

Conditions générales de vente - Parents et familles

Projet de CGV pour la vente en ligne de tirages, planches, packs, objets et fichiers numériques.

Document de travail. Cette version organise les obligations identifiées mais ne constitue pas une consultation juridique. Elle doit être adaptée aux contrats réels entre l'établissement, le photographe et la plateforme, puis validée par un professionnel du droit avant mise en production.

À COMPLÉTER : renseigner l'identité juridique du vendeur, de l'éditeur, de l'hébergeur, du responsable de traitement, du DPO ou contact RGPD et du médiateur de la consommation.

1. Identité du vendeur et rôle des acteurs

À COMPLÉTER : désigner le vendeur contractuel et l'émetteur de la facture pour chaque campagne. Préciser si l'école, une coopérative, le photographe ou la plateforme encaisse et assure le service après-vente.

La présentation de la marque « La Photo de Nono » ne suffit pas à déterminer le cocontractant. Le parent doit connaître l'identité du vendeur avant paiement.

2. Produits

- Tirages, planches, packs et objets personnalisés à partir des photographies sélectionnées.
- Produits standard éventuellement non personnalisés, clairement identifiés comme tels.
- Fichiers numériques, lorsque la campagne et le devis les autorisent.

Les dimensions, finitions, quantités et compositions essentielles sont affichées avant l'ajout au panier. Une image catalogue portant la mention « Visuel non contractuel » illustre le produit sans garantir une reproduction exacte de l'objet présenté.

3. Recadrage et aperçu

Le changement de format peut entraîner un recadrage. Les couleurs peuvent varier selon l'écran, le papier et le procédé d'impression. Ces variations n'excluent pas les garanties légales lorsqu'un défaut de conformité est établi.

4. Prix, promotions et taxes

Les prix applicables sont ceux affichés au moment de la validation, toutes taxes comprises lorsque la TVA est applicable. Les promotions sont appliquées selon les règles du devis et du catalogue de la campagne. Les frais de livraison sont indiqués avant paiement.

À COMPLÉTER : préciser le taux de TVA par catégorie, les frais, la monnaie et l'identité du bénéficiaire du paiement.

5. Formation de la commande et paiement

- Un panier non payé n'est pas une commande payée et peut rester en attente.
- La commande devient ferme après confirmation du paiement par PayPlug et attribution d'une référence.
- Le bouton de paiement doit permettre au parent de vérifier le détail, le prix total et les conditions applicables.
- Une commande refusée, abandonnée ou expirée n'est pas transmise en production.

6. Production, livraison et distribution

La date limite de campagne et le mode de remise sont affichés. Le délai de production court à compter du paiement, sauf incident ou information contraire communiquée au parent.

À COMPLÉTER : indiquer les délais moyens et maximaux, les modes de livraison, le transfert des risques, les modalités de distribution par l'école et la procédure pour colis perdu ou endommagé.

7. Réclamations et garanties légales

Le consommateur bénéficie des garanties légales applicables, notamment la garantie légale de conformité. Une erreur d'impression, un article incomplet ou endommagé doit être signalé avec les éléments strictement nécessaires au traitement de la réclamation.

8. Droit de rétractation

Le délai légal de rétractation s'applique lorsqu'aucune exception ne peut être invoquée. Les tirages, planches et objets confectionnés à partir de la photographie choisie par le parent peuvent relever de l'exception des biens nettement personnalisés prévue à l'article L.221-28, 3° du Code de la consommation. Cette exception doit être annoncée clairement avant paiement.

Elle ne doit pas être étendue automatiquement aux articles standard non personnalisés. Pour un contenu numérique fourni sans support matériel avant la fin du délai, la perte du droit suppose notamment un consentement exprès, la reconnaissance de cette perte et la confirmation requise par la loi.

Point de cohérence à corriger dans l'application : le statut interne « rétractable jusqu'à la production » ne remplace pas l'analyse juridique produit par produit. Une politique commerciale d'annulation peut être plus favorable au parent, mais elle doit être distinguée du droit légal de rétractation.

9. Annulation et remboursement

Lorsqu'une annulation est acceptée et qu'un débit a eu lieu, le remboursement est demandé via le prestataire de paiement. Le délai d'apparition sur le compte dépend ensuite des circuits bancaires. Une double confirmation peut être imposée afin d'éviter une annulation accidentelle.

10. Propriété intellectuelle et usages autorisés

Les fichiers et tirages sont destinés à l'usage privé de la famille, sauf licence différente expressément accordée. Toute exploitation publicitaire ou commerciale nécessite les droits du photographe et les autorisations relatives à l'image.

11. Données personnelles

Les traitements liés à la commande, au paiement, à la fabrication, à la livraison et au service après-vente sont détaillés dans la politique de confidentialité.

12. Réclamations et médiation

Le parent adresse d'abord une réclamation écrite au service client. En l'absence de solution, il peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation désigné par le vendeur.

À COMPLÉTER : indiquer le médiateur effectivement conventionné : nom, adresse et site internet.

13. Droit applicable

Le contrat est soumis au droit français, sans priver le consommateur des protections impératives dont il bénéficie. Les règles de compétence juridictionnelle applicables aux consommateurs sont réservées.

Références officielles

- [Code de la consommation - Article L.221-5](#)
- [Code de la consommation - Article L.221-28](#)
- [Code de la consommation - Article L.217-3](#)
- [Code de la consommation - Articles L.616-1 et R.616-1](#)
- [Circulaire n° 2003-091 du 5 juin 2003 - La photographie scolaire](#)

Les liens ci-dessus étaient accessibles à la date du document. Les textes en vigueur et la situation contractuelle réelle doivent être contrôlés avant publication définitive.