Conditions générales de vente et d'utilisation (CGV)

Dernières mises à jour effectuées le 20.10.2026.

Vous souhaitez utiliser les services de smartphoto™? Veuillez lire attentivement les conditions générales de vente suivantes.

- Introduction
- En savoir plus sur vos photos téléchargées
- Résolution minimale
- Utilisation de supports matériels
- Conclusion du contrat
- Droit de rétractation
- Réclamations
- Aucune garantie pour les délais de production et de livraison
- Paiements
- Codes de réduction
- Acceptation / Retour de produits non conformes
- Garantie légale
- Limitation de responsabilité
- Protection des données personnelles
- Utilisation des cookies
- Hébergement (stockage) / Albums photo en ligne
- Dispositions finales
- Juridiction compétente et droit applicable

Introduction

smartphoto™ est depuis juillet 2011 la nouvelle marque de la société smartphoto. Ci-après dénommée smartphoto™, elle représente la société smartphoto SA, CH-4133 Pratteln, n° de TVA CHE - 100.365.169 (ci-après "smartphoto™", "nous" ou "notre"), qui exploite sur Internet à l'adresse web http://www.smartphoto.ch une une boutique en ligne pour le téléchargement de photos numériques en vue de recevoir des produits photo et autres produits personnalisés ainsi que pour l'utilisation d'autres services. Cette plateforme peut être utilisée par les clients. L'utilisation est réservée aux personnes de plus de 18 ans avec une adresse de livraison valide et qui s'inscrivent avec une adresse e-mail enregistrée valide à leur nom. Concernant l'utilisation des offres, il n'y a aucune restriction nationale et/ou régionale (livraison en Europe). Par ailleurs, une utilisation n'est autorisée que dans le strict cadre des lois suisses sur la protection des données. Toute utilisation ou exploitation du site internet de smartphoto™ à des fins autres que celles prévues est interdite. Aucune garantie n'est donnée quant à la disponibilité du site internet ainsi que pour l'exactitude et l'exhaustivité des contenus. Les conditions de vente suivantes s'appliquent à toutes les transactions juridiques entre smartphoto™ et le client. Celles-ci sont acceptées par l'utilisation d'une offre ou d'un service smartphoto,

c'est-à-dire, en confirmant une commande. Les CGV sont consultables en ligne à tout moment.

Veuillez noter que toute violation des présentes conditions peut entraîner la résiliation de notre service, sous réserve de tous les autres droits auxquels smartphoto™ pourrait prétendre en raison d'une telle violation. smartphoto™ se réserve le droit de modifier les présentes conditions. Pour toute information générale, vous pouvez envoyer un e-mail à l'adresse suivante: **service.fr@smartphoto.ch**.

En savoir plus sur vos photos téléchargées

Lorsque vous ouvrez un compte, smartphoto™ vous offre sur le site web un espace de stockage temporaire gratuit pour vos photos numériques téléchargées. Le stockage d'images est un service qui facilite la création de vos produits et ne sert pas de système d'archivage pour vos fichiers numériques. smartphoto™ n'est pas responsable de la perte d'images précédemment transférées: conservez toujours les fichiers originaux et prenez les mesures nécessaires pour enregistrer des copies personnelles de vos photos numériques. smartphoto™ se réserve en outre le droit de supprimer des images des comptes. Dans ce cas, smartphoto™ informe le client concerné par e-mail en utilisant les dernières données de connexion utilisées. Cependant, aucun droit ne peut être dérivé de cet e-mail ou de sa non-réception. La décision de smartphoto™ de restreindre ou de supprimer le stockage d'images est irrévocable.

Résolution minimale

Vous savez que l'impression photographique d'une image numérique sur un support nécessite une résolution minimale en pixels. L'outil d'édition smartphoto™ vous informe 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 néanmoins utiliser vos photos, mais vous prenez le risque d'une qualité moindre. smartphoto™ décline toute responsabilité si vous utilisez une photo avec une résolution insuffisante malgré l'avertissement. Si une image est utilisée alors que sa qualité (en pixels, couleurs ou netteté) ne permet pas une impression de haute qualité, aucun remboursement de votre commande n'est possible.

Utilisation de supports matériels

Pour la production de produits smartphoto™, nous ne sommes pas en mesure d'utiliser des données provenant de clés USB, CD, cartes mémoires ou autres supports de données. Dans le cas de l'envoi de l'un de ces supports, il sera renvoyé à l'adresse indiquée de l'acheteur, dans la mesure où il est clairement marqué avec le nom et l'adresse. Si tel n'est pas le cas, le support sera conservé pendant une période de trois mois avant destruction. smartphoto™ décline toute responsabilité en cas de perte ou dommage des supports de données.

Conclusion du contrat

smartphoto™ vous offre notamment la possibilité de télécharger vos propres photos numériques dans un ou plusieurs albums photo en ligne (« upload ») afin de commander des produits personnalisés avec vos photos, tels que des tirages papier ou d'autres produits personnalisés. Vous avez donc la possibilité de sélectionner sur le site internet de smartphoto™ les articles souhaités (panier d'achat), de les personnaliser et de les commander. Le client peut, après avoir pris connaissance du/des produit(s) et de leurs caractéristiques, choisir de sa propre responsabilité le ou les produits qui font l'objet de sa commande conformément à ses souhaits. Le client est seul à connaître l'utilisation souhaitée des produits commandés et est seul capable de juger si ces produits sont compatibles avec les produits déjà utilisés par lui. Ces décisions concernent en particulier le format de tirage sélectionné ainsi que les options de recadrage et/ou de bord blanc proposées sur le site web. Il incombe exclusivement au client de demander un renseignement auprès de smartphoto™ ou d'autres personnes compétentes s'il estime ne pas disposer d'informations suffisantes sur le sujet.

L'offre de produits de smartphoto™ peut varier, il n'existe aucun droit légal à la disponibilité et à la livraison permanentes des articles respectifs. Toutes les offres de smartphoto™ sont sans engagement. Tous les prix s'entendent en francs suisses, toutes taxes comprises. Ils n'incluent pas les frais d'expédition, qui sont facturés en supplément en fonction des produits commandés et qui sont indiqués séparément dans la liste de prix en ligne (les frais d'expédition sont considérés comme un forfait et ne s'additionnent qu'entre les différentes catégories d'expédition des produits commandés). Ces frais d'expédition sont communiqués au client avant la confirmation de la commande. La présentation des produits dans la boutique en ligne ne constitue pas une offre juridiquement contraignante, mais un catalogue en ligne sans engagement. En cliquant sur le bouton « commander » ou « acheter », le client passe une commande ferme des articles contenus dans le panier. La confirmation de réception de la commande est envoyée avec l'acceptation de la commande immédiatement après l'envoi d'un e-mail de facturation. La confirmation de réception de la commande ne constitue pas encore une acceptation du contrat. Nous pouvons accepter votre commande en envoyant un e-mail ou en livrant les produits commandés dans un délai de deux jours. smartphoto™ recommande à ses clients de conserver ces informations sur un document papier ou sous forme électronique. Jusqu'au paiement complet du prix d’achat ainsi que de toutes les créances liées à l’achat, toutes les marchandises restent la propriété de smartphoto™. smartphoto™ est en droit de refuser les commandes des clients/utilisateurs sans avoir à en donner les raisons.

Pour les livraisons à l'étranger, le client est tenu d'obtenir à ses frais et en temps utile les éventuelles déclarations et autorisations nécessaires, et de payer les droits de douane exigibles. Les retards et dommages résultant du non-respect de cette obligation sont à la charge du client.

Droit de rétractation

En raison de la forte personnalisation des produits commandés chez smartphoto™, smartphoto™ ne propose à ses clients qu'une clause de rétractation limitée.
Sont exclus du droit de rétractation :

1. Les produits qui ont été personnalisés à votre demande
2. Les produits scellés qui, pour des raisons de santé ou d'hygiène, ne peuvent être renvoyés une fois que le sceau a été retiré après la livraison (par exemple, les denrées alimentaires, les boissons, les parfums, les savons, les sels de bain, les bougies, etc.)

Veuillez nous envoyer votre rétractation par écrit par e-mail à service.fr@smartphoto.ch dans les 14 jours suivant la réception de la marchandise. Pour le respect du délai, la date d'envoi de la rétractation est déterminante. L'exercice du droit de rétractation ne nécessite aucune justification. L'exercice du droit de rétractation entraîne l'annulation du contrat d'achat, ce qui signifie que les prestations reçues dans le cadre du contrat d'achat doivent être remboursées. Les marchandises reçues doivent être renvoyées au plus tard dans les 14 jours suivant la déclaration de rétractation. Nous vous rembourserons également les paiements reçus dans les 14 jours suivant la déclaration de rétractation. Pour les commandes payables à la livraison, la facture sera corrigée en conséquence de la rétractation. Les frais de renvoi sont à votre charge.

Réclamations

smartgarantie

Si, après réception de sa commande personnalisée, le client remarque une erreur ultérieure dans ses textes ou images ou un dommage dû à la poste, smartphoto™ lui offre par courtoisie la "smartgarantie". Pour bénéficier de cette garantie, il suffit de nous contacter par e-mail à service.fr@smartphoto.ch dans les 14 jours suivant la réception de votre commande. Plus d'informations sur : smartgarantie

Aucune garantie pour les délais de production et de livraison

smartphoto™ planifie ses capacités avec beaucoup de soin et en utilisant toutes les informations disponibles afin que les délais de production indiqués puissent être respectés. Une demande soudaine et inattendue (en particulier dans les semaines précédant et suivant les jours fériés ou les vacances scolaires) ou d'autres événements imprévisibles ne peuvent être exclus. Par conséquent, smartphoto™ ne peut accorder aucune garantie pour ces délais de production et de livraison et ne peut être tenue responsable des retards. En ce qui concerne la livraison postale, nous renvoyons aux conditions générales de la poste. Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le client lors de la commande (cette adresse est également mentionnée dans l'e-mail de confirmation d'acceptation de la commande). Un renvoi de la commande en raison d'une saisie erronée de l'adresse lors de la commande est à la

charge du client. Sur chaque page produit, vous pouvez consulter les délais de livraison pour le produit concerné sous le titre "Livraison". Les délais de production peuvent varier selon le produit, car les produits doivent être personnalisés avant l'expédition. Selon le matériau, ce délai peut être légèrement plus court ou plus long. Le client reconnaît que les délais de livraison dépendent également des fournisseurs et des partenaires logistiques Une commande comprenant plusieurs produits de la même catégorie peut être expédiée en plusieurs colis selon le volume. Dans ce cas également, les frais d'expédition indiqués sur la liste des prix ne sont calculés qu'une seule fois et le délai de production et de livraison indiqué pour la catégorie de produits s'applique (il est possible que les colis individuels ne soient pas livrés par la poste en même temps). Pour des raisons techniques, une commande comprenant des produits de différentes catégories doit être livrée en plusieurs colis. Pour chaque colis, le délai de production et de livraison postale indiqué pour le produit concerné s'applique. Pour les commandes mixtes, les frais d'expédition ne sont facturés qu'une seule fois. Ceux-ci sont basés sur le groupe de produits avec les frais d'expédition les plus élevés dans votre commande. Les frais d'expédition actuels sont disponibles sur la liste de prix en ligne de smartphoto™.

Paiement

Le prix d'achat des produits est en principe dû par le client au moment de la commande, en plus des frais d'expédition encourus. Les sommes virées ne doivent à aucun moment être considérées comme des acomptes ou des paiements partiels. Les moyens de paiement suivants sont disponibles : Facture, Twint, Carte de crédit (VISA, Mastercard), Paypal, Google Pay, Apple Pay. Les moyens de paiement actuellement disponibles sont décrits **ici**.

Aux fins de la vérification de la solvabilité, vos données personnelles sont transmises à Intrum AG et peuvent y être stockées. La transmission des données de carte au serveur bancaire est sécurisée et cryptée via le protocole SSL par le système de paiement en ligne d'Adyen. Les données saisies (numéro de carte et date d'expiration) sont ainsi cryptées. Afin de vous offrir le meilleur service possible, nous pouvons enregistrer vos données de carte de crédit. Si vous le souhaitez, vous pouvez activer cette option.

Pour un paiement par facture, vous recevrez un bulletin de versement numérique avec code QR par e-mail. Si vous avez choisi l'option, un bulletin de versement papier sera joint à votre colis. Veuillez utiliser le bulletin de versement pour payer dans les 30 jours à compter de la date de facturation. Pour consulter la facture, veuillez vous rendre sur www.smartphoto.ch et vous connecter dans "Mon compte". Les factures ne sont fournies par smartphoto™ que de cette façon. Vous trouverez vos factures sous "Mes commandes". Nous nous réservons le droit de facturer des frais de rappel et d'autres frais de recouvrement. La commande n'est considérée comme effective par smartphoto™ que lorsque le paiement a été approuvé par les autorités compétentes depuis le compte bancaire. Si l'approbation est refusée par ces autorités, la commande est annulée. smartphoto™ se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute commande et/ou livraison, quelle que soit sa nature et son stade d'exécution, si le montant total dû par le client n'est pas payé ou en cas d'incident de paiement.

Retard de paiement

Si le débiteur doit être relancé en raison d'un retard de paiement, des frais de rappel lui seront facturés (1er rappel = CHF 4.- / 2ème rappel = CHF 10.- / 3ème rappel = CHF 18.-). Tous les autres frais encourus en relation avec le recouvrement de créances échues sont à la charge du débiteur. En cas de rappels infructueux, les montants des factures peuvent être cédés à une société chargée du recouvrement, entraînant des coûts supplémentaires conformément à www.fairpay.ch. Dans ce cas, un taux d'intérêt effectif pouvant atteindre 10% à compter de la date d'échéance peut également être facturé.

Tout accord divergent entre smartphoto™ et le client doit être conclu par écrit.

BEA

La base de calcul pour le crédit des points BEA est la valeur nette de la commande (après les remises ou crédits éventuels) hors frais d'expédition et de traitement. 10 points BEA sont crédités pour 1 franc dépensé chez smartphoto™. Les points BEA ne peuvent être collectés chez smartphoto™ que pour les commandes en ligne sur www.smartphoto.ch. Les points ne peuvent être crédités chez BEA que si les clients cliquent sur le lien fourni par smartphoto™ et ouvrent un compte client chez BEA. Un crédit rétroactif n'est pas possible. smartphoto™ n'est pas responsable de l'échange ou de l'attribution des primes et n'en est pas non plus responsable. Pour la validité et l'échange des points BEA, veuillez vous référer aux conditions générales de BEA. Seule BEA conclut un contrat avec les collecteurs de points BEA. Pour toute réclamation concernant le calcul des points ou le transfert erroné de points, le service clientèle BEA est à votre disposition au 056 444 22 22 et par e-mail : kundendienst@bea-verlag.ch

Codes de réduction

Les codes promotionnels de smartphoto™ peuvent être utilisés pour des achats sur smartphoto.ch. Ces codes de réduction ne sont pas cumulables ni combinables. Une fois un achat effectué, smartphoto™ décline toute responsabilité en cas d'utilisation erronée des codes de réduction.

Acceptation / Retour de produits non conformes

Le client est tenu de vérifier l'état de l'emballage du produit et son contenu lors de la livraison..

smartphoto™ n'accepte le retour de produits commandés et fabriqués selon les spécifications du client que dans les cas suivants :

- Les produits expédiés ne correspondent pas aux produits commandés sur le site.

L'e-mail de confirmation d'enregistrement de la commande contient toutes les informations sur les produits commandés (photos sélectionnées, formats et options) et permet aux deux parties de constater toute erreur de smartphoto™.

- Les produits livrés présentent des défauts liés au produit lui-même ou à un incident survenu lors de la fabrication des produits personnalisés.

Si dans un délai de 14 jours à compter de la réception des produits, aucune réclamation de l'acheteur pour non-conformité ou vice apparent des produits livrés n'est adressée à smartphoto™, les produits seront considérés comme conformes et exempts de tous vices apparents.

Garantie légale

Lors de la livraison de produits commandés, nous appliquons le délai de garantie légale minimum de deux ans si la marchandise n'est pas conforme à la commande passée. Cela signifie qu'en cas de défauts de la marchandise, 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 ou le remplacement. Ce n'est que si la réparation ou le remplacement est disproportionné ou impossible, ou ne peut être effectué dans un délai raisonnable, que vous avez le droit d'exiger une réduction de prix ou la résiliation du contrat d'achat. Pour faire valoir la garantie légale, veuillez nous contacter à l'adresse service.fr@smartphoto.ch La garantie légale est annulée si le défaut vous était connu au moment de l'achat ou s'il a été causé par vous.

Limitation de responsabilité

En aucun cas smartphoto™ ne pourra être tenu responsable des dommages résultant de l'utilisation du site web ou de l'application et des services qui en découlent, tels que perte de bénéfices ou perte de données. La responsabilité de smartphoto™ pour les dommages directs est limitée au montant payé par l'utilisateur pour le service ayant causé ce dommage.

Protection des données personnelles

Toutes les données personnelles sont traitées de manière confidentielle. Vous trouverez les dispositions relatives à la protection des données dans nos **conditions générales**.

Utilisation des cookies

Vous trouverez de plus amples informations sur l'utilisation des cookies dans notre **politique en matière de cookies**.

Hébergement (stockage) / Albums en ligne

L'utilisateur peut s'inscrire sur le site web de smartphoto™ et aura alors accès à ses données client dans "Mon compte". L'accès à ce compte en ligne nécessite la saisie de l'adresse e-mail et d'un mot de passe. Le client a la possibilité, dans "Mon compte", de

stocker ses photos numériques dans un album photo en ligne privé. Ces photos sont stockées gratuitement sans limite de temps ni d'espace de stockage. L'utilisateur a également la possibilité d'autoriser ses amis et collègues du monde entier à accéder, par e-mail, aux photos stockées chez smartphoto™. Les amis ayant une adresse de livraison en Suisse peuvent commander des tirages papier et d'autres produits photo à partir de ces images. Seul le client lui-même peut supprimer toutes les photos numériques et textes. L'invitation d'autres amis est réservée exclusivement au créateur de l'album en ligne. Si aucune commande numérique n'a été passée pendant plus de 12 mois, smartphoto™ se réserve expressément le droit de supprimer les albums en ligne. Il est interdit au client de télécharger dans le service d'albums des photos ou fichiers photo présentant des contenus illégaux, contraires au droit ou aux bonnes mœurs, notamment à caractère pornographique, incitant à la haine raciale ou extrémistes. smartphoto™ se réserve le droit de supprimer à tout moment des albums du client des photos ou fichiers photo présentant de tels contenus, de les détruire et de les signaler.

Dispositions finales

Si certaines dispositions des conditions de vente sont entièrement ou partiellement invalides ou incomplètes, la validité des autres dispositions ou parties de ces dispositions n'en est pas affectée. Dans un tel cas, les parties sont tenues de contribuer à la création de nouvelles dispositions permettant d'obtenir légalement un résultat économiquement aussi proche que possible de la disposition invalide ou incomplète, tout en préservant les intérêts des deux parties. Aucun accord verbal n'a été conclu et tout accord requiert la forme écrite pour être valable. Si le client est commerçant, personne morale de droit public ou patrimoine de droit public, le tribunal compétent exclusif est celui du siège de l'utilisateur des présentes dispositions. smartphoto™ peut également engager une action devant le tribunal compétent du siège du client.

Juridiction compétente et droit applicable

Sous réserve de plaintes relatives à des contrats de consommation, pour tous les litiges survenant en rapport avec l'utilisation du site web smartphoto™ et des services en ligne, la juridiction exclusive convenue est celle des tribunaux étatiques du siège social de smartphoto™ à Pratteln (Canton de Bâle-Campagne, Suisse). Le droit suisse est exclusivement applicable.