

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

*Nouveau-né – Bébé – Enfant – Famille – Grossesse – Lifestyle –
Portrait*

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, artisan-photographe inscrite à la CMA de Nice, Siret 532 821 733 00047, code APE 7420Z, installée à la Galerie Hello, 14 avenue de Verdun, 06800 Cagnes-sur-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 la séance, bon de commande ou devis signé), 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) de la séance, 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 l'intégralité du montant des frais de séance est demandé le jour de la réservation, et au plus tard le jour de la séance avant réalisation de celle-ci. 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 au plus tard le jour de la séance, celle-ci 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 de la séance, à minima un document explicatif sur le déroulement des séances, appelé « guide de séance », propre à chaque séance.
5. Dans le cadre de la réservation d'une séance nouveau-né, les parents s'engagent à avertir la photographe dans les deux jours suivants la naissance de leur enfant afin de valider officiellement une date de la séance. La photographe se réserve le droit de refuser l'exécution de la séance si celle-ci devait avoir lieu (faute de disponibilité de la photographe si elle n'a pas été prévenue conformément aux conditions ci-dessus ou des parents aux horaires proposés par la photographe) après les 15 jours de vie de bébé, âge maximum idéal pour réaliser ce type de séance. L'acompte versé pourra alors être conservé.

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 toute séance s'effectuant dans un périmètre supérieur à quinze kilomètres du studio de la photographe.

Article 5 : PAIEMENT

1. Le solde de paiement devra être payé au plus tard le jour de 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 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 ristourne 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. 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. En cas de signature d'un devis ou contrat directement au Studio (dit « sans démarchage ») ou 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.
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 connais-

sance la survenance de l'évènement empêchant la réalisation de la prestation.

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, 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.

Article 8 : MODIFICATION DE LA COMMANDE

1. Toute demande de modification (date, lieu, report, etc.) par le client devra être effectuée au plus tard quinze jours avant la date prévue de la séance, sauf cas de force majeure. En cas de modification durant les quatorze jours précédents la séance, l'acompte sera conservé.
2. Tout report de séance devra obligatoirement avoir lieu dans les trois mois suivant la date prévue de la séance initiale, délai au delà duquel la séance non-effectuée sera annulée et non-remboursée.
3. En cas de report à la demande du client, la photographe ne pourra donc être tenue responsable de la non-réalisation de certaines particularités de la séance (pose nouveau-né moins de 15 jours, cadre de prise de vue, météo, saison, 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 : CARTE CADEAU

1. Toute carte cadeau est à payer le jour de la commande. Elle porte la date d'émission et d'expiration, le montant et le nom du bénéficiaire et un code permettant sa sécurisation. Elle n'est ni remboursable, ni échangeable.
2. La prestation mentionnée sur la carte cadeau devra être réservée dans les six mois suivants sa date d'émission, pour une réalisation effective dans les douze mois, la séance devant donc être réalisée au plus tard six mois après la fin de validité de la carte. Passé ce délai, la carte cadeau perdra sa validité et le client ne pourra ne prétendre ni à un remboursement, ni à un avoir, ni à un quelconque dédommagement.

Article 10 : DÉROULEMENT DE LA SÉANCE

1. Le client s'engage à être à l'heure au rendez-vous fixé pour la séance et ce pour le bon déroulement des séances et de leur organisation. Au-delà de 30 minutes de retard, la photographe se réserve le droit d'annuler la séance en conservant l'acompte ou de déduire le temps de retard du temps de séance initialement prévu. A sa convenance, suivant sa disponibilité et les conditions de séance (nouveau-né moins de 15 jours, séance 1 an avec gâteau, etc.), la photographe pourra proposer le report de la séance, pour une séance à valeur égale ou inférieure, et ce obligatoirement dans les trois mois suivants la date initialement prévue.
2. Le client s'engage à faciliter le travail de la photographe lors de l'exécution des prestations. Il veillera notamment à ce que la photographe ne soit pas gênée par des tierces personnes lors des prises de vues. Dans le cas de prise de vue nouveau-né, bébé et enfants, seuls les parents seront acceptés en séance, et les fratries après accord de la photographe. Toute tierce personne pourra se voir refuser l'accès.
3. Il est formellement interdit de prendre des photos avec un appareil photo, téléphone mobile, une tablette ou tout autre appareil permettant une prise de vue durant la séance (sauf accord de la photographe pour des photos « backstage »).

Article 11 : 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 réalisation d'une nouvelle séance sera proposée.
2. Le client pourra également accepter le report de la séance à une date ultérieure, dans ce cas le montant versé ne sera pas remboursé. Dans le cas où le client ne souhaite pas ce report, l'intégralité du montant versé pour la séance sera remboursée.

Article 12 : POST PRODUCTION DES PHOTOS

1. Le post-traitement, au même titre que la prise de vue, 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. L'optimisation (colorimétrie, luminosité, etc.) des images sera effectuée dans un premier temps, en vue de la visualisation des images par le client. La retouche spécifique (petits détails, défauts, etc.) sera effectuée exclusivement sur les images choisies par le client sous forme de supports. Seules les photographies traitées par la photographe seront présentées au client et exploitables par les deux parties. Aucun cliché brut ne sera donné 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 13 : COMMANDE DE DIFFÉRENTS PRODUITS A LA CARTE

1. La commande des différents supports professionnels, imprimés ou numériques, des images de la séance se fera d'après les produits présentés à la carte et au tarif en vigueur au moment de la commande. Aucune obligation ou minimum d'achat n'est requis, la séance choisie initialement incluant au minimum un agrandissement ou fichier numérique.
2. Une fois la séance réalisée, le client aura un rendez-vous de présentation des images dans un délai maximal de quatre semaines après la séance, 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 sera 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 produits, 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 produits 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 14 : LIVRAISON DES PRODUITS

1. Dès lors où le client aura précisé son choix, validé et réglé sa commande, les produits seront disponibles dans un délai maximal de douze semaines, sauf mention contraire stipulée pour certains produits spécifiques.
2. La livraison des produits s'effectue uniquement par retrait au studio de la photographe à St Laurent du Var.
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 et éventuellement avec assurance de la valeur des produits envoyés. Les frais d'emballage et d'expédition sont à la charge du client aux tarifs en vigueur.

Article 15 : RÉCLAMATIONS

1. Tout produit livré au client sera vérifié en sa présence, avec signature d'une décharge attestant du parfait état des produits et de la parfaite conformité des produits avec la commande.
2. En cas de livraison par transporteur, la photographe ne pourra être tenue responsable des éventuels 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 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 produits 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 16 : CONSERVATION DES FICHIERS NUMÉRIQUES

1. La photographe s'engage à conserver les fichiers numériques post-traités de la séance pendant six mois à compter de la présentation des images, sauf cas de force majeure ou incident.
2. Lorsque le client passe commande de supports, quels qu'ils soient, la conservation des fichiers et de la commande (mise en page d'album, historique des fichiers commandés, etc.) devient illimitée, avec un minima assuré de cinq ans dans le cas où la photographe, pour des questions d'optimisation d'espace, était amenée à devoir supprimer les séances les plus anciennes.
3. Durant ces périodes, 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.
4. A l'issue de ces deux délais, les fichiers pourront être détruits en totalité par la photographe.

Article 17 : 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 18 : 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.
2. Le client déclare être majeur, poser librement pour des photos, et autoriser les prises de vues. Lorsque le modèle est mineur, les représentants légaux déclarent être majeurs et autoriser les prises de vue de leur enfant. Si l'un des représentants légaux s'avèrerait être mineur, les signatures de ses parents ou ses représentants légaux sera obligatoire, exception faite des personnes mineures émancipées.
3. 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.
4. La photographe pourra diffuser des photos de la séance et des personnes photographiées lors de la séance sous la forme qu'il souhaite avec le consentement préalable du client ou des représentants légaux de l'enfant, en remplissant une autorisation de diffusion, valable cinq ans, tacitement reconductible. Cette autorisation de diffusion sera réglemmentée dans le contrat liant la photographe au client et pourra donner droit à un avantage stipulé dans le contrat. Dans le cas, où le client ne souhaite pas la diffusion (totale ou partielle : Facebook, etc.) des images de la séance, il devra en informer la photographe en cochant la case correspondante sur le contrat.

5. Le client conserve un droit de dénonciation de l'autorisation de diffusion et ce à tout moment. Afin d'exécuter la dénonciation de l'utilisation des clichés dans les plus brefs délais, la demande devra parvenir par courrier recommandé au studio de la photographe, qui informera le client de la prise en compte de sa demande. Dans le cas d'une séance offerte, d'une réduction effectuée ou de produit(s) offert(s) contractuellement en vue de cette diffusion, en cas de dénonciation, leur valeur devra être réglée à la photographe.

Article 19 : DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL

1. La photographe s'engage à préserver la vie privée de ses clients et des visiteurs du site internet www.galerie-hello.com / 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 21 juin 2013 sous le numéro zNS0685693M, gage de confiance et de sécurité pour les utilisateurs du site. 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 hello@galerie-hello.com.

Article 20 : 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.

Le client reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de vente ci-dessus.

Fait à : le/..../.....

Le client
Faire précéder la signature
de la mention « lu et approuvé »

La photographe

