

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Massen Photography Sàrl-S

4 am Dielchen — L-8611 Platen — Luxembourg
www.massenphotography.lu — portraits@massenphotography.lu

L.B.R. B288010 | TVA LU35893486

Version juin 2026

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») régissent l'ensemble des relations contractuelles entre Massen Photography Sàrl-S (ci-après « Massen Photography »), photographe professionnel établi à Platen, Luxembourg, et toute personne physique ou morale faisant appel à ses services (ci-après « le Client »).

La réservation d'une prestation vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV. Toute condition contraire ne peut être opposée à Massen Photography qu'à la condition d'avoir été expressément acceptée par écrit. Les documents à caractère purement informatif — brochures, listes de tarifs, publicités — sont sans valeur contractuelle.

Massen Photography se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment ; la version applicable est celle en vigueur à la date de la commande.

Article 1 — Objet

Massen Photography propose des prestations photographiques destinées aux particuliers et aux professionnels, telles que décrites sur son site internet www.massenphotography.lu.

Article 2 — Réservation et commande

Toute réservation peut être effectuée par e-mail, par téléphone, via les messageries Instagram Direct ou Facebook Messenger, ou par le système de réservation en ligne disponible sur www.massenphotography.lu.

La réservation n'est confirmée et définitive qu'à réception du paiement de l'acompte demandé, dans les sept (7) jours suivant l'émission de la facture correspondante. À défaut de règlement dans ce délai, la réservation est réputée caduque de plein droit. Pour certaines prestations, la réservation est soumise à la signature préalable d'un contrat établi en double exemplaire.

Dans le cadre d'une séance naissance, la date est fixée à titre prévisionnel dans les quinze (15) jours suivant la date d'accouchement estimée. Les parents s'engagent à informer Massen Photography de la naissance dans les meilleurs délais, et au plus tard le quatrième (4^e) jour suivant la naissance.

Article 3 — Prix et paiement

3.1 Tarifs

Les prix des prestations sont ceux en vigueur à la date de la commande, libellés en euros toutes taxes comprises (TTC). Massen Photography se réserve le droit de modifier ses tarifs sans préavis ; toute prestation réservée est maintenue au tarif convenu lors de la réservation. Des frais de déplacement ou d'hébergement peuvent s'appliquer ; ils sont alors précisés dans le devis ou le contrat de prestation.

3.2 Acompte et solde

Pour toutes les prestations photographiques (hors mariage), la réservation est confirmée par le versement d'un acompte correspondant, selon le cas, à cent (100) euros, ou au coût du maquillage et/ou de la coiffure inclus dans la prestation si ce montant est supérieur. Le solde est réglé à l'issue de la séance ou, au plus tard, avant la livraison des fichiers.

Pour les prestations de mariage, un acompte de trente pour cent (30 %) du montant total est exigé à la signature du contrat. Le solde est réglé au plus tard dix (10) jours avant la date du mariage.

3.3 Moyens de paiement

Les paiements sont acceptés par virement bancaire, par carte bancaire et en espèces. Un paiement échelonné peut être consenti à partir d'un montant de commande de cinq cents (500) euros, selon des modalités convenues au cas par cas avec Massen Photography.

Tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans mise en demeure préalable, l'application d'intérêts de retard au taux légal en vigueur fixé annuellement par règlement grand-ducal, ainsi

qu'une indemnité forfaitaire de recouvrement de quarante (40) euros conformément à la Directive 2011/7/UE relative à la lutte contre le retard de paiement.

Article 4 — Droit de rétractation

En application de la loi luxembourgeoise du 2 avril 2014 relative aux droits des consommateurs, transposant la Directive 2011/83/UE, le Client consommateur dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter du lendemain de la conclusion du contrat de réservation.

Pour exercer ce droit, le Client adresse à Massen Photography, avant l'expiration de ce délai, une déclaration non équivoque de rétractation, soit par e-mail à portraits@massenphotography.lu, soit par courrier postal à l'adresse de Massen Photography, soit au moyen du formulaire type figurant en annexe des présentes CGV.

Massen Photography accuse réception de la demande dans les quarante-huit (48) heures et procède au remboursement intégral des sommes versées dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la réception de la demande.

Si le Client demande expressément que l'exécution de la prestation commence avant l'expiration du délai de rétractation, il reconnaît qu'en cas d'exécution totale, il perd son droit de rétractation. En cas d'exécution partielle, Massen Photography facture au prorata de la prestation déjà réalisée.

Au-delà de ce délai de quatorze jours, la réservation est ferme et définitive.

Article 5 — Annulation et report

5.1 Annulation par le Client

En cas d'annulation de la réservation par le Client après expiration du délai de rétractation, l'acompte versé demeure acquis à Massen Photography à titre de dédit, sauf survenance d'un cas de force majeure dûment justifié (voir article 10).

5.2 Report par le Client

En cas de report de la séance, les sommes versées restent acquises et peuvent être imputées sur la nouvelle prestation, à condition que le report soit effectué dans les six (6) mois suivant la date initiale. Un report notifié moins de vingt-quatre (24) heures avant la séance peut donner lieu à des frais de report de cent (100) euros au maximum.

5.3 Annulation ou report par Massen Photography

En cas d'impossibilité d'honorer la prestation pour cause de force majeure (accident, maladie grave, décès, etc.), Massen Photography en informe le Client dans les meilleurs délais et lui propose, au choix, une date de remplacement aux mêmes conditions tarifaires ou le remboursement intégral des sommes versées. Aucun dommage et intérêt ne peut être réclamé à ce titre.

En cas de problème technique majeur ou de perte ou destruction des fichiers avant livraison, l'intégralité des sommes versées est remboursée, sans versement de dommages et intérêts.

5.4 Conditions météorologiques

En cas de conditions météorologiques rendant impossible une prestation en extérieur, la séance est reportée d'un commun accord à une date ultérieure. Aucune responsabilité ne peut être engagée à ce titre.

Article 6 — Responsabilité du Client

L'heure fixée pour la séance est contractuelle. Tout retard est déduit du temps de prestation prévu. Au-delà de quarante-cinq (45) minutes de retard, la séance est annulée sans remboursement des sommes versées.

Le Client déclare être majeur et consentir librement à la réalisation des photographies. Pour les enfants mineurs, les représentants légaux attestent de leur consentement et restent entièrement responsables de la surveillance des enfants pendant la séance. Tout dommage matériel causé aux locaux ou équipements de Massen Photography est à la charge du Client responsable, au prix neuf.

Article 7 — Post-traitement

Les photographies sont réalisées par Alena (Elena) Massen et/ou Patrick Massen, sous le nom commercial Massen Photography. Le post-traitement — réglages colormétriques, recadrage, retouches — fait partie intégrante du travail artistique et relève de la seule appréciation de Massen Photography. Aucun fichier brut (RAW) n'est livré.

Les clients reconnaissent que les photographies livrées ne peuvent être refusées au motif de préférences esthétiques personnelles. Toute retouche supplémentaire est facturée au tarif en vigueur (vingt (20) euros par image) et doit être acceptée par Massen Photography. Seules les images post-traitées par Massen Photography peuvent être exploitées par les parties.

Article 8 — Livraison

8.1 Modalités de livraison

Les photographies post-traitées sont livrées au format JPEG, par galerie en ligne sécurisée ou lien de téléchargement sécurisé, dans les trois (3) à quatre (4) semaines suivant la séance et après règlement complet du solde. Les produits imprimés (le cas échéant) sont disponibles dans un délai de quatre (4) semaines après règlement complet, sous réserve des délais propres au prestataire d'impression retenu.

8.2 Réclamations

Le Client dispose de trente (30) jours à compter de la date de livraison pour formuler toute observation relative à la qualité des livrables. Passé ce délai, et sans préjudice des droits légaux du consommateur, aucune réclamation ne pourra être prise en compte.

Article 9 — Conservation des fichiers

À compter de la livraison, le Client est seul responsable de la sauvegarde et de l'archivage de ses fichiers. Il est vivement recommandé de conserver les images sur plusieurs supports distincts.

Massen Photography conserve les fichiers livrés pendant une durée minimale d'un (1) an à compter de la livraison, sauf accord contraire. Passé ce délai, les fichiers peuvent être supprimés sans préavis, et leur disponibilité n'est plus garantie. Massen Photography décline toute responsabilité en cas de perte ou de détérioration des fichiers après leur livraison au Client.

Article 10 — Force majeure

Est considéré comme cas de force majeure tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur aux parties rendant impossible l'exécution de la prestation, notamment : catastrophe naturelle, pandémie, guerre, incendie, décès ou hospitalisation d'urgence d'une partie, sur justificatif.

En pareil cas, les obligations des parties sont suspendues. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les sommes déjà versées sont intégralement remboursées dans un délai de quatorze (14) jours, sans indemnités de part ni d'autre.

Article 11 — Propriété intellectuelle

Les photographies réalisées lors d'une séance avec le Client sont des œuvres de l'esprit protégées par la loi modifiée du 18 avril 2001 sur les droits d'auteur, les droits voisins et les bases de données.

La livraison des fichiers numériques au Client n'emporte pas transfert des droits d'auteur, qui demeurent la propriété exclusive de Massen Photography. Le Client bénéficie d'une licence

d'utilisation lui permettant de reproduire et d'imprimer les images à des fins strictement privées. Toute exploitation commerciale est interdite sans accord écrit préalable de Massen Photography.

Article 12 — Droit à l'image

Le Client conserve son droit à l'image alinéable en toutes circonstances. Il déclare être majeur et consentir librement à la réalisation des photographies. Pour les séances impliquant des enfants mineurs, le consentement du représentant légal est requis.

Massen Photography se réserve le droit, sur la base de son intérêt légitime, d'utiliser les images réalisées à des fins de promotion de son activité (site internet, réseaux sociaux, publications, expositions, concours), dans le strict respect de la vie privée et de la réputation du Client. Aucun nom de famille ni adresse n'est divulgué.

Le Client peut exercer son droit d'opposition à cette utilisation promotionnelle à tout moment en adressant une demande par e-mail à portraits@massenphotography.lu. Cette opposition ne saurait porter sur les images sur lesquelles le Client n'est pas reconnaissable.

Article 13 — Protection des données personnelles

Massen Photography agit en qualité de responsable du traitement au sens du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et de la loi luxembourgeoise du 1^{er} août 2018 relative à la protection des données. Les données personnelles du Client sont collectées et traitées aux seules fins suivantes :

- exécution du contrat et gestion administrative de la commande ;
- accès sécurisé à la galerie d'images privée ;
- archivage comptable et respect des obligations légales.

Les données sont conservées le temps nécessaire à l'exécution du contrat, et au maximum dix (10) ans pour satisfaire aux obligations légales de conservation des documents comptables, conformément à la loi luxembourgeoise du 19 décembre 2002. Elles ne sont jamais cédées à des tiers à des fins commerciales.

Le Client dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, de portabilité et d'opposition, qu'il peut exercer par e-mail à portraits@massenphotography.lu. Il dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale pour la Protection des Données (CNPDP — www.cnpdp.lu).

Article 14 — Loi applicable et juridiction

Les présentes CGV et les relations contractuelles qui en découlent sont régies par le droit luxembourgeois.

Tout litige sera soumis, à défaut de règlement amiable, aux tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Luxembourg. Cette clause ne saurait priver le Client consommateur domicilié dans un autre État membre de l'Union européenne de son droit d'ester en justice devant les juridictions de son lieu de domicile, conformément au Règlement (UE) n° 1215/2012.

Article 15 — Acceptation

La réservation d'une prestation auprès de Massen Photography emporte acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente.

ANNEXE — Formulaire de rétractation

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

À l'attention de Massen Photography Sàrl-S — 4 am Dielchen — L-8611 Platen — Luxembourg
portraits@massenphotography.lu

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat de prestation photographique conclu le
:

Date de conclusion du contrat : _____

Nature de la prestation : _____

Nom et prénom : _____

Adresse : _____

Signature (si formulaire transmis sur papier) : _____ Date :

Ce formulaire est fourni conformément à l'Annexe I, Partie B de la Directive 2011/83/UE.