamation est alors portée auprès du transporteur et une enquête ouverte par ce dernier. Durant cette période (trente jours pour la Poste, à titre d'exemple) et sans acceptation de la réclamation par le transporteur, aucun remboursement, dédommagement ou réédition de commande ne sera effectué et ne pourra être réclamé.
3. A réception du colis, le client devra obligatoirement porter ses réserves écrites au transporteur à la livraison du colis s'il arrive en mauvais état et devra en informer dans les 48h la photographe. Par ailleurs, le client dispose d'un délai de trois jours calendaires à réception du colis pour formuler par écrit à la photographe une réclamation après avoir constaté un défaut particulier sur le produit livré. Des photos pourront alors être demandées pour prouver l'existence du défaut. Passé ce délai, le client sera réputé avoir accepté les supports en l'état.
4. La photographe n'acceptera aucune réclamation concernant la qualité et la couleur reproduite à partir d'autres imprimantes que celle utilisée par la photographe et son prestataire tireur professionnel pour la production des supports photographiques, en raison des variations dans le papier et l'impression (ex : borne de supermarché).

Article 15 : CONSERVATION DES FICHIERS NUMÉRIQUES

1. Le client s'engage à effectuer une copie des fichiers numériques dès leur réception.
2. La photographe s'engage à conserver les fichiers numériques pendant deux ans après la date de prise de vues. Au-delà la sauvegarde des fichiers n'est plus assurée et ceux-ci pourront être détruits.
3. Durant cette période, le client peut passer une commande à tout moment, sur simple demande auprès de la photographe, qui proposera la meilleure solution au client pour visualiser de nouveau ses images (planche contact, galerie en ligne ou rendez-vous) et passer commande.

Article 16 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

1. Les photographies réalisées sont protégées selon les règles des articles L 121-1 et loi du 11 mars 1957 (Code de la Propriété Intellectuelle et droits d'auteur). Même après vente des fichiers numériques, les photographies restent la propriété intellectuelle de la photographe et ne sont en conséquence pas libres de droit. Seul le droit à l'image du client lui est inaliénable. Un quelconque usage commercial devra être précisé sur la facture et se verra facturé, aux vues des différents paramètres transmis par le client.
2. Toute utilisation d'une photographie, quelle qu'en soit l'usage (diffusion, exposition, reproduction, etc.) faite sans l'accord écrit de la photographe constitue un délit de contrefaçon, au sens de l'article L 335-2 du même Code, et est punissable de peines pouvant aller jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 300.000 € d'amende.
3. Il est notamment interdit et puni par la loi de numériser les tirages en vue de les diffuser sur Internet ou d'en faire des reproductions (y compris dans le cadre privé), de copier et d'utiliser les images, montages et diaporamas présentés sur les différents supports propres à la photographe, de retirer par quelconque procédé la signature ou le copyright apposés par la photographe en vue de diffusion et de modifier les photos (passage en noir et blanc, recadrage, retouches diverses, etc.) sans autorisation préalable de la photographe.
4. La diffusion des images à des fins publiques (réseaux sociaux, site internet, etc.) ne devra se faire qu'avec le fichier numérique basse définition optimisé web et signé, fourni par la photographe (offert par la photographe pour chaque image commandée sous forme de support imprimé ou numérique) en vue de promouvoir son travail et sécuriser l'image du client.
5. Lorsque le client achète les fichiers numériques en haute résolution, il lui est alors autorisé de reproduire les fichiers et de les enregistrer sur tout support qu'il souhaite dans un seul but de conservation, uniquement pour son usage personnel et privé, sauf autorisation préalable de la photographe.

Article 17 : DROIT A L'IMAGE ET AUTORISATION DE DIFFUSION

1. Le client conserve son droit inaliénable à l'image en toute circonstance, tout temps et tout lieu. Le client déclare être majeur, poser librement pour des photos, et autoriser les prises de vues.
2. Le client s'engage à n'être lié à aucun contrat d'exclusivité qui mettrait en faute la photographe. Le cas échéant, si l'information n'était pas portée à connaissance de la photographe, elle ne pourra être tenue responsable.
3. La photographe pourra diffuser des photos du reportage et des personnes photographiées sous la forme qu'il souhaite. Cette autorisation de diffusion étant une condition intrinsèque du contrat, le client ne pourra la dénoncer, il pourra néanmoins préciser les conditions de cette autorisation (pas sur les réseaux sociaux, par exemple) ; dès lors, la photographe se réserve le droit de diffuser, ou non, tout ou partie du reportage sur les supports qu'elle souhaite pour assurer la promotion de son travail.

Article 18 : DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL

1. La photographe s'engage à préserver la vie privée de ses clients et des visiteurs du site internet www.heloise-lesage.com. En aucun cas les données recueillies ne seront cédées ou vendues à des tiers. Les informations personnelles demandées au client sont destinées exclusivement à la photographe, à des fins de gestion administrative, commerciale et statistique.
2. Conformément à la loi du 6 janvier 1978, relative à l'informatique et aux libertés, les données personnelles enregistrées sur le site sont stockées pour une durée limitée. Leur

traitement est déclaré auprès de la CNIL en date du 27 janvier 2016 sous les numéros 1924731 v 0 et 1924732 v 0, gage de confiance et de sécurité pour les utilisateurs du site et le client. Tout client ou tout utilisateur ayant déposé sur ce site des informations directement ou indirectement nominatives dispose d'un droit d'accès, de rectification ou de suppression des données le concernant sur simple demande, en écrivant à la photographe à 'galerie.hello@mail.com'.

Article 19 : LOI APPLICABLE

Toutes les Prestations réalisées par la photographe sont soumises à la loi française. Les parties s'engagent, avant toute action judiciaire, à soumettre leur différend au médiateur désigné par les organismes représentatifs des photographes professionnels. Pour toutes les contestations relatives à l'application des présentes CGV ou des prestations réalisées par la photographe, seul sera compétent le tribunal de commerce de Nice.

Par la signature du contrat, le client reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de vente ci-dessus.

Fait à Cagnes-sur-Mer le 01/02/2018