Conditions générales de prestation et de vente

Version 1 du 21 octobre 2026 — Clients particuliers

Date d’entrée en vigueur : [À COMPLÉTER AVANT UTILISATION]

Préambule

Les présentes conditions générales de prestation et de vente (« CGV ») encadrent les prestations de photographie, vidéo, livres et albums photo, photobooth, vidéobooth et magnets commandées par des consommateurs auprès de PHOTO BY SLIM. Elles sont communiquées avant la commande et jointes au devis accepté. Les conditions particulières expressément convenues au devis prévalent sur les présentes CGV, sans écarter les dispositions légales impératives.

Les commandes professionnelles relèvent de conditions distinctes. Pour une commande sur une boutique ou galerie, le vendeur, les prix, les conditions de vente et les garanties applicables sont identifiés avant le paiement. Une commande distincte sur la galerie ne modifie pas les engagements du devis initial.

Article 1 Identification du prestataire

- Nom commercial : PHOTO BY SLIM.
- Exploitant : Slim Fassatoui, entrepreneur individuel — EI, sous le régime du micro-entrepreneur.
- SIRET : 491 402 228 00028.
- Adresse professionnelle et adresse des réclamations : 15 rue Lucien Piron, 93110 Rosny-sous-Bois.
- Téléphone : +33 6 47 54 68 68.
- E-mail : contact@photobyslim.com.
- Site internet : www.photobyslim.com.
- TVA : TVA non applicable, article 293 B du CGI.

Le prestataire est désigné ci-après « PHOTO BY SLIM ». Le client est la personne identifiée au devis qui commande pour ses besoins privés.

Article 2 Devis et réservation

Le devis précise les caractéristiques essentielles de la commande : date et lieux, horaires de couverture, composition de l’équipe, livrables, formats et quantités, options, prix total, frais, échéances et délais indicatifs. La quantité d’images livrées est définie au devis ; les notions de prises de vue sans limitation ne signifient pas la remise de tous les déclenchements ni des fichiers sources.

Le devis est transmis et accepté à distance, sur l’application de PHOTO BY SLIM. Le client peut vérifier sa commande et demander sa correction avant de la confirmer. La réservation devient définitive après acceptation du devis et des CGV et versement d’un acompte de 30 % du prix total, sauf montant différent expressément prévu au devis. La somme constitue un acompte et non des arrhes. Le versement de l’acompte ne prive pas le client de son droit de rétractation prévu à l’article 4. Le client est informé de l’absence de réservation définitive tant que ces conditions ne sont pas réunies.

L’acceptation intervient par un procédé électronique sur l’application, qui recueille le consentement, identifie le signataire et assure le lien avec les documents acceptés. PHOTO BY SLIM conserve les éléments de preuve disponibles, la version du devis et des CGV et les traces de l’acceptation (date, heure, identité déclarée), dans le respect de la réglementation. La force probante du procédé s’apprécie selon les articles 1366 et 1367 du Code civil ; la seule saisie d’un nom n’est pas présentée comme une signature qualifiée.

Le client reçoit les documents acceptés sur un support durable, notamment par e-mail avec pièces jointes. La confirmation de commande en ligne indique sans ambiguïté l’obligation de paiement.

Article 3 Prix et règlement

Les prix sont exprimés en euros, nets : TVA non applicable, article 293 B du CGI. Les déplacements, heures supplémentaires et frais de livraison éventuels sont précisés avant la commande. Aucun supplément n'est engagé sans l'accord préalable du client sur son prix.

Le solde est exigible au plus tard le jour de l'événement, sauf échéancier écrit différent. Les règlements sont possibles par virement bancaire, carte bancaire ou espèces dans les limites légales.

En cas d'impayé exigible, PHOTO BY SLIM adresse un rappel puis peut suspendre les livraisons après information du client, dans les conditions du droit commun. Cette disposition ne prive pas le client d'un droit légal de suspendre un paiement en raison d'une inexécution du prestataire. Les sommes effectivement contestées sont examinées avec le client.

Article 4 Rétractation

Le contrat étant conclu à distance, le client dispose d'un délai de rétractation de quatorze jours à compter de la conclusion du contrat pour les prestations de services. Pour une vente de biens non exclue de ce droit, le délai court à compter de la réception du bien ou du dernier bien en cas de livraisons séparées d'une même commande. Le calcul et les prorogations du délai suivent les règles légales.

Le client exerce ce droit sans motif ni pénalité au moyen du formulaire annexé ou de toute déclaration dénuée d'ambiguïté adressée à l'adresse postale ou électronique de l'article 1. Pour les contrats conclus en ligne concernés, une fonctionnalité gratuite et accessible pendant le délai permet également de se rétracter sur l'interface de commande ; un accusé de réception est envoyé sur support durable avec le contenu, la date et l'heure de la déclaration.

Les sommes versées, acompte compris, sont remboursées au plus tard quatorze jours après que PHOTO BY SLIM a été informé de la décision, par le même moyen de paiement sauf accord exprès pour un autre moyen sans frais. Pour les biens, le remboursement peut être différé jusqu'à récupération des biens ou fourniture d'une preuve d'expédition, selon le premier de ces faits. Les frais de livraison standard sont remboursés ; les frais supplémentaires résultant du choix d'un mode plus coûteux ne le sont pas. Les biens concernés sont retournés dans les quatorze jours ; leurs frais directs de retour sont à la charge du client si celui-ci en a été informé avant la commande. Les frais liés à une non-conformité restent à la charge du prestataire.

Si le client souhaite un début d'exécution du service avant la fin du délai, sa demande expresse est recueillie séparément. En cas de rétractation après ce commencement, seule la part du service effectivement fournie est due, proportionnellement au prix convenu et dans les conditions légales. Le seul commencement ne supprime pas le droit de rétractation. Pour un service pleinement exécuté avant la fin du délai, sa perte suppose les accords et la reconnaissance préalables exigés par la loi ; la couverture de l'événement ne signifie pas l'exécution complète d'un forfait comprenant encore du montage ou des livraisons.

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux biens confectionnés selon les spécifications du client ou nettement personnalisés, conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation. Cette exception dépend de la nature du bien et non du seul lancement de sa fabrication. Elle ne supprime pas les garanties légales et ne s'étend pas automatiquement à l'ensemble d'un forfait mixte. Pour la fourniture anticipée d'un contenu numérique sans support matériel, les accords exprès, la reconnaissance de la perte du droit et la confirmation sur support durable exigés par la loi sont recueillis lorsqu'ils sont applicables.

Article 5 Annulation et report

Le client adresse toute demande d'annulation ou de report par écrit. L'exercice d'un droit légal de rétractation ou de résolution ne constitue pas une annulation soumise aux indemnités ci-dessous. Les règles de force majeure s'appliquent lorsqu'elles sont réunies.

En cas d'annulation de convenance par le client hors de ces situations, l'indemnité contractuelle de référence est de 30 % du prix total à 90 jours ou plus de l'événement, 50 % de 30 à 89 jours et 100 % à moins de 30 jours. Ces pourcentages ne se cumulent pas ; les acomptes et autres sommes déjà versées sont déduits. Les coûts non

engagés ou évités et les revenus de remplacement directement liés à une nouvelle réservation de la date sont pris en compte pour réduire l'indemnité afin d'éviter une surcompensation. PHOTO BY SLIM fournit un décompte sur demande. Le pouvoir du juge de modérer une pénalité manifestement excessive demeure applicable.

Hors force majeure, si PHOTO BY SLIM annule de son fait, le client peut refuser le remplacement ou le report proposé. Les sommes correspondant aux prestations non réalisées sont remboursées ; si le contrat est résolu en totalité, l'intégralité des sommes versées est restituée. Le client bénéficie réciproquement d'une indemnité calculée selon le même barème et les mêmes principes de proportionnalité, sans préjudice des droits légaux impératifs et sans double indemnisation d'un même préjudice.

Le report suppose un accord écrit sur la nouvelle date, les disponibilités, les prestations, les prix et les délais. L'acompte est affecté à la nouvelle commande convenue. Aucune hausse n'est appliquée sans accord. En l'absence d'accord sur un report demandé par le client, les dispositions relatives à l'annulation s'appliquent selon les circonstances et les droits légaux.

Article 6 Informations et coopération du client

Le client transmet les horaires, lieux, accès, contraintes, contacts et temps forts nécessaires à la prestation. Les dates de remise des musiques, textes, choix d'images et autres éléments sont précisées au devis ou convenues par écrit. PHOTO BY SLIM signale les éléments manquants identifiés.

Un retard ou une erreur du client ne suspend que le travail qui en dépend effectivement. Le prestataire explique l'incidence sur le calendrier et communique une nouvelle échéance cohérente avec la durée du blocage et la reprogrammation raisonnable du travail. Cette clause n'exonère pas le prestataire de ses propres fautes ni des prestations réalisables indépendamment des éléments manquants.

Article 7 Horaires et modifications le jour de l'événement

La couverture commence et se termine aux horaires convenus. Un retard du programme imputable au client ou à des tiers peut réduire les prises de vue possibles dans cette plage ; le prestataire cherche avec le client les adaptations raisonnables. Un retard imputable à PHOTO BY SLIM relève de sa responsabilité.

Toute prolongation dépend de la disponibilité de l'équipe et de l'accord préalable du client sur sa durée et son prix, confirmé par écrit dès que possible. Aucun dépassement n'est facturé sans accord.

Article 8 Repas et pauses

Pour une présence de plus de six heures, le client prévoit pour chaque membre de l'équipe un repas et des boissons non alcoolisées, selon les modalités indiquées au devis. Les pauses sont organisées, autant que possible, en dehors des temps forts connus.

À défaut de repas prévu, l'équipe convient avec le client d'une solution permettant de se restaurer. L'absence de repas ne constitue pas une exonération générale pour des moments manqués ; la responsabilité s'apprécie selon les circonstances et les mesures raisonnablement possibles.

Article 9 Drone

Les vols dépendent de la réglementation, des autorisations, des conditions météorologiques, des lieux et de la sécurité. Le prestataire ou télépilote décide de la possibilité de voler conformément à ses obligations. Aucune prise de vue ne peut être exigée au mépris de ces règles.

Lorsqu'une option drone payante distincte n'est pas réalisée, son prix n'est pas facturé ou est remboursé, sauf prestation de remplacement expressément acceptée par le client. Une impossibilité imputable au prestataire reste examinée selon le droit commun. Une séquence drone présentée comme éventuelle et offerte n'entraîne pas de réduction d'un prix qui ne la facture pas séparément ; cette présentation ne peut contredire un engagement ferme du devis.

Article 10 Photobooth, vidéobooth et magnets

Le devis précise la durée, les horaires, l'encadrement, l'emplacement nécessaire, les accès, l'alimentation électrique, les conditions d'installation et les quantités de tirages ou magnets. Les appellations commerciales telles qu'« illimité » sont accompagnées de leurs conditions effectives et de leur durée ; aucun plafond non annoncé n'est appliqué.

Pour le photobooth, le client prévoit un espace libre d'au moins 2 mètres sur 2 mètres, une prise électrique adaptée à proximité et un accès au lieu au moins une heure avant le début de l'animation pour l'installation. Cette heure d'installation est distincte de la durée d'animation commandée. Les besoins spécifiques du vidéobooth et des autres animations sont précisés au devis.

Le client facilite l'accès à un emplacement stable, abrité et adapté. Le prestataire assure une installation et une utilisation sûres, informe des consignes et peut interrompre une utilisation dangereuse le temps de supprimer le risque. Les effets d'une interruption sur le prix sont appréciés selon sa cause et la prestation réellement réalisée.

Les dégradations sont constatées et documentées. Le client n'est pas automatiquement responsable de tout fait d'un invité ; une demande d'indemnisation suppose un fondement de responsabilité établi et un montant justifié tenant compte de l'état du matériel. Les fichiers inclus sont livrés selon l'article 15.

Article 11 Style et qualité

Le client prend connaissance du portfolio avant de commander. La sélection, le cadrage, le traitement et le montage relèvent de la démarche artistique présentée et des engagements particuliers du devis.

Une préférence nouvelle ne donne pas droit à une refonte gratuite d'un travail conforme aux engagements. Cette liberté artistique n'autorise ni un écart aux caractéristiques promises ni une qualité technique insuffisante et ne limite pas les droits légaux du client.

Article 12 Sélections et dossiers en attente

Le client réalise ses choix de photos, couvertures, textes et musiques selon les quantités et modalités convenues. Le nombre de photos sélectionnées doit correspondre au nombre prévu au devis : une sélection inférieure ne peut pas être validée. Une sélection supérieure peut être ajustée avec le client ou donner lieu à un nouveau devis accepté avant réalisation.

Le client est invité à fournir les éléments et validations restant à sa charge dans les douze mois de l'événement, sous réserve d'avoir reçu en temps utile les photos et propositions nécessaires. Ce délai ne court pas contre lui pour une attente imputable au prestataire.

Après relances écrites et une demande finale laissant au moins trente jours pour répondre, le dossier peut être placé en attente et archivé administrativement. Cette mesure ne vaut ni livraison, ni abandon d'un produit payé, ni extinction automatique des obligations. La reprise fait l'objet d'un nouveau calendrier communiqué au client ; aucun supplément pour le travail initialement dû n'est appliqué du seul fait de cet archivage. Les nouvelles options restent soumises à devis. Une éventuelle résolution pour défaut persistant de coopération intervient uniquement dans les conditions du droit commun, avec décompte des prestations réalisées et des sommes à restituer ou restant dues.

Article 13 Validation du livre et des produits personnalisés

La maquette est soumise au client avant fabrication. Deux séries regroupées de corrections sont comprises, sauf disposition plus favorable du devis. Une série correspond à une liste de demandes transmise en une fois sur une version. Une série rendue nécessaire par une erreur de PHOTO BY SLIM, ou par une correction demandée mais mal exécutée, est identifiée comme telle et ne consomme pas un tour.

Le client vérifie les textes, noms, dates, choix et cadrages, ordre des images, format et couverture. La validation électronique identifie la maquette approuvée, sa version et sa date ; un justificatif est remis au client. Aucune fabrication n'est lancée sans accord exprès.

Après lancement de fabrication conforme au bon à tirer validé, une modification nouvelle nécessitant une refabrication est soumise à devis. Le client ne peut demander gratuitement un nouveau choix différent de celui expressément approuvé. La validation n'écarte pas la responsabilité du prestataire pour ses propres manquements, un défaut de fabrication ou un produit différent du BAT, ni les garanties légales.

Le mode de remise, l'adresse et les frais éventuels sont convenus avant l'expédition. Toute nouvelle facturation nécessite un accord préalable.

Article 14 Validation du film

Une version de visionnage identifiée est envoyée au client. Une série regroupée de modifications mineures dans le périmètre convenu est comprise : passages à retirer, ajustements de durée ou de musique sous réserve des droits disponibles. Les demandes précisent les moments concernés. Une refonte de la narration, un nouveau tournage ou un changement de prestation non prévu nécessite un devis accepté avant exécution.

Une deuxième série peut être accordée par écrit à titre commercial. Elle n'est pas un droit automatique. Les séries supplémentaires sont soumises à devis. La correction d'un défaut, d'un écart à la commande ou d'une erreur du prestataire ne constitue pas une nouvelle demande payante, est identifiée comme telle et ne consomme pas un tour.

Le client est invité à répondre sous dix jours calendaires à compter de l'envoi d'un lien accessible. Un rappel est adressé à partir du septième jour en l'absence de réponse. Après expiration du délai et rappel, PHOTO BY SLIM peut décider de finaliser la version transmise, puis en informe le client et la livre. L'absence de réponse n'est jamais enregistrée comme une validation expresse et ne supprime pas les droits légaux.

Une validation expresse identifie la version approuvée. Après celle-ci, une nouvelle préférence ou un changement de périmètre est soumis à devis, sans affecter la prise en charge des erreurs ou défauts imputables au prestataire.

Article 15 Délais et modalités de livraison

Sauf délais différents expressément convenus au devis, les délais de livraison sont donnés à titre indicatif. Chaque livrable comporte en outre un délai maximal, au-delà duquel le client peut exercer les recours prévus par la loi en cas de retard.

Livrable	Délai indicatif	Délai maximal	Point de départ
Photographies	Environ 2 mois	4 mois	Date de l'événement
Film et teaser	Environ 6 mois	9 mois	Réception des musiques et de tous les éléments nécessaires au montage
Livre ou album	Environ 1 mois	2 mois	Validation définitive du bon à tirer
Fichiers photobooth et vidéobooth	Environ 15 jours	1 mois	Date de l'animation
Magnets réalisés sur place	Pendant l'animation	Pendant l'animation	Horaires et quantité du devis

Les délais exprimés en mois sont des mois calendaires. La première maquette du livre est transmise dans un délai indicatif d'environ trente jours après réception d'une sélection exploitable et de tous les choix nécessaires ; une maquette corrigée est transmise dans un délai indicatif d'environ quinze jours après réception des remarques regroupées.

En période de forte activité, notamment en haute saison, les délais indicatifs peuvent être prolongés dans la limite du délai maximal. PHOTO BY SLIM en informe alors le client par écrit et lui communique une nouvelle date estimée. Le retard des éléments à fournir par le client décale les délais, indicatifs et maximaux, uniquement pour les étapes effectivement bloquées, selon l'article 6. Ces dispositions ne privent pas le client de ses recours légaux, notamment en cas de retard au sens des articles L.216-1 et suivants du Code de la consommation.

Les formats de fichiers, la résolution, la durée du film et les supports sont précisés au devis. Les photographies sont livrées en JPEG et les vidéos en MP4, sauf accord différent. Les caractéristiques techniques nécessaires à leur lecture sont communiquées avant commande et rappelées à la livraison. La compatibilité avec un appareil particulier n'est garantie que si elle a été convenue, sans écarter les exigences légales de conformité.

Les fichiers sont remis par lien ou galerie sécurisée, les produits physiques en main propre ou à l'adresse convenue. Le prestataire reste responsable de l'acheminement jusqu'à la prise de possession physique par le client ou un tiers désigné, sous réserve de l'exception légale concernant un transporteur choisi indépendamment par le client.

Article 16 Réception et clôture administrative

Après livraison effective du dernier élément prévu, y compris les produits offerts annoncés, PHOTO BY SLIM envoie un récapitulatif et un lien vers la page « Votre prestation ». Le client peut confirmer chaque réception ou signaler un problème ; l'e-mail reste également utilisable. Une photo peut être demandée pour faciliter l'examen d'un défaut lorsqu'elle est pertinente, sans constituer une condition absolue de réclamation.

Le client est invité à vérifier l'ensemble sous quatorze jours calendaires. Un rappel peut être envoyé à J+10 en l'absence de confirmation ou de message. À compter de J+14, PHOTO BY SLIM peut clôturer manuellement le suivi courant si tout est livré, intégralement payé et sans demande en cours. Le délai part de la livraison effective du dernier élément accompagnée du récapitulatif ; il ne court pas en cas d'accès défectueux ou de livraison encore attendue.

La clôture porte la mention « confirmé par le client » uniquement en cas de confirmation expresse, ou « livré sans confirmation du client » en son absence. Une demande en cours bloque la clôture jusqu'à son traitement. Après remplacement d'un produit ou nouvelle livraison corrective, un nouveau délai de vérification de quatorze jours s'ouvre pour l'élément concerné, à compter de sa nouvelle livraison.

Cette clôture est administrative. Elle ne vaut ni validation tacite, ni renonciation, ni extinction d'une obligation inexécutée. Aucun élément prévu et non livré, défaut ou manquement imputable au prestataire n'est transformé en supplément du seul fait de la clôture ou du dépassement des quatorze jours.

Après validation expresse ou expiration du suivi courant, les nouvelles préférences, commandes supplémentaires et modifications hors périmètre peuvent être proposées sur devis accepté avant intervention. Les demandes liées à la commande initiale ou aux garanties restent examinées selon leur nature et les délais légaux. Une demande ultérieure peut être suivie séparément tout en restant liée au dossier initial.

Article 17 Garanties et service après-vente

PHOTO BY SLIM répond des défauts et inexécutions dans les conditions légales. Les biens physiques bénéficient de la garantie légale de conformité et de la garantie des vices cachés ; les contenus et services numériques bénéficient du régime légal applicable à leur fourniture. Les informations réglementaires figurent en annexe et font partie intégrante des CGV.

Les demandes sont adressées aux coordonnées de l'article 1, en identifiant la commande et le problème. La réparation, le remplacement, la mise en conformité, la réduction du prix ou la résolution interviennent selon les conditions légales, sans frais lorsqu'une garantie le prévoit. Les règles de validation, de nombre de retours, de sauvegarde et de clôture ne restreignent pas ces droits. Aucune garantie commerciale supplémentaire distincte n'est accordée sauf engagement écrit.

Article 18 Fichiers sources et rushs

Les RAW, rushs, fichiers sources de montage et fichiers de travail ne font pas partie des livrables sauf mention expresse au devis. Les doublons, essais et prises techniquement insuffisantes ne sont pas remis. La sélection ne dispense pas de fournir les éléments expressément promis et techniquement réalisables selon le contrat.

Article 19 Accès et conservation des fichiers

Sauf durée plus favorable prévue au devis, les liens de téléchargement sont disponibles pendant un mois à compter de leur envoi fonctionnel. La durée d'une galerie distincte est indiquée avant commande. La date d'expiration est rappelée à la livraison ; un avertissement est envoyé avant sa fermeture. Le client télécharge et sauvegarde ses fichiers sur plusieurs supports.

Une copie des fichiers finaux livrés est conservée douze mois à compter de leur livraison. Avant la fin de cette période, PHOTO BY SLIM envoie au client un message lui indiquant la date à partir de laquelle ses fichiers seront supprimés, afin qu'il vérifie sa sauvegarde. Après cette date, les fichiers peuvent être supprimés et leur disponibilité n'est plus garantie. Cette durée ne permet pas la suppression de fichiers nécessaires à une prestation restant due ou au traitement d'un litige ; les données nécessaires peuvent être conservées en archivage restreint pour la durée justifiée.

Les RAW et rushs sont conservés au moins jusqu'à l'achèvement des prestations qui en dépendent et au traitement des corrections en cours. Leur remise n'est pas incluse. Les devis, CGV acceptées, validations, preuves et factures suivent leurs durées légales de conservation, distinctes de celles des médias. La fin d'un lien d'accès ou d'un archivage commercial n'éteint pas les garanties ni la responsabilité du prestataire.

Article 20 Droits sur les créations et musiques

Les droits d'auteur sur les créations originales restent à leurs titulaires. Sous réserve du règlement et sans préjudice des droits légaux, le client reçoit un droit non exclusif d'utilisation privée et familiale des livrables : copie de sauvegarde, affichage, impressions personnelles et partage sur ses comptes personnels. Ce droit est accordé pour le monde entier pendant la durée légale de protection. La mention « Photo by Slim » accompagne les publications lorsque le support le permet. Les adaptations techniques nécessaires à un affichage normal restent permises dans le respect du droit moral.

Une exploitation commerciale ou une transmission de droits à un professionnel fait l'objet d'un accord précisant les droits, supports, finalités, territoire, durée et rémunération éventuelle. La propriété d'un support matériel n'emporte pas cession générale des droits d'auteur.

Les musiques sont choisies selon les droits disponibles pour l'usage prévu. La fourniture d'un titre par le client ne dispense pas de vérifier les autorisations ; aucune inclusion illicite n'est garantie. Le prestataire propose une alternative si nécessaire et informe des restrictions de diffusion. Il ne transfère pas de droits qu'il ne possède pas.

Article 21 Utilisation des images pour présenter le travail

Lors de l'acceptation du devis, le client indique s'il accepte ou refuse que PHOTO BY SLIM utilise une sélection d'images et d'extraits de la prestation pour présenter son travail : site internet, réseaux sociaux, supports imprimés et salons. Ce choix est obligatoire et aucune réponse n'est cochée d'avance. En cas d'accord, cette utilisation est faite sans rémunération, pour une durée de dix ans à compter de la livraison, avec une diffusion en ligne accessible mondialement.

Le client peut retirer son accord à tout moment par écrit aux coordonnées de l'article 1. L'accord comme le refus sont sans incidence sur le prix et la qualité de la prestation. En cas de retrait, les publications contrôlées par PHOTO BY SLIM sont retirées dans les meilleurs délais ; une réimpression ou nouvelle diffusion est interrompue, et les mesures raisonnablement nécessaires sont prises auprès des destinataires concernés.

Les images sont choisies dans le respect des personnes photographiées. L'accord du client ne remplace pas celui des autres personnes reconnaissables : un invité peut demander à ne pas apparaître ou le retrait d'une image le concernant. Aucune image permettant de reconnaître un mineur n'est publiée sans l'accord des titulaires de l'autorité parentale ; son intérêt et son avis selon son âge sont pris en compte. Les personnes sont informées de la captation et des modalités d'exercice de leurs droits.

Article 22 Avis clients

La demande d’avis est facultative : PHOTO BY SLIM choisit de la proposer ou non selon les dossiers. Lorsqu’elle est proposée, le client peut laisser, après livraison, une note, un commentaire et une photo facultative sous le nom public choisi. La collecte sur la page de fin de prestation est ouverte pendant les quatorze jours suivant la livraison complète ; cette échéance n’affecte ni les réclamations ni la possibilité de transmettre spontanément un avis par un autre canal.

La publication nécessite deux choix distincts, non précochés : site internet et Instagram, pour une durée de trois ans. L’absence d’un accord vaut absence d’autorisation pour ce support. Le consentement, son contenu et sa date sont conservés. La publication d’une photo suppose les autorisations nécessaires des personnes représentées. L’avis n’est pas modifié de manière à en dénaturer le sens et peut être retiré à la demande de son auteur.

Lorsque des avis sont présentés comme issus de clients, leur rattachement à une prestation est vérifié. Les éventuelles règles de contrôle, de sélection ou de modération, les dates et la durée de publication sont présentées sur la page d’avis conformément aux obligations applicables ; un avis défavorable n’est pas supprimé pour ce seul motif. La collecte d’un avis favorable n’est jamais une condition de traitement d’une réclamation.

Article 23 Contraintes de l’événement

PHOTO BY SLIM organise les moyens adaptés à la prestation convenue. Le client facilite les accès et informe des interdictions ou autorisations nécessaires. Les contraintes des lieux, refus d’être photographié, retards, conditions météorologiques ou interventions de tiers peuvent empêcher certaines prises de vue.

Ces circonstances sont appréciées concrètement ; le prestataire informe le client lorsque cela est possible et recherche des adaptations raisonnables. Elles ne l’exonèrent que dans la mesure où elles expliquent effectivement l’impossibilité et ne résultent pas d’un manquement de sa part. Aucune exonération générale ne porte sur les obligations essentielles ou les garanties.

Article 24 Empêchement et force majeure

La force majeure s’apprécie selon l’article 1218 du Code civil. Une maladie, un accident, une panne ou une difficulté d’organisation n’en constitue pas automatiquement un cas. La partie concernée informe rapidement l’autre de la situation et des mesures envisageables.

En cas d’empêchement temporaire, les obligations sont suspendues dans les limites légales, sauf si le retard justifie la résolution. En cas d’empêchement définitif, les conséquences légales sur la fin du contrat et les restitutions s’appliquent.

PHOTO BY SLIM peut proposer un professionnel de remplacement de compétence adaptée ou un report, soumis à l’accord du client. Celui-ci n’est pas obligé d’accepter une modification substantielle. Les sommes relatives aux prestations non exécutées sont restituées lorsque la résolution le commande. Hors force majeure, les droits à réparation et l’article 5 restent applicables.

Article 25 Responsabilité et sauvegarde

PHOTO BY SLIM met en œuvre des mesures raisonnables et adaptées de protection et de sauvegarde des fichiers pendant leur traitement et leur conservation. Il répond de ses manquements et de ceux des personnes dont il doit répondre dans les conditions du droit commun et des dispositions impératives de protection du consommateur.

Une défaillance technique ou une perte de fichiers est examinée selon les circonstances ; aucune exclusion automatique ni limitation au seul prix payé n’est instaurée. Le client sauvegarde ses livrables sans que cette obligation dispense le prestataire de ses propres engagements. Toute indemnisation tient compte du préjudice établi et des règles applicables.

Article 26 Données personnelles

Le responsable du traitement est l'entrepreneur identifié à l'article 1. Les coordonnées, informations d'événement, choix, médias et échanges sont traités pour préparer, exécuter, livrer et suivre la commande, sur la base du contrat ; la facturation et l'archivage requis reposent sur les obligations légales. La défense des droits et la sécurité peuvent reposer sur l'intérêt légitime dans le respect des droits des personnes. L'utilisation d'images pour présenter le travail (article 21) et la publication d'avis (article 22) reposent sur les règles prévues à ces articles.

Les informations indispensables sont signalées comme telles ; leur absence peut empêcher la prestation concernée. Les données sont accessibles uniquement aux intervenants autorisés et aux sous-traitants nécessaires, notamment équipe, hébergeur, galerie, stockage, laboratoire et paiement. Elles ne sont pas vendues. Les destinataires effectifs, pays d'hébergement et éventuels transferts hors Espace économique européen et leurs garanties sont détaillés dans la notice de confidentialité remise avant commande : [LIEN OU NOTICE À JOINDRE AVANT UTILISATION].

Les médias suivent l'article 19. Les données opérationnelles sont conservées pendant le suivi nécessaire, puis supprimées ou archivées de manière restreinte pour une durée justifiée. Les pièces comptables sont conservées dix ans ; les contrats électroniques avec un consommateur d'au moins 120 euros sont conservés dix ans selon les règles légales. Les autorisations, refus et éléments de preuve sont conservés pendant la durée nécessaire à leur usage et à la défense des droits, précisée dans la notice.

Les personnes peuvent demander accès, rectification, limitation, effacement, opposition ou portabilité selon les conditions applicables, retirer un consentement sans effet rétroactif sur la licéité et adresser des directives sur leurs données après décès. Elles écrivent à l'article 1 et peuvent saisir la CNIL, www.cnil.fr. PHOTO BY SLIM répond dans les délais du RGPD. L'acceptation des CGV n'est pas un consentement global à tous les usages des données.

Article 27 Réclamations et médiation

Toute réclamation peut être adressée aux coordonnées de l'article 1 avec les références de la commande. PHOTO BY SLIM en accuse réception et apporte une réponse sous quinze jours calendaires ; si une investigation complémentaire est nécessaire, il informe du délai de traitement sans reporter les échéances légales impératives.

Le professionnel adhère au service du médiateur de la consommation CM2C (Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice), 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris, https://www.cm2c.net. Après réclamation écrite préalable non résolue, le client peut le saisir gratuitement. Les conditions de recevabilité légales s'appliquent, notamment la saisine au plus tard un an après la réclamation écrite au professionnel. La médiation n'est pas une condition imposée pour saisir un juge.

Article 28 Droit applicable et versions

Le contrat est soumis au droit français, sous réserve des protections impératives applicables. Le client peut saisir les juridictions compétentes selon les règles de droit commun et de protection des consommateurs, notamment l'article R.631-3 du Code de la consommation. Aucune compétence exclusive au siège du prestataire n'est imposée.

Les CGV applicables sont celles remises et acceptées lors de la conclusion du contrat. Une nouvelle version n'est pas appliquée rétroactivement sans accord valable et sans préjudice des dispositions impératives. Si une clause est réputée non écrite ou annulée, les autres dispositions restent applicables dans les conditions légales.

Annexe 1 Formulaire de rétractation

À compléter et retourner uniquement si vous souhaitez vous rétracter d'une commande bénéficiant de ce droit.

À l'attention de Slim Fassatoui EI — PHOTO BY SLIM, 15 rue Lucien Piron, 93110 Rosny-sous-Bois, contact@photobyslim.com.

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien

(*) / pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Référence et objet de la commande : .....

Commandé le (*) / reçu le (*) : .....

Nom du/des consommateur(s) : .....

Adresse du/des consommateur(s) : .....

Date : .....

Signature du/des consommateur(s), uniquement en cas de notification papier : .....

(*) Rayez la mention inutile.

Annexe 2 Garanties légales des biens physiques

Encadré réglementaire applicable aux biens, conformément à l'annexe à l'article D.211-2 du Code de la consommation. Le vendeur répondant des garanties est identifié à l'article 1.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui

restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L.217-1 à L.217-32 du Code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L.241-5 du Code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du Code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Annexe 3 Garanties des contenus numériques

Encadré applicable à la fourniture ponctuelle de fichiers numériques dans le champ des articles L.224-25-1 et suivants du Code de la consommation. Il ne transforme pas la durée commerciale d'accès à un lien en une durée de garantie. Le professionnel répondant de la garantie est identifié à l'article 1.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant un délai d'un an à compter de la date de fourniture, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L.224-25-1 à L.224-25-31 du Code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L.242-18-1 du Code de la consommation).

Le consommateur bénéficie, en outre, de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du Code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique.

Annexe 4 Acceptation et choix séparés

Acceptation obligatoire de la commande, sur l'application : « J'ai pu vérifier le devis et demander sa correction avant confirmation. J'ai lu et j'accepte le devis n° [RÉFÉRENCE], ses annexes et les CGV version 1 du 21 octobre 2026, qui m'ont été remis sur un support durable. Je confirme ma commande avec obligation de paiement. »

Choix distinct uniquement si un service doit commencer avant la fin du délai : « Je demande expressément que l'exécution du service commence avant la fin du délai de rétractation de quatorze jours. Je suis informé qu'en cas de rétractation après ce commencement je devrai régler la part effectivement exécutée dans les conditions légales. »

Reconnaissance distincte uniquement si le service peut être entièrement exécuté pendant ce délai : « Je reconnais que je perdrai mon droit de rétractation lorsque le service aura été pleinement exécuté, si son exécution a commencé avec mon accord exprès préalable. »

Choix distinct uniquement pour une fourniture anticipée de contenu numérique sans support matériel relevant de l'exception légale : « Je consens expressément à la fourniture du contenu numérique avant la fin du délai de rétractation et reconnais perdre mon droit de rétractation lorsque son exécution commence, dans les conditions légales. » La confirmation de ces accords est remise sur support durable.

Utilisation des images pour présenter le travail (article 21) : un choix obligatoire, sans réponse cochée d'avance, est proposé : « J'accepte que PHOTO BY SLIM utilise des images de ma prestation pour présenter son travail, dans les conditions de l'article 21 » ou « Je refuse ». Le client peut retirer son accord à tout moment par écrit. Ce choix est sans incidence sur la commande.

Pour un avis client, deux cases facultatives et non précochées sont proposées : « J'autorise la publication de mon avis et, le cas échéant, de la photo jointe sur le site internet de PHOTO BY SLIM sous le nom public choisi, pendant trois ans » ; « J'autorise leur publication sur le compte Instagram de PHOTO BY SLIM dans les mêmes conditions ». Le retrait peut être demandé à tout moment aux coordonnées de l'article 1.

Éléments enregistrés lors de l'acceptation sur l'application : nom et prénom du client, référence du devis, version des CGV, date et heure de l'acceptation. Les éventuels choix de commencement anticipé, d'utilisation des images et de publication d'avis restent séparés de l'acceptation du devis.