

conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente créent un accord légal et **s'appliquent à toutes les commandes et prestations** conclues entre le client et Charlotte BERGER Lovely Stories Photographie (n° siret : 822 845 673 00026). La photographe se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales. Chaque commande ou prestation est régie par les conditions générales applicables à la date de la commande.

article 1 : objet

Charlotte BERGER Lovely Stories Photographie propose des prestations photographiques privées telles que présentées sur son site internet www.lovely-stories.com

Le fait de réserver une séance équivaut à la passation d'une commande par le client et entraîne **l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente**, sauf conditions particulières consenties par la photographe au client par écrit. Tout autre document que les présentes CGV n'a qu'une valeur informative et indicative, non contractuelle. Les présentes CGV forment un document contractuel indivisible avec le contrat de la prestation signé par le client.

article 2 : commande

La réservation d'une séance se fait exclusivement **par e-mail à contact@lovely-stories.com et par le formulaire de contact** disponible sur le site www.lovely-stories.com dans l'onglet « Réserver ».

Réserver une séance :

Toute **réservation** est validée uniquement si :

- Le devis transmis via fotostudio est validé
- Les présentes CGV transmises via fotostudio sont signées
- Les frais de séance (qui ont valeur d'arrhes sur la prestation) sont réglés intégralement

Si ces 3 conditions ne sont pas remplies sous 3 jours après envoi de l'e-mail de réservation, celle-ci est automatiquement annulée et le(s) créneau(x) seront rendus à nouveau disponibles pour d'autres clients. Il faudra alors faire une nouvelle demande de réservation.

Commander des fichiers numériques et supports lors du rendez-vous visionnage :

Toute **commande de fichiers numériques ou supports lors du rdv visionnage** est validée uniquement si :

- Le devis transmis via fotostudio est validé
- Les présentes CGV transmises via fotostudio sont signées
- La commande est réglée intégralement

Aucun fichier, aucun support ne seront livrés au client tant que ces conditions n'auront pas été remplies.

article 3 : tarifs et modalités de paiement

Les prix s'entendent TTC (N° de TVA FR36822845673) et dépendent des tarifs applicables à la date de la commande. S'ils sont amenés à varier par la suite, toute prestation préalablement fixée gardera le tarif appliqué lors de la prise de commande.

Les moyens de paiement acceptés sont :

- A la **réservation** : PayPal, CB, 3 fois sans frais Alma
- Lors du **rendez-vous visionnage si réalisé en présentiel** : espèces, virement instantané, PayPal, CB, 3 fois sans frais Alma

- Lors du **rendez-vous visionnage si réalisé à distance** via Zoom : PayPal, CB, 3 fois sans frais Alma

Les **devis établis par la photographe sont valables 3j** à compter de la date d'envoi de l'e-mail de réservation au client. Au-delà de ce délai, si le client n'a pas validé sa réservation celle-ci sera annulée et les dates et horaires réservés remis à disposition pour d'autres clients.

Pour valider sa réservation, le client devra régler **les frais de séance qui constituent les arrhes de sa prestation**. Ces frais de séance **n'incluent aucun fichier numérique ni aucun support qui seront à commander séparément** lors du rdv visionnage. Les tarifs de ceux-ci sont accessibles sur le site www.lovely-stories.com onglet « Tarifs & disponibilités ».

Le paiement de la commande de fichiers numériques et supports se fait à la fin du rendez-vous visionnage. Aucune retouche, commande de supports ou livraison de produits physiques / numériques ne sera effectuée tant que la commande n'aura pas été intégralement réglée. Aucun délai de paiement ne sera accordé, la commande de fichiers numériques & supports doit être réglée au moment du rendez-vous.

Tout retard de paiement aux échéances fixées entraînera de plein droit le paiement d'intérêts au taux minimal prévu par l'article L 441-6 du Code de Commerce (intérêt légal multiplié par 3) exigibles de plein droit et sans rappel ainsi **qu'une indemnité forfaitaire de 50€ par facture**. Dans le cas où le client n'a pas satisfait à ses obligations (défaut ou retard de paiement antérieur), toute nouvelle prestation ou commande se verra refusée.

article 4 : modifications de la prestation

Conformément aux dispositions légales en vigueur, **le client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours ouvrables** à compter du lendemain du jour de la conclusion de la réservation de la séance. Toute demande de rétractation et d'annulation de la réservation faite dans le délai imparti entraînera **le remboursement des arrhes versées (les frais de séance) sauf si la prestation a été déjà réalisée en totalité ou partie**. Au-delà de ce délai, il est rappelé que conformément aux dispositions légales, **les arrhes ne seront pas remboursées**.

Ce droit de rétractation ne s'applique pas à la commande faite lors du rendez-vous visionnage : les fichiers numériques et supports physiques proposés à la vente sont des biens personnalisés auxquels ne s'appliquent pas le délai de rétractation. **Le client renonce donc à ce droit lorsqu'il valide la commande de fichiers numériques et supports**.

article 5 : réalisation de la prestation

Les photographies sont réalisées par Charlotte BERGER Lovely Stories Photographie. La photographe n'est **pas soumise à une obligation de résultat**, elle met en œuvre tous les moyens à sa disposition pour fournir des images de qualité, tel que stipulé dans la commande. Le contenu de ces images est laissé à l'entière appréciation artistique de la photographe. **Les clients reconnaissent alors que les photographies qui leur seront livrées ne peuvent être soumises à un rejet en fonction de leurs goûts**. Aucun report ou geste commercial ne pourra être demandé à la photographe si les participants et en particulier les enfants ne sont pas coopératifs pendant la séance.

article 6 : obligations du client

Les clients déclarent être majeurs, poser librement pour des photos et le cas échéant autoriser des prises de vue de leurs enfants selon le style photographique qu'ils souhaitent.

Guide de séance

A la réservation, le client aura accès à un **guide de séance en ligne** pour préparer au mieux sa prestation. Ce guide de séance contient de nombreux **conseils ainsi qu'un questionnaire à remplir le plus tôt possible, au plus tard 3 semaines avant la séance**. Au-delà de ce délai, la photographe ne pourra garantir que les demandes du client seront respectées.

Retard et annulation d'une séance

L'heure fixée pour la séance est impérative, tout retard de la part du client sera imputé au temps de prestation initialement prévu. La qualité et la diversité des photos présentées lors du rdv visionnage seront également affectées si le temps de séance a été réduit. Le client ne pourra rendre responsable la photographe. Une tolérance de 15 minutes est cependant appliquée pour les parents de nouveaux-nés, pour tout autre type de prestation, **au-delà de 20 minutes de retard, celle-ci sera annulée**. Le client perdra alors sa réservation, **les arrhes (frais de séance) ne seront pas remboursées** et il devra faire une nouvelle réservation.

Si le client annule une séance rendue définitive (au-delà du délai de rétractation), les arrhes (frais de séance) ne lui seront pas remboursées, ils seront conservés par la photographe comme dédommagement pour le créneau perdu. Seule exception : le cas de force majeure, voir article 10.

Photos et vidéos pendant la séance

Les photos et vidéos sont interdites pendant la séance, une tolérance sera appliquée uniquement pour 2-3 photos « dans les coulisses ». Au-delà, la photographe se réserve le droit d'interrompre ou de stopper la prestation si elle estime que le comportement des clients va à l'encontre du bon déroulement de la prestation.

Comportement et dégâts matériels

Les enfants présents restent sous l'entière responsabilité des parents. En cas de dégâts matériels causés par le client ou l'enfant ou toute autre personne présente dans le studio ou sur le lieu de la séance si celle-ci se déroule en extérieur, **les objets détériorés seront facturés à leur valeur d'achat**. En cas de comportement inapproprié de la part de l'un des participants, la photographe se réserve le **droit d'interrompre ou de stopper la prestation** si elle estime que cela nuit au bon déroulement de la prestation.

Rendez-vous visionnage

Une fois la séance terminée, **le client devra fixer avec la photographe le rendez-vous visionnage** pour découvrir les photos réalisées et choisir combien de fichiers numériques il souhaite commander, avec la possibilité également de commander des supports réalisés à partir des images sélectionnées. **Ce rendez-vous a lieu au home studio de la photographe du lundi au vendredi de 10h30 à 18h et dure environ 45 minutes**.

Le client a 1 mois post-séance pour réaliser le rendez-vous visionnage (hors cas de force majeure communiqué à la photographe), passé ce délai, la photographe se réserve le droit de détruire les photographies réalisées. Aucune réclamation, aucun dédommagement, aucun remboursement ne pourront être demandés.

Tout retard au rendez-vous sera également imputé au temps initialement prévu (45 minutes). En cas de **retard supérieur à 20 minutes, le rendez-vous sera annulé, tout nouveau rendez-vous sera facturé 35€** pour dédommager la photographe pour le créneau perdu. Seule exception : le cas de force majeure : voir article 10.

Séance nouveau-né

Le client doit impérativement informer la photographe de la naissance du bébé dans les 48h après l'accouchement, et ce, même en cas d'arrivée prématurée du bébé. Le rendez-vous pour la séance photo du nourrisson sera fixée **au cours de ses 15 premiers jours de vie** (sauf en cas de problèmes médicaux nécessitant une hospitalisation).

Si les parents ne préviennent pas la photographe dans les 48h ou que l'enfant ou la maman sont hospitalisés et que le planning ne permet plus de les recevoir sous 15 jours aucun remboursement ne pourra être exigé. Il vous sera proposé 2 alternatives :

- maintenir la séance et la réaliser avant les 3 semaines du bébé mais le posing n'est plus garanti et la séance pourra s'avérer plus complexe que prévue, avec potentiellement moins de décors et de photos, les clients ne pourront faire aucune réclamation dans ce cas de figure
- ou bien modifier le type de prestation prévue

article 7 : post traitement

Aucune photo brute ne sera remise au client. Le post-traitement, au même titre que la prise de vue, est propre au photographe et fait partie intégrante de son travail, son style et son univers artistique. La photographe est le seul à décider du post-traitement qu'il appliquera. **Les clients reconnaissent alors que les photographies qui leur seront livrées ne peuvent être soumises à un rejet en fonction de leurs goûts**. Seules les photographies commandées par le client et/ou traitées par la photographe seront exploitables par les deux parties. **Il est interdit de modifier une photo retouchée en y apportant filtres, recadrages, etc**. Ces modifications constituent une atteinte au droit d'auteur.

article 8 : livraison et galerie en ligne

La photographe met tout en œuvre pour satisfaire **la livraison des fichiers numériques dans un délai maximum de 6 semaines à partir de la date du rendez-vous visionnage**. Un retard de livraison ou d'exécution ne peut être invoqué par le client pour demander la résiliation du contrat, des dommages et intérêts, un geste commercial, remboursement ou toute autre revendication.

Les photos sélectionnées et retouchées seront livrées au client par **galerie privée protégée par mot de passe**. Chaque image choisie sera déclinée en couleur ainsi qu'en noir et blanc, en JPEG qualité maximale. Les autres fichiers résultants de la séance restent la propriété du photographe et ne seront en aucun cas remis au client. **La galerie en ligne restera accessible 12 mois** à

compter de sa mise en ligne puis sera archivée. Il est de la responsabilité du client de télécharger correctement ses fichiers puis de les stocker. **Pour toute demande de remise en ligne d'une galerie archivée, la réactivation sera facturée 10€.**

Pour toute commande de supports faite lors du rendez-vous visionnage (tirages, tableaux, albums, etc...) : une fois sa galerie en ligne reçue, le client devra confirmer le choix des photos à utiliser pour ses supports, ceux-ci seront ensuite commandés et expédiés directement au domicile du client. **Le délai moyen est de 3 à 6 semaines après confirmation.**

article 9 : durée de conservation

Pour les fichiers numériques : à compter de leur livraison au client, les photographies seront accessibles dans leur galerie en ligne 1 an. Il est recommandé au client de faire plusieurs sauvegardes de ces fichiers sur différents supports (cloud, clés usb, disques durs externes, etc...). **Passé 12 mois, le photographe ne pourra être tenu responsable en cas de perte ou détérioration des fichiers numériques remis au client.** Au-delà, le photographe se réserve le droit de détruire les fichiers.

article 10 : responsabilités

Conditions météorologiques défavorables

Si le client opte pour une séance en extérieur, le client et la photographe choisiront au moment de la réservation 3 dates pour palier au maximum aux mauvaises conditions météorologiques : vent violent ou trop important, tempête, pluie, ciel trop sombre, verglas, neige, canicule, etc. **Il est de la responsabilité du client d'assurer sa disponibilité aux 3 dates convenues**, une fois la réservation validée aucune modification ne pourra être apportée, et toute annulation d'une date prévue (sauf cas de force majeure, voir article 10) vaudra annulation de la prestation et **non remboursement des arrhes.**

La veille de la 1ère date la photographe informera de la possibilité ou non de réaliser la séance prévue le lendemain. En cas d'impossibilité liée aux conditions météorologiques, la séance sera reportée à la 2ème date. Le même processus se répètera jusqu'à la 3ème date maximum. **Si pour la dernière date les conditions météorologiques ne permettent toujours pas l'exécution de la séance, alors le client pourra au choix :**

- transférer les arrhes versées pour un autre type de séance
- réaliser la prestation en studio si cela est possible
- poser 1 nouvelle date (1 seule fois / prestation)

En cas de conditions défavorables, la photographe ne pourra être tenue responsables de la non-exécution ou de l'exécution partielle d'une prestation en extérieur. Aucun remboursement ne sera effectué.

Force majeure ou maladie

Est considéré comme force majeure : **un événement extérieur imprévisible et rendant impossible l'exécution de la prestation (accident – décès - maladie grave du client, catastrophe naturelle, etc...).** Chacune des parties pourra opposer ce droit dès lors où la force majeure est caractérisée.

Charlotte BERGER Lovely Stories Photographie se réserve le droit d'annuler ou reporter une prestation en cas de force majeure ou de maladie. Une telle annulation ne pourra ni engager sa responsabilité ni donner lieu au versement de dommages et intérêts à quelque titre que ce soit. Il sera proposé au client au choix :

- de **reporter** la séance à une date ultérieure
- de **modifier le type de séance prévue**
- d'être **remboursé des frais de séance** versés à la réservation

Dans le cas où c'est **le client** qui serait confronté à un cas de force majeur il pourra au choix :

- demander à **reporter** la séance à une date ultérieure (sous réserve des disponibilités de la photographe)
- **modifier le type de séance** prévue
- demander à être **remboursé des frais de séance** versés à la réservation

Il devra en revanche fournir un justificatif, en l'absence de celui-ci, l'annulation sera considérée comme n'étant pas un cas de force majeure.

Problème technique et accident

En cas de problème technique avec le matériel photographique ou d'un accident quelconque pendant la prestation et empêchant la photographe de réaliser la prestation ou la commande, **le client pourra au choix :**

- demander à **reporter** la séance à une date ultérieure (sous réserve des disponibilités de la photographe)
- **modifier le type de séance prévue**

- demander à être remboursé des frais de séance versés à la réservation

article 11 : propriété intellectuelle

Les photographies réalisées lors d'une séance avec le client sont protégées selon les règles des articles L 121-1 et la loi du 11 mars 1957 (Code de la Propriété Intellectuelle et Droits d'Auteur). **Même après livraison des fichiers numériques, les photographies restent la propriété intellectuelle du photographe et ne sont en conséquence pas libres de droit.** L'usage commercial par le client des images de sa séance n'est pas autorisé, et doit faire l'objet d'un nouvel accord écrit avec la photographe. Le client ne détient que le droit d'impression et de reproduction à des fins privées. **Pour toute utilisation d'une photographie à titre personnel, le client doit mentionner le nom de Lovely Stories Photographie, en accord avec la Loi.**

article 12 : droit à l'image

La photographe se réserve le droit d'utiliser les photographies réalisées à des fins de promotion de son activité : site internet, réseaux sociaux, expositions, concours... Lors du rendez-vous visionnage, elle **demandera néanmoins au client son autorisation écrite** à valider via fotostudio pour cette utilisation. **L'autorisation vaudra pour l'ensemble des photos commandées par le client.** En cas de refus de diffusion du client, la photographe s'engage à ne publier aucune photo issue de la séance. **En remerciement, 2 images supplémentaires au format numérique seront offertes au client.** Si le client revient sur son autorisation de diffusion, alors ces images offertes lui seront facturées.

article 13 : données à caractère personnel

Les informations personnelles recueillies lors de la passation d'une commande sont destinées exclusivement à assurer la gestion de la clientèle et notamment le suivi des réservations en vue de la bonne réalisation de la prestation commandée. La photographe s'engage à ne pas communiquer ces informations à des tiers pour quelque raison que ce soit.

article 14 : loi applicable

Les relations contractuelles entre parties auxquelles s'appliquent les présentes conditions générales sont régies exclusivement par le droit français. Tout litige relatif à la formation, à l'exécution ou à l'interprétation des présentes conditions générales ainsi qu'à toutes conventions auxquelles elles s'appliquent, sera, à défaut d'accord amiable, soumis à la compétence exclusive des juridictions françaises et plus particulièrement **des tribunaux de Lorient (56100).**

Le client reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de vente ci-dessus et y adhérer pleinement et sans aucune réserve.