

Généralités

Article 1

Les présentes conditions générales visent à régler la relation contractuelle entre le client et Ralitz Soultanova, Avenue Dolez 470 à 1180 Uccle, enregistrée auprès de la Banque-Carrefour des entreprises sous le numéro BE 0845 455 067 exerçant sous le nom commercial « Photo-Pro », ci-après « Photo-Pro ».

Photo-Pro a comme activité la photographie de portraits et de reportage.

Article 2

Les présentes conditions générales sont applicables aux prestations reprises ci-dessous, ci-après « les prestations », exercées par Photo-Pro et pour lesquelles le client a donné son accord, conformément à l'article 5.

Sont visées :

- la prise de vue de d'individus ou de groupes ;
- la prise de vue studio ou en extérieur ;
- la prise de vue pour clients privés ou professionnels ;
- la photographie documentaire ;
- les activités d'illustration et création d'œuvres d'art (album-photos, impressions murales) ;
- la vente de chèque-cadeau.

Article 3

Les présentes conditions générales prévalent sur toutes autres conditions générales ou particulières. Elles pourront être modifiées à tout moment par Photo-Pro. Celle-ci s'engage à en informer le client. Les conditions générales modifiées ne seront applicables que pour les prestations postérieures aux modifications.

Le client est lié par ces conditions générales dès apposition de sa signature sur l'offre telle que mentionnée à l'article 5. Il est présumé en avoir pris connaissance et les avoir comprises, y compris par validation électronique de l'offre.

Obligation de moyens

Article 4

Les prestations sont qualifiées d'obligations de moyens sauf stipulation expresse contraire. Photo-Pro s'engage à mettre tout en œuvre en vue de la réalisation de la commande. Photo-Pro n'est cependant pas tenu de mettre en œuvre des moyens de nature disproportionnée au regard de l'objectif à atteindre.

Compte tenu de ce qui précède, Photo-Pro met en œuvre les moyens en sa possession pour une expérience agréable, en vue cependant d'obtenir un résultat en accord avec son portfolio.

Devis – Prix et documents contractuels

Article 5

§ 1. Le client est informé du prix de la séance et des produits supplémentaires au moment de la prise de rendez-vous en vue de la prise de vues à réaliser par Photo-Pro. Toute offre remise par Photo-Pro, quelle qu'en soit la forme, à une validité de 2 semaines calendrier.

Cette offre est établie, le cas échéant, par écrit sur base des détails et besoins formulés par le client. Toute modification

formulée par le client donnera lieu à une modification de l'offre et, le cas échéant, du coût de la prestation.

L'accord est donné par la signature du client apposée sur l'offre retournée au prestataire et accompagné de la mention manuscrite suivante « Bon pour accord » ainsi que de la date de signature. L'offre peut être retournée signée par écrit ou par courrier électronique, pour autant que l'accord du client y soit mentionné de manière visible, identifiable et non-équivoque.

§ 2. Dans le cas où l'offre a été émise par Photo-Pro de manière informatique, e.a. par échanges de courriers électroniques, le client accepte expressément que les échanges de courriers électroniques constituent la relation contractuelle et peuvent servir de preuve quant à l'existence de celle-ci.

§ 3. Le chèque-cadeau a une validité stricte de 6 mois, il est numéroté et nominatif. Il doit contenir le nom et les coordonnées de la personne à qui le chèque est offert. Aucun report ou prolongation de validité ne sera accepté par Photo-Pro et ce, pour quelle que raison que ce soit.

Article 6

§ 1. Le prix des prestations est établi avec précision et minutie par Photo-Pro, sur base des éléments demandés par le client.

§ 2. Photo-Pro conserve la possibilité de modifier le prix des prestations pour des raisons indépendantes de sa volonté. Sont, entre autres, considérées comme raisons indépendantes de sa volonté :

- les modifications formulées par le client, effectuées après signature de l'offre pour accord. Toute modification de ce type devra être formulée par écrit auprès de Photo-Pro. Photo-Pro reste libre d'accepter ou de refuser la demande de modification ;
- les demandes de retouches supplémentaires demandées par le client après livraison du travail et non-comprises dans l'offre telle que mentionnée à l'article 5.
- Le cas échéant, Photo-Pro en informera le client. Le client reste libre d'accepter ou de refuser la modification du prix de la prestation. En cas de refus du client, l'acompte payé, conformément à l'article 7, reste acquis à Photo-Pro.

Paiements des services

Article 7

Le paiement des services par le client est effectué de la manière suivante :

Pour les sessions portrait :

- Le prix de la séance de prise de vue est payé par le client au moment de la prise de rendez-vous ;
- Les commandes supplémentaires sont payés au moment de la commande ;

Pour les clients professionnels (journées de prises de vue en entreprise, reportages, etc):

- Le paiement de la facture TVAC (21% TVA) est payable dans les 20 jours calendrier de la réception de celle-ci.
- Un acompte peut être demandée avant la prise de vue.

Article 8

Toute prestation impayée, même partiellement, permet à Photo-Pro de ne pas livrer les prises de vue réalisées.

Réalisation des prises de vues et autres prestations

Article 9

§1. Les prestations ne sont planifiées par Photo-Pro qu'après réception du paiement comme mentionné à l'article 7.

§2. Photo-Pro mentionne, à la demande du client, un délai de réalisation des prestations souhaitées. Ce délai ne prend cours qu'à la date de réception du paiement mentionné à l'article 7.

Ce délai est uniquement mentionné à titre indicatif et peut être prolongé pour des raisons indépendantes de la volonté du prestataire (e.a. maladie, accident, événement de force majeure, problèmes techniques ou informatiques).

Le cas échéant, Photo-Pro n'est aucunement redevable au client d'un quelconque paiement visant à indemniser le retard.

§3. Le client est tenu d'informer Photo-Pro de toute circonstance pouvant entraîner un report de la date de prise de vue.

Tout retard imputable au client entraînera un allongement des délais de réalisation.

§4. Le client est, outre ce qui précède, invité à

- transmettre les exigences ou besoins spécifiques éventuels au moment de la réservation de la prise de vue ;
- suivre les instructions, au moment de la prise de vue, de Photo-Pro.

Article 10

§1. Photo-Pro effectuera les corrections générales des photographies, telles par exemple la suppression de petites imperfections passagères (bouton, égratignure). En aucun cas Photo-Pro n'effectuera la retouche d'un vêtement mal repassé, ou les modifications de la forme du corps humain ou de la coiffure.

§2. A la demande expresse du client, Photo-Pro peut effectuer une retouche poussée. Dans ce cas, une offre de prestation complémentaire sera établie et devra être acceptée par le client conformément à l'article 5.

Article 11

§1. Toute arrivée tardive du client au rendez-vous fixé pour la séance de prise de vues entraînera une diminution du temps prévu pour celle-ci à concurrence du temps de retard. La séance est, par conséquent, raccourcie. En aucun cas Photo-Pro ne procède à un remboursement partiel de la séance ainsi raccourcie.

§2. En cas d'arrivée tardive de plus de 25% du temps prévu pour la session photo, Photo-Pro se réserve le droit d'annuler la séance de prise de vues sans remboursement des frais ou, de manière exceptionnelle et compte tenu des circonstances, de maintenir la séance sans récupération du temps perdu (séance raccourcie).

Article 12

§1. Toute annulation par le client doit être effectuée minimum 48h avant la date de rendez-vous fixée. Une seule annulation est autorisée par le client. 3 nouvelles dates seront proposées au client.

En cas d'annulation moins de 48h avant la date de rendez-vous fixée, le montant déjà versé ne fera aucunement l'objet d'un remboursement, compte-tenu d'une perte potentielle pour Photo-Pro.

§2. En cas d'annulation par Photo-Pro, celle-ci proposera 3 nouvelles dates. Le client peut également demander l'annulation et le remboursement des frais de séance de prise de vue déjà payés.

§3. En cas d'annulation par Photo-Pro, d'une prise de vue liée à un événement qui ne peut être reporté, Photo-Pro contactera d'autres photographes et en fera proposition au client. Le client est libre d'accepter ou de refuser. Le cas échéant, Photo-Pro procédera au remboursement des frais de prise de vue déjà payé par le client.

Article 13

§1. Les prestations réalisées par Photo-Pro sont livrées via galerie web privée.

§2. La commande des photographies s'effectue le jour de la prise de vue pour les sessions portraits et/ou via galerie web privée. Toute commande de photographies est finale, aucun de remboursement n'est possible.

Article 14

§1. Les photographies choisies par le client seront disponibles sur la galerie web privé de Photo-Pro 5 jours ouvrables après validation de la commande par le client et réception intégrale du paiement par Photo-Pro. Ils seront conservés sur galerie privé pendant 30 jours calendrier. La galerie en ligne ne constitue pas un archivage pour le client.

§2. La responsabilité de Photo-Pro ne peut, en aucun cas, être mise en cause après retrait ou envoi des photographies. Par conséquent,

- si Photo-Pro a expédié les photographies par voie postale ou transporteur, les risques liés au transport sont uniquement à charge du transporteur et ce, dès le dépôt des photographies à livrer auprès du transporteur ;
- dès prise de possession des photographies par le client, les risques liés au transport sont à charge du client.

Vente en ligne de chèques-cadeau

Article 15

§1. Le site internet de Photo-Pro propose la vente en ligne de chèques-cadeau. Cette proposition est une invitation à commander un ou plusieurs chèques-cadeau à titre non-contraignante pour la personne qui visite le site ainsi que pour Photo-Pro qui reste libre de refuser ou d'accepter la commande.

§2. En validant sa commande, le client signifie son intention de conclure un contrat d'achat. Il atteste par ailleurs, que toutes les données mentionnées à son sujet sont correctes et valables. Photo-Pro ne peut, en aucun cas, être tenue responsable d'erreurs à ce sujet.

§3. Photo-Pro reste libre d'accepter ou de refuser la demande. L'e-mail de confirmation transmis au client ne tient lieu que de confirmation de la réception de la demande.

§4. Les prix indiqués sont valables au moment de la demande. Ceux-ci sont susceptibles de modifications. Les prix définitifs sont ceux repris dans la confirmation transmise par Photo-Pro.

§5. Le client, par validation de sa demande de commande de chèque-cadeau, atteste être âgé de 18 ans révolus. A défaut, seul le client est responsable. La vente ne peut, en aucun cas, être déclarée nulle pour cette raison.

§6. Le règlement des demandes est effectué conformément aux modes de paiement proposés via le site internet www.photo-pro.be

§7. Compte tenu de la nature des produits vendus, aucun droit de rétractation n'existe dans le chef du client.

Utilisation des prestations

Article 16

§1. Les prestations sont réalisées en vue de leur utilisation dans un contexte spécifique.

§2. Si le client souhaite faire usage des prestations dans un contexte ou sur des supports de communication différents de ceux précisés dans l'offre précitée, il est tenu au préalable d'obtenir l'accord explicite de Photo-Pro. Photo-Pro sera en droit, le cas échéant, de réclamer le paiement de droits d'auteur pour l'usage qui en est fait.

§3. Le non-respect du contenu du présent article peut donner lieu, outre les droits d'auteur précités, à la demande en paiement de dommages et intérêts par Photo-Pro.

Propriété intellectuelle

Article 17

§1. Les droits intellectuels relatifs à tous les éléments constituant les prestations réalisées sont et restent la propriété de Photo-Pro.

§2. Compte tenu du §1 du présent article, le client ne peut, en aucun cas, modifier les prestations sauf accord explicite et par écrit de Photo-Pro pour l'usage prévu formulé dans l'offre ou, par après et uniquement pour autant que les photographies portant la marque de l'auteur.

En cas de modification autorisée, le client devra signer une cession des droits d'auteur patrimoniaux pour l'usage de ces œuvres, et devra éventuellement verser une compensation financière pour l'utilisation des photographies, à titre de droits d'auteur.

Photo-Pro interdit toutefois, en tout état de cause les traitements et les recadrages des photographies.

§3. En cas de modification non-autorisée, Photo-Pro bénéficie de la possibilité de réclamer des droits d'auteur ainsi que, le cas échéant, des dommages et intérêts. La responsabilité du prestataire ne peut, en aucun cas, être mise en cause dès lors qu'une modification est effectuée par le client. Par ailleurs, la responsabilité de Photo-Pro est limitée aux situations visées à l'article 16 des présentes conditions générales.

§4. Photo-Pro conserve la possibilité d'utiliser les éléments relatifs aux prestations réalisées à destination d'autres clients (notamment le savoir-faire), pour autant que cela ne porte pas un préjudice direct et chiffrable au client ayant commandé la prestation initiale.

§5. En aucun cas le client ne peut s'opposer à la mention des coordonnées du prestataire sur les prestations.

Limitation de responsabilité

Article 18

Outre les restrictions reprises aux divers articles, Photo-Pro n'est aucunement responsable des conséquences dommageables causées aux tiers en raison du contenu ou de l'utilisation qui est faite par le client, des prestations réalisées.

Confidentialité

Article 19

§1. Les données personnelles et/ou confidentielles relatives tant au client qu'à Photo-Pro, recueillies de quelque manière que ce soit et, essentiellement par échanges d'e-mails, mentions sur l'offre, échanges oraux, ainsi que toutes informations futures, ne sont destinées qu'à l'exécution des prestations et aux communications entre les parties. Elles ne feront l'objet d'aucune communication ou cession à des tiers, autres que les prestataires techniques si nécessaire.

Tant Photo-Pro que le client sont tenus de respecter la confidentialité des informations et de ne les utiliser que dans la mesure où elles sont nécessaires à la réalisation des photographies.

§2. En cas de non-respect de ce principe de confidentialité, tant Photo-Pro que le client, pourront exiger indemnisation, par la partie mise en cause, du préjudice subi.

Données à caractère personnel

Article 20

Toute donnée à caractère personnel concernant le client telle que définie par le règlement européen sur la protection des données 2016/679 est traitée dans le respect de celui-ci. Le traitement de données précitées est fondé sur base de l'intérêt légitime de Photo-Pro et de la nécessaire exécution du contrat. Elles sont conservées uniquement pour des actions spécifiques à Photo-Pro et ne sont, en aucun cas, transmises à des tiers ni à des fins de marketing direct ni pour toute autre finalité.

Les données conservées par Photo-Pro, pour une durée 36 mois, sont les suivantes : nom, prénom, âge, adresse, adresse e-mail, numéro de téléphone, image.

Le client dispose de la possibilité

- de s'opposer, sur simple demande et gratuitement, au traitement de ses données personnelles ;
- d'accéder, gratuitement, aux données le concernant conservées par Photo-Pro et d'obtenir rectification des données qui seraient incomplètes, inexactes ou non pertinentes.
- de s'opposer, pour des raisons sérieuses et légitimes, à ce que les données conservées fassent l'objet d'un traitement ;
- de demander la suppression des données le concernant à Photo-Pro ;
- de demander la portabilité de ses données détenues par Photo-Pro à un tiers.

Toute demande concernant ce qui précède doit être adressée par écrit à Photo-Pro, soit par courrier, soit par l'intermédiaire de son site www.photo-pro.be ou par email à welcom@photo-pro.be

§3. Photo-Pro peut divulguer à des tiers des informations personnelles sur requête de toute autorité légalement autorisée à en faire la demande. Photo-Pro peut également les divulguer si cette transmission est requise, en toute bonne foi, pour se conformer aux lois et règlements, pour protéger ou défendre ses droits ou ses biens ou si elle estime que le client est un danger, pour lui ou pour un tiers.

Références

Article 21

Le client autorise Photo-Pro à

- mentionner son nom et son logo à des fins promotionnelles ou commerciales,
- diffuser sur son site internet, sur les réseaux sociaux, ainsi que sur tout autre document physique ou virtuel, les photographies issues des prestations réalisées à des fins, notamment, de prospection, de présentation ou de référence.

Réclamation

Article 22

§1. Toute réclamation quelconque du client devra être effectuée immédiatement de manière verbale, confirmée par écrit au plus tard dans les 3 jours de la fin de la prestation, cachet de la poste faisant foi.

Photo-Pro s'engage à mettre tout en œuvre pour trouver une solution amiable et convenant à toutes les parties.

§2. Pour autant qu'une réclamation soit effectuée par le client dans les délais prévus au §1 qui précède, et pour autant que Photo-Pro l'accepte, le montant de la réclamation

sera limité au montant des prestations réalisées diminué des frais réels supportés par Photo-Pro.

Résolution de litiges et tribunaux compétents

Article 23

En cas de litige, la médiation entre Photo-Pro et le client est privilégiée. Si toutefois, aucun accord n'est possible, les tribunaux compétents sont ceux du canton et de l'arrondissement judiciaire du siège social de Photo-Pro.

Nullité

Article 24

L'éventuelle nullité d'une disposition des présentes conditions générales n'influence en rien la nullité de l'ensemble. Si une clause est rendue nulle, les parties s'engagent à conclure d'une clause alternative visant à produire le même effet.

Application du droit belge

Article 25

Toutes les dispositions non précisées dans les présentes conditions générales sont réglées par le droit belge en vigueur au moment de la conclusion du contrat.