

Conditions Générales

Dernière adaptation le : 25/10/2023

Vous souhaitez utiliser les services de smartphoto™? Lisez attentivement les Conditions Générales qui suivent.

Bienvenue chez smartphoto™

Nous vous souhaitons une agréable visite sur notre site web, et espérons que vous apprécierez la convivialité, la simplicité et la qualité de nos services et de nos produits. Avant de vous inscrire et de créer votre compte chez smartphoto™ (ci-après désigné par les termes "nous", "l'entreprise" ou "smartphoto™"), lisez attentivement les Conditions Générales qui suivent (ci-après désignées par les termes "règles" ou "règlement").

Notez que si vous ne respectez pas l'une des conditions générales d'utilisation et de vente, nous pourrions être contraints d'interrompre les services mis à votre disposition, sous réserve de tout autre droit qui pourrait exister dans le chef de smartphoto™ à la suite de cette violation.

Smartphoto™ se réserve par ailleurs le droit d'adapter ou de modifier ce règlement. Vous avez une remarque ou une question? Contactez le service clients par e-mail à l'adresse contact.fr@smartphoto.be.

A propos de votre compte

En créant un compte personnel sur smartphoto.be, vous vous engagez à en faire un usage personnel et non commercial uniquement. Vous êtes entièrement responsable de l'usage qui sera fait de votre compte personnel protégé par un mot de passe. Cela signifie par exemple:

- Que vous ne pouvez pas céder ou prêter votre login et mot de passe à un tiers.
- Que le mot de passe que vous choisissez doit rester secret, et qu'il est de votre responsabilité de le protéger d'un usage inapproprié.

Smartphoto™ ne pourra en aucun cas être tenue responsable de tout dommage, direct ou indirect, résultant d'une utilisation frauduleuse de votre compte par vous-même ou par un tiers. C'est pourquoi nous vous conseillons vivement de prendre les mesures nécessaires pour éviter que d'autres personnes aient accès à votre dossier, et de changer régulièrement votre mot de passe.

Conditions pour créer un compte

- La création d'un compte personnel sur le site de smartphoto™ est entièrement gratuite.
- Lorsque vous validez les conditions générales, vous affirmez avoir plus de 18 ans. Si vous avez moins de 18 ans, vos parents ou votre tuteur doivent valider les présentes conditions générales à votre place. En signant ces conditions générales, vous confirmez avoir la majorité légale dans votre pays.
- Pour la création d'un compte, vous aurez besoin d'un adresse e-mail valide et active, afin que nous puissions vous joindre à propos de l'utilisation de nos services.

- Il n'est pas permis de s'enregistrer sous un faux nom ou avec une fausse adresse.

Plus sur vos photos téléchargées

Lorsque vous ouvrez un compte, smartphoto™ vous offre gratuitement un espace de stockage temporaire des images numériques téléchargées sur le site. Le stockage des images est un service offert pour faciliter la création de vos produits et ne peut pas servir de système d'archivage de vos fichiers numériques. Smartphoto™ n'engage pas sa responsabilité en cas de perte des images préalablement transférées: conservez toujours les fichiers d'origine et prenez les mesures nécessaires pour sauvegarder des copies personnelles de vos images numériques.

Smartphoto™ se réserve également le droit de supprimer les images des comptes.

Smartphoto™ informera à ce moment-là le client par e-mail, en utilisant les dernières données de connexion utilisées. Cependant, aucun droit ne peut être dérivé de cet e-mail ou de la non-réception de l'e-mail. La décision de smartphoto™ de restreindre ou de supprimer le stockage des images est irrévocable.

Résolution minimale

Vous êtes conscient que le tirage photo d'image numérique sur un support nécessite une résolution minimale en pixels. Le créateur de produits smartphoto™ vous indique si votre image n'a pas la résolution minimale requise pour une impression de qualité. Si la résolution minimale n'est pas atteinte, vous pouvez transférer vos images, mais vous acceptez le risque d'une qualité moindre. Smartphoto™ n'est pas responsable si, malgré l'avertissement, vous utilisez une image d'une résolution insuffisante. Si une image de qualité insuffisante (en pixels, en couleur ou en netteté) pour permettre une impression de qualité est utilisée, aucun remboursement de votre commande n'est possible.

Données et images téléchargées

Assurez-vous de ne télécharger sur votre compte que des images et des données (légendes, commentaires, ...) que vous avez légalement le droit d'utiliser, soit parce que vous en êtes propriétaire soit parce que vous êtes autorisé par le propriétaire, et qui n'enfreignent pas la loi.

Cela concerne notamment, mais pas seulement:

- Toute image ou donnée pouvant troubler l'ordre public ou contraire à la moralité (les obscénités, les menaces, la pornographie, les insultes, etc.). Pour des contenus qui ne sont pas contraires à la moralité et à la loi, mais qui sont réservés aux adultes, smartphoto™ conseille vivement au client de placer un avertissement approprié sur son produit. Le client a la responsabilité de s'assurer que ce contenu ne tombe pas entre les mains d'un mineur.
- Toute image ou donnée pouvant porter atteinte aux droits à la vie privée, aux droits de publicité, de propriété intellectuelle ou à tous autres droits analogues par manque d'autorisation du détenteur de ces droits.
- Tout contenu transmis depuis un compte qui ne respecte pas les présentes conditions générales.

Smartphoto™ n'est pas responsable des contenus chargés ou transférés via ses services. L'entreprise n'est pas tenue de contrôler ou vérifier les contenus transférés sur le site smartphoto.be. Cependant, si smartphoto™ s'aperçoit qu'un téléchargement contient un contenu illégal ou illégitime, ou qui concerne une activité illégale ou illégitime, elle bloquera immédiatement l'accès à ces contenus et en informera le Procureur du Roi et les autorités concernées.

Par ailleurs, smartphoto™ se réserve le droit de communiquer toute information relative à votre compte et vos images aux autorités compétentes, si ces dernières en font une demande justifiée. Dans ce cas de figure, smartphoto™ n'est pas obligé de vous en informer.

Prix

Tous nos prix sont indiqués toutes taxes et TVA comprises. La liste des prix de l'ensemble des produits est disponible [ici](#). Les frais d'expédition de nos produits sont indiqués au bas de chaque page produit.

Codes promotionnels

Les codes promotionnels de smartphoto™ peuvent être utilisés sur le site smartphoto.be. Ces codes promo ne sont pas cumulables avec d'autres promotions. Smartphoto™ décline toute responsabilité pour une utilisation erronée d'un code promotionnel, si l'achat a déjà été effectué.

Conformité

Nous garantissons que les produits livrés sont conformes aux produits commandés, et satisfont aux attentes normales et légitimes de l'acheteur, basées sur les spécifications du produit indiquées. Nous garantissons également que nos produits sont conformes à toutes les lois en vigueur au moment de votre commande.

Responsabilité concernant les colis

Smartphoto™ assume sa responsabilité en ce qui concerne les colis conformément aux règles de Fost Plus: numéro de membre 005025 au nom de DBM-Color, société de production de smartphoto™.

Livraison

L'expédition des commandes se fait par la poste ou via des services de livraison internationaux. Smartphoto™ ne peut pas être tenue responsable des retards de livraison dus à la poste ou à d'autres services de livraison.

Sur chaque page de produit, sous la rubrique "livraison", vous pouvez consulter les délais de production et de livraison spécifiques à ce produit. Les délais de production peuvent varier en fonction du produit, car les produits doivent être personnalisés avant d'être envoyés. En fonction du matériau, ce délai peut être un peu plus court ou plus long.

Les produits tels que les livres sur papier photo, les photos sur forex,... ont un processus de production légèrement plus long et peuvent augmenter le délai de livraison de votre

commande. Il existe également des produits qui, s'ils sont commandés un jour ouvrable avant 16 heures, peuvent être livrés le jour ouvrable suivant. Nos faire-part de naissance sont également livrés plus rapidement que d'autres faire-parts. Vous trouverez toutes les informations [ici](#). Une fois votre commande passée, vous recevrez une confirmation de commande avec la date de livraison prévue de votre commande. Le délai de livraison moyen est de 2 à 5 jours. Si vous n'avez toujours pas reçu votre colis après 10 jours, vous pouvez nous envoyer un e-mail à contact.fr@smartphoto.be. Mentionnez votre numéro de commande et l'adresse de livraison dans votre e-mail. Nous vous contacterons dans les plus brefs délais afin que vous puissiez recevoir votre commande le plus rapidement possible. Un retard dans le traitement ou dans la livraison de la commande ne donne pas droit à l'annulation ou au remboursement de la commande, et aucune indemnisation ne peut être exigée de la part du client.

Que se passe-t-il si votre commande est perdue en cours de livraison ou ne peut être livrée à temps?

Si votre commande n'arrive pas dans les 2 semaines suivant la date de confirmation de la commande, vous disposez de 2 semaines supplémentaires pour en informer smartphoto™. Votre produit sera réimprimé sans frais supplémentaires ou la totalité des coûts de production vous seront remboursés. Le choix entre ces deux options est réservé au service client qui se concertera avec le client.

Que se passe-t-il si le service de livraison ne parvient pas à vous livrer votre commande?

Vous êtes tenu d'assurer la réception du colis à l'adresse de livraison. Cela implique notamment:

1. De fournir une adresse de livraison complète et correcte au moment de la commande
2. D'assurer qu'une boîte aux lettres est disponible, et que le nom du destinataire du colis y est indiqué.

Que se passe-t-il si personne n'est présent pour réceptionner le colis?

Le destinataire du produit commandé reçoit un avis de passage du service de livraison. L'avis de passage contient des informations concernant le lieu et le délai pendant lequel le client peut récupérer son colis.

Que se passe-t-il si mon colis est retourné à smartphoto™?

Les colis retournés à smartphoto™ en raison d'une erreur de la part du client (adresse de livraison incorrecte, destinataire inconnu à l'adresse indiquée, enlèvement du colis à la poste non effectué dans le délai imparti) ne donnent droit à aucune forme de compensation: la smartgarantie ne s'applique pas. Étant donné que les coûts logistiques liés à la gestion des retours vont bien au-delà de ce que l'on peut raisonnablement attendre de smartphoto™, il n'est pas possible de renvoyer des commandes retournées à smartphoto™. Seule exception: s'il s'agit d'une erreur de la part de la poste ou du service de livraison, smartphoto™ produira et expédiera à nouveau la commande à ses frais.

Que se passe-t-il si un produit est endommagé pendant le transport?

Il suffit de contacter notre service clientèle dans un délai d'une semaine en utilisant le formulaire de contact si, malgré les précautions prises par smartphoto™ pour minimiser les risques de dommages liés à l'expédition, la commande vous parvient dans un état endommagé. Ce faisant, veuillez nous envoyer une photo digitale du produit endommagé. Smartphoto™ se chargera alors de reproduire la commande endommagée et de l'envoyer au client sans frais supplémentaires.

Utilisation de supports matériels

Lorsque nous recevons des clés USB, des CD, des cartes mémoires ou tout autre support matériel pour le développement de produits par smartphoto™, ceux-ci sont retournés à l'acheteur à l'adresse indiquée à condition qu'ils soient pourvus d'un nom et d'une adresse. Si ce n'est pas le cas, ils sont conservés pendant un délai de trois mois avant d'être détruits. smartphoto™ ne peut être tenu pour responsable de la perte ou des dommages des supports matériels.

Droit de rétractation

En vertu de la législation européenne, vous avez le droit de vous rétracter d'un achat en ligne dans un délai de 14 jours. Il existe toutefois un certain nombre d'exceptions à ce droit de rétractation :

1. les produits qui ont été personnalisés avec une photo, un texte ou un dessin à votre demande, imprimé, brodé ou gravé ;
2. les produits scellés qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons de santé ou d'hygiène et qui ont été descellés après la livraison (par exemple, les aliments, les boissons, les parfums, les savons, les sels de bain, les bougies, ...).

Pour exercer votre droit de rétractation, vous pouvez également utiliser le modèle de formulaire ci-après:

<https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Ventes/Forms/Formulaire-de-retractation.pdf>. Vous pouvez envoyer ce formulaire à contact.fr@smartphoto.be. Parce que la satisfaction de nos clients est une priorité, smartphoto™ a mis en place la 'smartgarantie' explicitée ci-dessous.

Gestion des réclamations

Smartgarantie

Si vous n'êtes pas satisfait après la réception de votre commande, smartphoto™ vous propose de recourir à la 'smartgarantie'. Pour avoir droit à cette garantie, il vous suffit de contacter notre service client via contact.fr@smartphoto.be dans les 14 jours après la réception de votre commande, et de nous donner une description claire et complète de votre plainte. Dans certains cas, il vous sera demandé de détruire la commande insatisfaisante, et de nous envoyer une photo par e-mail en guise de preuve. Il peut aussi vous être demandé exceptionnellement de renvoyer votre commande par courrier postal. Smartphoto™ réimprimera votre produit sans frais supplémentaires ou vous remboursera la somme que vous avez payée pour le produit concerné. Le choix entre ces deux options revient à smartphoto™.

Attention, comme stipulé plus haut, la 'smartgarantie' ne s'applique pas si votre

commande n'a pas été livrée à la suite d'une négligence du client (ex. adresse de livraison incorrecte, adresse inconnue, non-enlèvement du colis à la poste dans les délais ou autre).

Toutes les réclamations seront traitées dans un délai de 14 jours maximum à compter de leur date de réception. Dans le cas où une réclamation demande un temps de traitement plus long, vous recevrez un accusé de réception endéans les 14 jours. L'accusé de réception indiquera également la date approximative à laquelle vous recevrez une réponse plus détaillée.

Si vous n'êtes pas satisfait de la solution offerte en réponse à votre réclamation, vous avez la possibilité de demander des conseils ou de déposer une plainte auprès de SafeShops. Pour plus d'informations, consultez le site

<https://consumenten.safeshops.be/hc/fr>.

Garantie légale

En ce qui concerne la livraison des marchandises, nous appliquons la période de garantie minimale légale de deux ans si la marchandise n'est pas conforme à la commande passée. Cela signifie que si les marchandises sont défectueuses, une réparation ou un remplacement gratuit est possible jusqu'à deux ans après la livraison. Dans la mesure du possible et du raisonnable, vous avez le choix entre la réparation et le remplacement. Ce n'est que si la réparation ou le remplacement est excessif ou impossible ou ne peut être effectué dans un délai raisonnable que vous avez le droit d'exiger une réduction du prix ou la résiliation du contrat de vente.

Pour faire appel à la garantie légale, veuillez nous contacter via

smartphoto.fr@smartphoto.be.

La garantie légale ne s'applique pas si vous connaissiez le défaut au moment de l'achat ou s'il a été causé par vous.

Facturation

Toutes les informations concernant le traitement de votre commande sont disponibles, dans la rubrique 'Mon compte' du site web.

Vous pouvez à tout moment consulter le statut de votre commande et la facture au format PDF dans la sous-rubrique 'Mes commandes'.

En validant les conditions générales de vente, vous acceptez que smartphoto™ ne vous envoie que des communications électroniques concernant la facturation.

Paiement et confirmation

Toutes les commandes peuvent être payées par Maestro, Visa, MasterCard, ou PayPal. Le paiement à posteriori est également possible via Klarna. Pour les paiements en ligne, smartphoto™ collabore avec Adyen, un système qui répond aux normes de sécurité les plus strictes du secteur.

1. Les données de votre carte bancaire peuvent être enregistrées de manière sécurisée lors du paiement afin que vous ne deviez pas les encoder à nouveau lors d'une prochaine commande. Si vous souhaitez que vos données soient conservées, cochez cette option.

2. La commande sera confirmée seulement après approbation de l'organisme payeur. Notez qu'en cas de refus par cet organisme, ou de non-réception du virement, la commande sera automatiquement annulée et un avertissement d'annulation vous sera envoyé.
3. Lorsque la commande est confirmée, vous recevrez un mail de confirmation à l'adresse e-mail que vous nous avez fournie.

Les paiements sont opérés pour et au nom de smartphoto group NV, une société qui opère en Belgique, enregistrée sous le n° d'entreprise 0405.706.755 et dont le siège social est situé à Kwatrechtsteenweg 160, 9230 Wetteren, Belgique.

Une note récapitulative sera envoyée lors de la livraison des produits. Comme mentionné dans la section 'Facturation', vous pouvez consulter la facture complète dans la section 'Mon compte' sur le site <https://www.smartphoto.be>.

Politique de respect de la vie privée

Notre politique de respect de la vie privée est disponible sur [cette page](#).

Utilisation des cookies

Pour en savoir plus sur l'utilisation des cookies par smartphoto™, veuillez consulter le document sur la [gestion des cookies](#).

Liens vers des sites tiers

Nous pouvons proposer des liens vers des sites ou applications tiers susceptibles de vous intéresser. Nous ne pouvons cependant exercer aucun contrôle sur le contenu de ces sites ou applications ni sur leur disponibilité. Il relève de votre responsabilité de prendre connaissance des règlements de ces sites ou applications, notamment en matière de protection de la vie privée, ainsi que du règlement de service de ces sites, et de contacter le webmaster ou l'administrateur du site en cas de problèmes.

Smartphoto™ ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tout préjudice, direct ou indirect, que vous subiriez à la suite de la visite de l'un de ces sites ou à cause de son contenu. L'utilisation de ces sites ou applications est à vos propres risques.

Droits de propriété intellectuelle

Vos photos:

Vous donnez à smartphoto™ une licence non-exclusive, mondiale et libre de redevance à travers laquelle le matériel contenu dans votre compte peut être copié, stocké, affiché et transmis par smartphoto™, dans la mesure de ce qui s'avère nécessaire pour fournir les services que vous avez commandés auprès de smartphoto™.

Ces services incluent, mais ne sont pas limités à, la vérification et la confirmation du mot de passe, la maintenance et le développement de notre site et la vérification du respect du présent accord.

Vous garanzissez que vous n'invoquerez pas vos droits moraux de propriété et d'intégrité par rapport aux photos que vous avez confié à smartphoto™. De cette manière, vous garanzissez que smartphoto™ peut efficacement copier, stocker, afficher et envoyer tout matériel protégé par des droits d'auteur, en tenant compte de la manière actuelle de travailler dans le secteur.

Le site de smartphoto™ :

Toutes les images, textes et tout autre forme de contenu, y compris les noms et logos de smartphoto group SA, sont protégés par copyright, et par les dispositions légales, ainsi que par les conventions internationales relatives aux droits de propriété intellectuelle. Vous n'avez pas le droit de copier, transmettre ou diffuser ces contenus sans l'accord préalable écrit de smartphoto group SA sauf si la copie, la transmission ou la diffusion sont nécessaires pour permettre le fonctionnement adéquat de la politique de respect de la Vie Privée, conformément aux Conditions Générales de smartphoto™.

Si des logiciels émanant de sociétés tierces sont mis à votre disposition, vous devez accepter les licences et/ou garanties de ces logiciels avant de télécharger les programmes et de les utiliser. Smartphoto™ ne garantit pas que tous les logiciels que vous téléchargerez soient exempts de tout code contaminant ou destructeur tel que virus, vers ou chevaux de Troie. Smartphoto™ n'offre aucune garantie sur les logiciels ou applications de tiers que vous téléchargerez en utilisant les services de smartphoto™.

Contrefaçons

En cas de doute concernant une contrefaçon, le consommateur peut faire appel aux conseils du Centre Européen des Consommateurs Belgique pour vérifier l'authenticité de notre commerce en ligne. Si le consommateur a des soupçons de contrefaçon, il peut toujours contacter [le point de contact officiel](#).

Indemnisation

En marquant votre accord avec nos conditions générales, vous acceptez de préserver nos cadres, nos directeurs, nos employés, nos agents, nos distributeurs de licences, nos fournisseurs et tout autre fournisseur d'information du service, de toute perte, toute dépense, tout préjudice et tout frais, y compris les honoraires d'avocats, découlant d'une infraction au présent contrat ou d'une activité qui aurait été effectuée par le biais de votre compte (y compris la négligence ou la conduite répréhensible), par vous-même ou par toute autre personne qui aurait eu accès à votre compte, par votre fait ou votre négligence, ou par une personne pour qui vous êtes responsable au moment des faits.

Litiges

Tout litige résultant de et lié à l'utilisation de notre service sera porté devant un tribunal belge et sera soumis au droit belge. Les litiges entre le client et smartphoto group NV concernant la conclusion ou l'exécution d'accords relatifs aux produits et services livrés ou à livrer par smartphoto™ peuvent, sous réserve des dispositions ci-dessous, être soumis par le client à SafeShops. Un litige ne sera traité par le Comité des litiges que si le consommateur a d'abord soumis sa plainte à l'entrepreneur dans un délai raisonnable. Smartphoto™ est lié par ce choix du consommateur de soumettre un litige à SafeShops. SafeShops statuera dans les conditions prévues par son règlement de procédure. Pour les contacter, visitez la page <https://www.safeshops.be/fr/consumers-complaints/>. Dans le cadre du règlement extrajudiciaire des litiges, le Service de Médiation des Consommateurs mis en place par le Gouvernement Fédéral est compétent pour recevoir toute demande de règlement extrajudiciaire de litiges de consommation. Ce service

traitera la demande lui-même ou la transfèrera à l'entité qualifiée. Vous pouvez contacter le Service de Médiation des Consommateurs via le lien suivant: mediationconsommateur.be. En cas de litige transfrontalier, vous pouvez de plus faire appel à la plateforme "Online Dispute Resolution" de l'Union Européenne via le lien: ec.europa.eu.

Limitation de la responsabilité

Smartphoto™ ne peut en aucun cas être tenu responsable des dommages résultant de l'utilisation du site web ou de l'app et des services qui en découlent tels que la perte de profits ou la perte de données.

La responsabilité de smartphoto™ en cas de dommage direct sera éventuellement et uniquement limitée au montant payé par le client pour la fourniture de service à l'origine de ce dommage.

Autre

Nous pouvons transférer nos droits et obligations sans préavis. Si une partie de cet accord est jugée invalide ou inapplicable, cette disposition sera réputée avoir été remplacée par une disposition valable et exécutoire aussi proche que possible de l'intention du présent texte. Les autres dispositions restent valables. Ces dispositions constituent l'intégralité de l'accord entre smartphoto™ et ses clients concernant les services fournis par smartphoto™, et remplacent toutes les autres communications écrites ou orales concernant ce service.

Informations de contact

Le site web et l'application sont exploités par smartphoto group SA. Smartphoto group SA (désigné dans le présent document 'smartphoto™', 'nous' ou 'nos') a son siège social enregistré à Kwatrechtsteenweg 160, 9230 Wetteren, Belgique, sous le numéro de TVA BE 0405.706.755 et le numéro d'entreprise 0405.706.755. Coordonnées bancaires: IBAN BE71 2850 2711 5569 - BIC: GEBABEBB.

Vous trouverez davantage d'informations sur la façon de nous contacter sur la page contact de notre site web www.smartphoto.be.

Pour toute question ou commentaire sur le site, merci de nous contacter par mail à: contact.fr@smartphoto.be ou par téléphone au +32 9 365 99 01.