

# Conditions générales de vente (CGV)

(Version du 01.08.2024)

Les présentes conditions générales de vente créent un accord légal et s'appliquent à toutes les commandes et à toutes les ventes de prestations et produits conclues entre le client et Massen Photography Sàrl-s, 4 am Dielchen, L-8611 Platen (dénomé ci-après « Massen Photography »).

Massen Photography se réserve le droit de modifier, à tout moment les présentes conditions générales de vente (CGV). Chaque commande est régie par les conditions générales applicables à la date de la commande.

## Article 1 : Objet

Massen Photography propose des prestations photographiques privées et publiques telles que présentées sur son site Internet ([www.massenphotography.lu](http://www.massenphotography.lu)).

Le fait de réserver une séance photo 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 entre Massen Photography et le client par écrit.

Tout autre document que les présentes CGV et notamment brochure, liste des prix, publicités, notices, n'a qu'une valeur informative et indicative, non contractuelle.

Les présentes conditions générales de vente forment un document contractuel indivisible avec une réservation d'une séance photo, un contrat de prestation resp. un bon de commande signé le cas échéant par le client et Massen Photography.

## Article 2 : Réservation et commande

La réservation d'une prestation photographique se fait par email ou téléphone à l'adresse email ou numéro de téléphone selon les informations de contact fournies sur le site internet ([www.massenphotography.lu](http://www.massenphotography.lu)) resp. par les réseaux sociaux via Messenger et Instagram Direct ou pour certains types de services via « online booking » sur le site [www.massenphotography.lu](http://www.massenphotography.lu)

Toute réservation et commande est acceptée par Massen Photography et considérée comme définitive lors du paiement (sur base d'une facture) du montant total de la « session fee » (frais de séance, pour une séance photographique), d'un acompte resp. du montant de la commande (pour les différentes formules de photos resp. pour les produits imprimés ou autres) de la part du client. Pour certaines prestations la réservation/commande doit être finalement validée par un contrat signé par le client et Massen Photography en double exemplaire reprenant les modalités de la prestation/commande. En cas de commande de produits (format digital ou imprimés) un bon de commande pourra être établi et signé par le client. A défaut de paiement de la « session fee » (frais de séance) ou de l'acompte demandé dans les 7 jours suivant l'envoi de la facture par Massen Photography, la réservation ne sera pas prise en compte.

Dans le cadre d'une séance photo naissance, la date de la séance sera fictive dans les 15 jours suivant la date prévue d'accouchement.

Les parents s'engagent à contacter Massen Photography le plus tôt possible à la naissance de leur bébé ou au plus tard le 4e jour après la naissance de leur bébé afin de confirmer ou déplacer la date de la séance photo.

## Article 3 : Prix

### 3.1. : Tarifs

Les prix de vente sont ceux applicables au moment de la commande, sont indiqués en euros et s'entendent toutes taxes comprises (TTC).

Massen Photography se réserve le droit de modifier les prix de ses prestations et de toutes autres commandes, sans préavis, au cours de l'année. Toute prestation préalablement fixée gardera le tarif appliqué lors de la prise de commande.

Des frais de déplacements ou logement pourront être appliqués le cas échéant. Ils seront alors repris dans le contrat le cas échéant.

### 3.2. : Paiement

Les paiements par virement bancaire, par carte bancaire et en espèces sont acceptés.

Tout retard de paiement donnera lieu au paiement d'intérêt prévu par le Règlement grand-ducal du 20 décembre 2019 portant fixation du taux d'intérêt légal pour l'an 2020, exigibles de plein droit et sans rappel, calculés sur les montants hors taxes, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 3 euros par rappel/facture.

Lors de la réservation d'une séance de photo, le montant de la « session fee » (frais de séance) resp. de l'acompte sera à payer sur présentation d'une facture dans les 7 jours.

Lors de la passation d'une commande de produits (en format digital ou imprimé ou d'autres produits photographiques) le montant total à payer est également dû au plus tard dans les 7 jours après présentation d'une facture. Toutefois aucune commande ne sera traitée ni délivrée avant le paiement complet du montant dû.

Un paiement en plusieurs fois (plan de paiement) est possible à partir d'un montant de la commande de 500 Euros, les modalités sont à déterminer avec Massen Photography.

Tous les frais et/ou ajouts de dernière minutes non prévus dans la prestation seront facturés. Le règlement supplémentaire sera à effectuer sur présentation d'une facture supplémentaire dans les 7 jours.

## Article 4 : Modification de la prestation

### 4.1. : Droit de rétractation

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. Toute demande de rétractation effectuée dans le

délai imparti entraînera le remboursement du montant déjà payé, à moins que la prestation ait déjà été réalisée en totalité ou en partie. Au-delà de ce délai la réservation est considérée comme ferme et définitive.

Après ce délai de 14 jours, la « session fee » (frais de séance) resp. l'acompte / la somme déjà versée pour la commande ne sera plus remboursée.

#### **4.2. : Report ou Annulation**

En cas d'annulation complète par le client de la réservation d'une prestation photographique devenue définitive, il est rappelé que conformément aux dispositions légales, le montant déjà payé de la « session fee » (frais de séance) resp. l'acompte ne sera pas remboursé (sauf cas de force majeure pour le client).

En cas de report de la réservation par le client, le montant de la « session fee » (frais de séance) resp. de l'acompte reste acquis. Le report devra être effectué dans les 6 mois suivant la date initiale. En cas d'un report par le client à moins de 24 heures avant la date et heure fixée, Massen Photography se réserve le droit de demander des frais de report à hauteur de 100 € au maximum, comme il ne sera en principe plus possible de remplacer le client à si court terme par un autre client. Si Massen Photography ne peut honorer le contrat pour cas de force majeure, il vous sera proposé dans la mesure du possible une date de remplacement ou un éventuel autre photographe (au même tarif).

Dans le cas où aucun arrangement n'est possible, le montant déjà payé sera intégralement remboursé, et ce, sans donner lieu au versement de dommages et intérêts à quelque titre que ce soit.

Est considéré comme cas de force majeure, un événement imprévisible rendant irréalisable l'exécution de la prestation à savoir : accident, décès, maladie... (le cas échéant sur preuves). Massen Photography ou le client s'engage à prévenir l'autre partie dans les plus brefs délais par téléphone avec confirmation écrite par email (en cas de report) ou par lettre recommandée (en cas d'annulation).

En cas de problème technique avec le matériel photographique, d'un accident quelconque empêchant Massen Photography de remettre le travail demandé, en cas de perte ou de détérioration des photos avant la livraison, l'intégralité du montant sera remboursée sans pour autant donner lieu au versement de dommages et intérêts à quelque titre que ce soit.

En cas de dégradation météorologique rendant impossible, une prestation en extérieur, Massen Photography et le client, d'un commun accord reporterons à une date ultérieure la prestation. Massen Photography ne pourra être tenue responsable de la non-exécution ou de l'exécution partielle de ladite prestation.

#### **Article 5 : Responsabilité du client**

L'heure fixée pour la prestation est impérative et tout retard des clients pourra être imputé du temps préalablement convenu pour la séance.

Au-delà de 45 minutes de retard, la séance sera annulée et les montants déjà payés ne seront pas remboursés.

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

Massen Photography ne pourra être gêné durant sa prestation par des photographes amateurs.

Les enfants présents lors des séances photos restent sous l'entière responsabilité des parents. En cas de dégâts matériels

causés par le client ou l'enfant ou toute autres personnes (accompagnants) présentent sur les lieux de la séance, ceux-ci devront être remboursés dans leur intégralité au prix neuf. Si l'accident est du fait de Massen Photography, son assurance civile professionnelle sera déclenchée. Les animaux ne sont pas permis dans le studio (sauf si préalablement convenu autrement).

#### **Article 6 : Post-traitement**

Les photographies sont réalisées par Alena (Elena) Massen et/ou par Patrick Massen sous le nom de Massen Photography. Massen Photography n'est pas soumis à une obligation de résultat. Il met tous les moyens en œuvre pour fournir des images de qualité, tel que stipulé dans la réservation. Le contenu de ces images est laissé à l'appréciation artistique du photographe.

En conséquence, les clients reconnaissent que les photographies ne sont pas soumises à un rejet en fonction des goûts du client.

Massen Photography ne livre jamais de photographies brutes (RAW). 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. Massen Photography est le seul à décider du post-traitement qu'il appliquera.

Toutes retouches supplémentaires demandées par le client seront acceptées ou non par Massen Photography qui se réserve le droit de facturer le travail supplémentaire par image selon les tarifs en vigueur (20 euros par photo).

Seules les photographies traitées par Massen Photography seront exploitables par les deux parties.

#### **Article 7 : Livraison**

##### **7.1. : Consultation de révélation (« reveal consultation »)**

En cas de demande d'une « session fee » (frais de séance) pour une certaine prestation photographique celle-ci couvre la séance photographique elle-même, mais n'inclut aucune photo délivrée. Les photos sont à acheter séparément.

A cette fin un rendez-vous pour une consultation de révélation sera fixé à la fin de la séance photographique elle-même.

Cette consultation aura en principe lieu dans les trois à quatre semaines suivant la séance elle-même au studio à Platen et Massen Photography présentera au client sous forme digitale les meilleures photographies réalisées (choix de Massen Photography). Le client sera alors complètement libre à choisir une formule pour la livraison des photos, soit en format digital, soit sous forme d'images imprimées (toutes les photos commandées imprimées seront également délivrées en format digital), dépendant des formules offertes par Massen Photography. La formule choisie définira également le nombre de photos livrés.

En cas de choix du client de photos en format digital uniquement celles-ci seront livrées après paiement complet dans les 7 jours ouvrables par fichiers téléchargeables via une galerie d'image ou par un lien d'un service tiers (p.ex. wetransfer.com ou similaire).

En cas de commande de photos imprimées celles-ci seront livrées (incluant les mêmes photos commandées en format digital sur stick USB) dans les 4 semaines après paiement complet de la commande. Pour certains produits imprimés ce délai pourra être prolongé et nécessite l'accord final du client (p.ex. album).

## **7.2. : Fichiers numériques**

Massen Photography met tout en œuvre pour satisfaire la livraison des fichiers numériques dans les meilleurs délais. Un retard de livraison ou d'exécution ne peut être invoqué par le client pour demander la résiliation du contrat, réclamer des dommages et intérêts ou faire valoir toute autre revendication. Massen Photography s'engage à vous présenter vos photos dans les 4 semaines qui suivent la séance (hors mariage, baptême, enterrement de vie de jeune fille...) sauf cas de force majeure. La livraison des fichiers numériques se fait au format JPEG.

## **7.3. : Commande de produits imprimés**

Massen Photography n'exécute pas lui-même l'impression des produits proposés (tirage papier, folio box, album...) mais fait appel à un prestataire extérieur. Les produits commandés seront à récupérer au studio du photographe sur rendez-vous. Les produits imprimés commandés seront en principe disponible endéans 4 semaines après commande et paiement complet par le client. Massen Photography ne pourra être tenue responsable du retard de livraison du dit prestataire et aucun dédommagement ne pourra lui être demandé. Dans le cadre d'un tirage papier, album photo ou autres commandes faisant appel à un prestataire choisi par le client, Massen Photography ne peut être rendu responsable du résultat obtenu et le client devra s'en référer au prestataire.

## **Article 8 : Durée de conservation**

À compter de leur livraison au client, les photographies sont conservées et archivées sous la responsabilité entière du client. Le client est invité à effectuer des sauvegardes sur des supports variés. Massen Photography se détache de toute responsabilité en cas de perte ou détérioration des fichiers numériques remis au client. Les fichiers restent cependant disponibles (sauf cas de force majeure) pendant minimum une année (sauf autre accord entre photographe et client) et peuvent être renvoyés si nécessaire. Après une année, tous les fichiers pourront être supprimés par Massen Photography et il n'y aura plus de garantie de disponibilité des photos chez Massen Photography.

## **Article 9 : Imprévus**

### **9.1. : Conditions atmosphériques défavorables**

En cas de conditions atmosphériques dégradées comme par exemple, orages, tempêtes, pluies importantes etc, Massen Photography ne pourra être tenu responsable de la non-exécution ou de l'exécution partielle des prestations en extérieur initialement prévues à la commande. Aucun remboursement ne sera effectué, la séance sera reportée dans ce cas à une date ultérieure.

### **9.2. : Force majeure ou maladie**

Est considéré comme force majeure un événement extérieur imprévisible et rendant impossible l'exécution de la prestation (accident, décès d'un parent, ...), preuve à l'appui. Chacune des parties pourra opposer ce droit dès lors où la force majeure est caractérisée. Massen Photography se réserve le droit d'annuler/reporter une prestation photographique en cas de force majeure ou 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. La séance sera reportée à une date ultérieure

ou en cas d'annulation par Massen Photography pour cas de force majeure ou maladie les sommes déjà versés seront intégralement remboursés.

Dans le cadre d'un mariage, Massen Photography s'engage à faire son possible pour aider les clients à trouver un autre prestataire disponible pour réaliser la prestation. L'intégralité des montants payés sera alors remboursée sans pour autant donner lieu au versement de dommages et intérêts à quelque titre que ce soit.

## **9.3. : Problème technique et accident**

En cas de problème technique avec le matériel photographique ou d'un accident quelconque pendant la prestation empêchant Massen Photography de remettre le travail demandé, l'intégralité du montant versé sera remboursée, sans pour autant donner lieu au versement de dommages et intérêts à quelque titre que ce soit. En cas de perte ou de détérioration des photos avant leur livraison (cambriolage, incendie, ...), le client ne pourra prétendre qu'au remboursement de la prestation.

## **Article 10 : Style photographique**

Les clients reconnaissent qu'ils sont familiers avec le style de Massen Photography et sollicitent ses services en toute connaissance du style artistique de celui-ci. Ils reconnaissent également que le travail de Massen Photography est en constante évolution, que la prestation proposée par Massen Photography est unique et artistique et que les photographies livrées peuvent être différentes des photographies prises par Massen Photography dans le passé. Massen Photography assure qu'il utilise tout son potentiel et tout son jugement artistique personnel pour créer des images cohérentes avec sa vision personnelle de l'événement. Le client accepte que cette vision soit différente de la leur. Lors des séances en dehors du studio de Massen Photography, celui-ci essaie de s'adapter aux conditions propres au lieu de la séance en termes de luminosité et de couleurs. La qualité des photographies dépendra en grande partie de ces conditions et il ne pourra être reproché à Massen Photography si elles ne sont pas favorables. En conséquence le client reconnaît que les photographies ne sont pas soumises à un rejet en fonction des goûts ou des critères esthétiques propres à chacun.

## **Article 11 : Propriété intellectuelle**

Les photographies réalisées lors d'une séance avec le client sont protégées selon les dispositions de la loi modifiée du 18 avril 2001 sur les droits d'auteur, les droits voisins et les bases de données. Même après cession des fichiers numériques, les photographies restent la propriété intellectuelle de Massen Photography et ne sont en conséquence pas libres de droit. Seul le droit à l'image du client est inaliénable. Le client détient les droits d'impression et de reproduction des photos à des fins privées uniquement sauf accord préalable avec Massen Photography. L'usage commercial par le client des photographies n'est pas autorisé, et doit faire l'objet d'un nouvel accord écrit avec Massen Photography.

## **Article 12 : Droit à l'image et autorisation de diffusion**

Le client conserve son droit à l'image inaliénable en toute circonstance, tout temps et tout lieu. Le client déclare être majeur, poser librement pour des photographies et autoriser la prise de vues. Pour les enfants mineurs, aucune photographie ne sera prise sans autorisation

des représentants légaux. Dans le cadre de la signature d'un seul parent, il atteste que l'autre parent ne s'oppose pas à la prise de vue.

Le client certifie ne pas être lié par un contrat de droit à l'image et il doit vérifier que les droits des biens éventuels photographiés sont respectés.

Massen Photography se réserve le droit d'utiliser les photographies qu'il a réalisées à des fins de promotion de son activité (site internet, réseaux sociaux, flyer, expositions, concours, ...).

Massen Photography s'engage en cas d'exploitation des photographies à ne pas porter atteinte à la vie privée du client ni à sa réputation.

En cas de refus, le client ne pourra refuser l'utilisation de photos sur lesquelles il n'est pas reconnaissable.

#### **Article 13 : Confidentialité**

Massen Photography s'engage à respecter la vie privée de ses clients et des visiteurs de son site internet [www.massenphotography.lu](http://www.massenphotography.lu).

Toutes les données et les informations échangées par Massen Photography et son client sont traitées de manière confidentielle par les deux parties. Elles ne sont pas cédées à une société commerciale ou organisation tierce et ne sont collectées, traitées et utilisées par Massen Photography, sans l'autorisation écrite et préalable du Client, que pour les besoins du contrat conclu entre les parties.

#### **Article 14 : Traitement des données à caractère personnel**

Massen Photography se conforme aux lois et réglementations applicables en matière de protection des données à caractère personnel. En particulier, Massen Photography s'assure que ses sous-traitants et lui-même ont mis en oeuvre les mesures techniques et/ou organisationnelles appropriées pour assurer la protection des données à caractère personnel contre toute destruction, perte, détérioration, divulgation ou accès non autorisés, ainsi que toute autre forme de violation de la loi et que ces mesures ont été mises en oeuvre en tenant dûment compte des risques liés au traitement et à la nature des données à protéger. Les mesures visent également à empêcher la collecte inutile et le traitement ultérieur des données à caractère personnel.

Le client autorise Massen Photography à enregistrer et à traiter l'ensemble des informations personnelles indiquées par le client par l'intermédiaire des formulaires d'enregistrement, par email,

téléphone ou tout autre moyen de communication entre le client et le photographe, dans un ou plusieurs fichiers informatisés ou non de Massen Photography et ce, dans le respect de la législation luxembourgeoise, en particulier du règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après la « RGPD »).

Massen Photography est le responsable du traitement des informations personnelles, qui sont utilisées par Massen Photography uniquement :

- pour permettre au client un accès sécurisé et différencié à une galerie d'images avec les images du client ;
- pour permettre à Massen Photography d'effectuer un suivi commercial et administratif de la réservation et de la commande du client.

Les données personnelles concernant le client ne sont pas conservées plus longtemps que nécessaire, mais au plus pendant une durée de 10 ans, compte tenu de la finalité du traitement de données et ce, conformément au RGPD.

Massen Photography s'engage à ne pas communiquer les données personnelles du client à des tiers en vue d'une utilisation à des fins de prospection, de marketing ou autre et prend toutes les précautions nécessaires en vue de la protection des informations personnelles du client, conformément à RGPD. Massen Photography rappelle néanmoins que la transmission par Internet ne peut être sécurisée à 100%.

Le client dispose d'un droit d'accès aux données le concernant et a un droit de rectification de ses données.

#### **Article 15 : Loi applicable**

Les relations contractuelles entre parties auxquelles s'appliquent les présentes conditions générales sont régies exclusivement par la loi luxembourgeoise.

Tout litige relatif à la conclusion, à l'exécution ou à l'interprétation des présentes conditions générales ainsi qu'à tous contrats auxquelles elles s'appliquent, sera, à défaut d'accord amiable, soumis aux tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Luxembourg, lesquels sont seuls compétents pour trancher.

#### **Article 16 : Acceptation des conditions générales de vente**

Le client déclare avoir pris parfaitement connaissance des conditions générales de vente de Massen Photography et de les accepter en leur intégralité.