

FAQ Client — Boutique-Photo

Public : clients acheteurs (parents, licenciés, supporters) qui commandent des produits photo personnalisés dans la boutique de leur club. **Objectif** : répondre au maximum de questions en autonomie pour éviter l'escalade vers un humain. **URL cible** : </faq> (page publique client).

Sommaire

1. [Trouver et accéder à une boutique](#)
 2. [Mon compte client](#)
 3. [Choisir et personnaliser ma photo](#)
 4. [Les produits](#)
 5. [Paiement](#)
 6. [Livraison et suivi](#)
 7. [Modifier, annuler, être remboursé](#)
 8. [Mes données et le droit à l'image](#)
 9. [Besoin d'aide ?](#)
 10. [Photos](#)
 11. [Divers](#)
-

1. Trouver et accéder à une boutique

Comment trouver la boutique photo de mon choix ?

Vous pouvez accéder à la boutique photo de votre club de 3 façons :

1. Avec le lien internet de la boutique

Le Responsable Boutique de votre club, association ou événement peut vous communiquer un lien internet par email, WhatsApp, SMS, réseaux sociaux ou tout autre moyen de communication.

🔗 C'est la solution la plus simple et la plus rapide : le lien vous ouvre directement la boutique.

2. Avec l'identifiant de la boutique

Chaque boutique possède un identifiant unique (exemple : AA1001-10).

Si le Responsable Boutique vous a communiqué cet identifiant :

- Rendez-vous sur la page d'accueil de Boutique-Photo.
- Saisissez l'identifiant dans la barre de recherche prévue à cet effet.
- Cliquez sur la boutique correspondante.

3. Avec le nom de la boutique ou du club

Si vous ne disposez ni du lien direct ni de l'identifiant :

- Rendez-vous sur la page d'accueil de Boutique-Photo.

- Saisissez le nom de votre club, association ou événement dans la barre de recherche.
- Sélectionnez la boutique correspondante dans les résultats proposés.

🔍 Si plusieurs boutiques apparaissent, vérifiez le nom, le logo ou les informations affichées afin de choisir la bonne boutique.

Qu'est-ce que l'identifiant de boutique ?

L'identifiant de boutique est un code unique attribué automatiquement lors de la création d'une boutique photo.

Exemple : AA1001-10

Ce code est communiqué par le Responsable Boutique (club, association, événement, école, etc.) à ses membres, participants ou supporters.

L'identifiant de boutique permet de retrouver rapidement une boutique, même si vous ne connaissez pas son lien internet ou son nom exact.

Pour accéder à une boutique avec son identifiant :

- Rendez-vous sur la page d'accueil de Boutique-Photo.
- Saisissez l'identifiant dans la barre de recherche.
- Cliquez sur la boutique correspondante.

🔍 Chaque boutique possède son propre identifiant. Si vous disposez de ce code, c'est l'un des moyens les plus rapides pour accéder directement à la bonne boutique.

La boutique me demande un code d'accès, où puis-je le trouver ?

Le code d'accès est créé par le Responsable Boutique (club, association, entraîneur, président, organisateur d'événement, agence, photographe, etc.) lors de la création de la boutique photo.

Il doit ensuite le communiquer aux membres, familles, participants ou supporters concernés.

Pourquoi un code d'accès est-il demandé ?

Le code d'accès permet de protéger les contenus de la boutique et de limiter l'accès aux personnes autorisées. Selon les paramètres choisis par le Responsable Boutique, il peut exister jusqu'à 2 niveaux de protection.

Code d'accès Boutique : Ce premier code permet d'entrer dans la boutique.

Pour une Boutique Membre :

- Il permet d'accéder aux photos officielles publiées par le Responsable Boutique.
- Sans ce code, les photos ne sont pas visibles.

Pour une Boutique Fan :

- Vous pouvez télécharger votre propre photo afin de créer et commander des produits personnalisés officiels.

- Il permettra ensuite d'accéder à l'espace de personnalisation.

Code d'accès Groupe (*Boutique Membre uniquement*)

Le Responsable Boutique peut également protéger certains groupes ou équipes avec un code supplémentaire.

Dans ce cas, un symbole  apparaît sur le groupe concerné.

Même après être entré dans la boutique photo, vous devrez saisir ce second code pour accéder aux photos de ce groupe ou de cette équipe.

J'ai perdu mon code d'accès, que faire ?

Cliquez sur « **Code d'accès oublié** » depuis la page de la boutique.

Votre demande sera automatiquement transmise au Responsable Boutique.

Vous pouvez également le contacter directement si vous connaissez ses coordonnées.

✉ Pour des raisons de confidentialité, seul le Responsable Boutique est autorisé à communiquer ou réinitialiser les codes d'accès.

Lors de votre demande, indiquez un maximum d'informations (nom, prénom, équipe, lien avec le club ou l'événement, etc.) afin de faciliter la vérification de votre identité et le traitement de votre demande par le responsable boutique.

Pourquoi je vois le message « Boutique temporairement indisponible », « Pas encore ouverte » ou « Boutique fermée » ?

Ces messages indiquent que la boutique n'est actuellement pas accessible ou ne permet pas de passer commande. Leur signification dépend du statut défini par le Responsable Boutique.

Boutique temporairement indisponible

La boutique a été mise en veille temporairement par le Responsable Boutique.

Cela peut être le cas lors d'une mise à jour, d'un changement de contenu ou pour toute autre raison liée à la gestion de la boutique.

✉ Nous vous invitons à réessayer ultérieurement ou à contacter votre club pour obtenir plus d'informations.

Boutique pas encore ouverte

La boutique a été créée, mais sa date d'ouverture n'est pas encore arrivée.

La date d'ouverture prévue est généralement affichée à l'écran.

✉ La boutique deviendra automatiquement accessible à partir de cette date.

Boutique suspendue ou fermée

La période de vente est terminée ou le Responsable Boutique a décidé de fermer définitivement la boutique.

Il n'est alors plus possible de consulter les produits ou de passer de nouvelles commandes.

✍ Si vous souhaitez obtenir des informations complémentaires ou savoir si une nouvelle période de vente est prévue, contactez directement votre club, association ou organisateur d'événement.

Bon à savoir : ces statuts sont définis et gérés par le Responsable Boutique dans son espace Responsable Boutique. L'équipe Boutique-Photo ne peut pas rouvrir une boutique sans son autorisation.

Y a-t-il un engagement minimum dans le temps ?

Non. L'utilisation de Boutique-Photo est sans engagement de durée et sans abonnement. Aucun frais d'inscription, aucun abonnement mensuel et aucun engagement à long terme ne sont demandés aux membres, supporters ou clients utilisant une boutique Boutique-Photo.

Vous pouvez accéder à une boutique, consulter les produits et passer commande lorsque vous le souhaitez, sans avoir à souscrire à un abonnement ou à respecter une durée minimale d'utilisation.

✍ Vous ne payez que les produits que vous commandez.

Combien de temps les boutiques photos restent-elles en ligne ?

La durée de mise en ligne d'une boutique photo est définie par le Responsable Boutique (club, association, événement, école, etc.).

Deux cas peuvent se présenter :

- Une date de fermeture est programmée : la boutique restera accessible jusqu'à cette date.
- Aucune date de fermeture n'est définie : la boutique reste ouverte tant qu'elle est active.

Pour garantir la qualité des boutiques proposées aux visiteurs, une boutique est automatiquement fermée lorsqu'aucune commande n'est enregistrée pendant **12 semaines consécutives**.

✍ Si vous ne retrouvez plus une boutique ou si celle-ci apparaît comme fermée, rapprochez-vous de votre club ou du Responsable Boutique pour savoir si une nouvelle boutique sera prochainement mise en ligne.

2. Mon compte client

Dois-je créer un compte pour commander ?

Oui. La création d'un compte client est obligatoire pour finaliser une commande et pour pouvoir effectuer le paiement.

Actions possibles dans les boutiques-photos :

- consulter les boutiques photo
- parcourir les produits disponibles
- personnaliser vos produits
- ajouter des articles à votre panier

En revanche, un compte client est nécessaire pour passer commande et effectuer le paiement.

Actions possibles dans votre Espace Client :

- retrouver l'historique de vos commandes
- télécharger vos factures
- suivre l'avancement de vos commandes et de vos livraisons
- gérer vos informations personnelles et vos adresses de livraison.

👉 Il n'est pas possible de finaliser une commande sans créer de compte client.

Comment créer un compte ?

Vous pouvez créer votre compte en quelques secondes :

- depuis le bouton « **Inscription / Connexion** » situé en haut à droite du site Boutique-Photo
- ou directement depuis n'importe quelle boutique photo lors de votre commande.

Une seule création de compte suffit pour accéder à l'ensemble des boutiques photo disponibles sur la plateforme.

Quelle différence entre un compte « Client » et un compte « Espace Responsable » ?

Boutique-Photo propose deux types de comptes, destinés à des usages différents.

Compte Client

Le compte Client est destiné aux acheteurs (membres, familles, supporters...).

Il vous permet de :

- accéder aux boutiques photo
- personnaliser des produits
- passer des commandes
- suivre vos livraisons
- consulter l'historique de vos commandes et vos factures.

👉 Si vous souhaitez acheter des produits personnalisés, c'est ce compte qu'il vous faut.

Espace Responsable

L'Espace Responsable est réservé aux clubs, associations, organisateurs d'événements, photographes ou agences qui souhaitent créer et gérer leurs propres boutiques photo.

Il permet notamment de :

- créer des boutiques photo
- ajouter des photos
- gérer les produits et les prix
- suivre les ventes
- recevoir les commissions générées par les commandes.

👉 Ce compte n'est pas destiné aux clients qui souhaitent simplement effectuer des achats.

Puis-je utiliser la même adresse e-mail pour les deux comptes ?

Oui. Cependant, même si vous utilisez la même adresse e-mail, le compte Client et l'Espace Responsable sont deux comptes totalement indépendants.

Vous devrez donc vous connecter à l'espace correspondant à votre utilisation.

Pour acheter et commander des produits, utilisez toujours votre compte Client.

Comment créer mon compte Client ?

Créer un compte Client ne prend que quelques secondes.

Pour vous inscrire :

- Cliquez sur « **Inscription / Connexion** » en haut à droite.
- Sélectionnez « **CLIENT - Boutique Photo** ».
- Renseignez les informations demandées :
 - Prénom
 - Nom
 - Adresse e-mail
 - Mot de passe (8 caractères minimum)
- Acceptez les conditions d'utilisation.
- Validez votre inscription.

 Vous êtes automatiquement connecté dès la création de votre compte.

Je n'ai pas reçu d'email

Si vous attendez un e-mail de Boutique-Photo (création de compte, réinitialisation de mot de passe, confirmation de commande, etc.) et que vous ne l'avez pas reçu, plusieurs vérifications sont possibles.

1. Vérifiez vos courriers indésirables (spams)

Selon votre messagerie, nos e-mails peuvent parfois être classés dans les dossiers :

- Courrier indésirable
- Spam

 Pensez à vérifier l'ensemble de ces dossiers.

2. Utilisez le bouton « Renvoyer l'e-mail »

Si vous ne trouvez aucun message, utilisez la fonction « **Renvoyer l'e-mail** » disponible sur la page concernée (disponible pour la création de compte).

Un nouvel e-mail vous sera alors envoyé automatiquement.

3. Vérifiez l'adresse e-mail saisie

Une simple erreur de frappe peut empêcher la réception des e-mails.

Vérifiez notamment :

- l'orthographe de votre adresse
- la présence du symbole @
- le nom de domaine (gmail.com, outlook.com, orange.fr, etc.).

4. Patientez quelques minutes

Dans certains cas, la réception d'un e-mail peut prendre quelques minutes selon votre fournisseur de messagerie.

Toujours rien reçu ?

Si vous avez vérifié vos spams, renvoyé l'e-mail et confirmé que votre adresse est correcte, contactez notre support en précisant l'adresse e-mail utilisée lors de votre inscription ou de votre commande.

📧 Dans la majorité des cas, le problème est lié à une adresse e-mail incorrecte ou à un message classé dans les courriers indésirables.

J'ai oublié mon mot de passe

Aucun problème, vous pouvez réinitialiser votre mot de passe en quelques clics.

- Rendez-vous sur la page de connexion de Boutique-Photo ou d'une boutique photo.
- Cliquez sur « **Mot de passe oublié ?** ».
- Saisissez l'adresse e-mail associée à votre compte.
- Validez votre demande.

Si l'adresse e-mail correspond à un compte existant, vous recevrez un e-mail contenant un lien de réinitialisation.

📧 Ce lien est valable pendant **1 heure** pour des raisons de sécurité.

Je n'ai pas reçu l'e-mail de réinitialisation

Pensez à vérifier :

- vos courriers indésirables (spams)
- votre dossier « Promotions » ou « Notifications »
- que l'adresse e-mail saisie est correcte.

Vous pouvez également utiliser le bouton « **Renvoyer l'e-mail** » si celui-ci est proposé.

Pourquoi le message affiché est-il toujours le même ?

Pour protéger la confidentialité des utilisateurs et renforcer la sécurité de la plateforme, le message affiché après une demande de réinitialisation est identique dans tous les cas.

Ainsi, Boutique-Photo ne confirme jamais si une adresse e-mail est enregistrée ou non dans sa base de données.

🔑 Cette mesure permet d'éviter qu'une personne malveillante puisse vérifier l'existence d'un compte à partir d'une adresse e-mail.

3. Choisir et personnaliser ma photo

Quelle est la différence entre « Je cherche ma photo » et « Je télécharge ma photo » ?

Ces deux options correspondent à deux modes de fonctionnement différents proposés par la boutique photo.

1/ « Je cherche ma photo » (Boutique Membre)

Cette option vous permet de retrouver une photo officielle déjà présente dans la boutique.

Les photos ont été ajoutées par le Responsable Boutique (club, association, école, organisateur d'événement, photographe, etc.).

Vous pouvez alors :

- parcourir les galeries disponibles
- retrouver votre photo ou celle d'un proche
- sélectionner la photo souhaitée
- personnaliser et commander vos produits.

🔑 Vous choisissez une photo existante parmi celles publiées dans la boutique.

2/ « Je télécharge ma photo » (Boutique Fan)

Cette option vous permet d'utiliser votre propre photo.

Après avoir accédé à l'espace de personnalisation, vous pouvez :

- importer une photo depuis votre téléphone, tablette ou ordinateur
- personnaliser les produits proposés par la boutique
- commander un produit officiel avec votre propre photo.

🔑 Vous fournissez vous-même la photo qui sera utilisée sur le produit.

Une boutique peut-elle proposer les deux options ?

Oui.

Selon les choix du Responsable Boutique, une boutique peut proposer :

- uniquement « Je cherche ma photo »
- uniquement « Je télécharge ma photo »
- ou les deux options simultanément.

Dans ce dernier cas, vous êtes libre de choisir le mode qui correspond le mieux à votre besoin.

Comment personnaliser mon produit avec ma photo ?

Personnaliser un produit est simple et rapide.

Commencez par accéder à la boutique photo de votre club, association ou événement :

- Dans une Boutique Membre, sélectionnez votre photo officielle présente dans la galerie.
- Dans une Boutique Fan, téléchargez votre propre photo depuis votre téléphone, tablette ou ordinateur.

Une fois votre photo sélectionnée, vous accédez automatiquement à notre atelier de personnalisation.

🔗 Un tutoriel est disponible pour vous guider à chaque étape.

Que puis-je personnaliser ?

Selon les options proposées par la boutique, vous pouvez notamment :

- choisir un autre produit
- changer le fond ou le décor
- déplacer votre photo dans la zone d'impression
- agrandir ou réduire votre photo
- recadrer votre image
- ajouter du texte (prénom, nom, numéro, saison, équipe, message, etc.)
- visualiser le rendu final avant de commander.

Puis-je voir le résultat avant de commander ?

Oui. L'atelier de personnalisation affiche une prévisualisation en temps réel de votre création.

🔗 Vous pouvez ainsi vérifier le positionnement de votre photo, les textes ajoutés et le rendu général du produit avant de l'ajouter à votre panier.

Pourquoi dois-je cliquer sur « Valider » avant d'ajouter mon produit au panier ?

L'étape de validation est obligatoire avant de pouvoir ajouter un produit personnalisé à votre panier.

Cette validation a deux fonctions importantes :

1. Elle verrouille votre création

Lorsque vous cliquez sur « Valider », votre personnalisation est enregistrée et figée.

Le message « ✨ **Personnalisation validée** ✨ » apparaît pour confirmer que votre création est prête à être commandée.

🔗 Cela évite toute modification involontaire après la validation.

2. Elle prépare votre fichier pour l'impression

La validation permet également de générer l'image finale en haute résolution qui sera utilisée pour fabriquer votre produit.

Cette étape est indispensable pour garantir une qualité d'impression optimale.

Pourquoi le bouton « Ajouter au panier » est-il grisé ?

Tant que votre personnalisation n'a pas été validée :

- le bouton « **Ajouter au panier** » reste désactivé
- votre fichier d'impression n'est pas encore créé
- votre création n'est pas considérée comme finalisée.

🔗 Cette sécurité permet de s'assurer que le produit fabriqué correspond exactement à la prévisualisation que vous avez approuvée.

En résumé : avant de commander, vous devez obligatoirement valider votre personnalisation afin d'enregistrer votre création et de générer le fichier d'impression utilisé pour la fabrication de votre produit.

Quelle qualité de photo pour un bon rendu ?

Pour obtenir le meilleur résultat possible, nous vous recommandons d'utiliser une photo nette, bien éclairée et de bonne qualité.

Lorsque vous utilisez une Boutique Fan, vous êtes responsable de la photo que vous téléchargez et donc de la qualité du rendu final sur le produit personnalisé.

Nos conseils pour un résultat optimal

Privilégiez une photo :

- nette et non floue
- prise avec une bonne luminosité
- déjà bien cadrée ou recadrée
- de résolution suffisante
- sans capture d'écran ni image fortement compressée.

Que se passe-t-il si ma photo est de mauvaise qualité ?

Une photo de faible qualité peut entraîner :

- un manque de netteté
- un effet pixelisé
- une impression moins détaillée
- un rendu visuel moins satisfaisant, notamment sur les grands formats.

🔗 Plus le produit choisi est grand, plus la qualité de la photo devient importante.

Important : Boutique-Photo n'effectue aucun contrôle subjectif sur la qualité visuelle des créations et ne porte aucun jugement sur le rendu final souhaité par le client.

Toutes les commandes validées sont produites et imprimées, y compris lorsque nos outils signalent une qualité d'image insuffisante ou un risque de dégradation du rendu. Ces alertes ont uniquement un rôle informatif et n'empêchent pas la commande. En validant votre achat, vous reconnaissez avoir pris connaissance de ces avertissements et acceptez de poursuivre votre commande malgré les éventuelles limitations de qualité signalées.

Seules les images ne respectant pas notre charte éthique, nos conditions d'utilisation ou la réglementation en vigueur pourront être refusées et ne pas être imprimées.

La taille du produit a-t-elle un impact ?

Oui. Les exigences de qualité varient selon le produit et la taille sélectionnée (XS, S, M, L, XL, etc.).

Une photo qui convient parfaitement à un petit produit peut manquer de définition sur un format plus grand.

Que se passe-t-il si mon fichier est trop volumineux ?

Si votre photo dépasse la taille maximale autorisée, un message d'information s'affichera automatiquement lors du téléchargement.

Vous pourrez alors choisir un autre fichier ou réduire sa taille avant de le réimporter.

📌 En résumé : plus votre photo est nette et de bonne qualité, plus le rendu final de votre produit personnalisé sera réussi.

Qu'est-ce qu'une photo « détournée » ?

Une photo détournée est une photo dont l'arrière-plan a été supprimé afin de conserver uniquement le sujet principal (joueur, sportif, participant, supporter, etc.).

Le sujet peut alors être intégré proprement sur un fond personnalisé ou un décor officiel proposé par la boutique.

Photo détournée

Avec une photo détournée :

- l'arrière-plan d'origine est supprimé
- seule la personne ou le sujet principal est conservé
- le rendu est généralement plus moderne et plus professionnel
- le sujet s'intègre naturellement dans les fonds et designs proposés.

📌 C'est le type de photo le plus utilisé pour les créations personnalisées avec des fonds de stade, des cartes collector, des affiches ou des visuels officiels.

Photo non détournée (photo brute)

Une photo non détournée conserve son arrière-plan d'origine.

Aucune suppression du décor ou de l'environnement n'est effectuée.

📌 On parle également de photo brute.

Le produit personnalisé affichera donc la photo telle qu'elle a été prise, avec son arrière-plan initial.

Puis-je choisir entre les deux ?

Le mode utilisé est défini par le Responsable Boutique lors de la création de la boutique.

Selon les cas :

- certaines boutiques utilisent uniquement des photos détournées
- d'autres utilisent uniquement des photos non détournées (photos brutes).

🔗 Ce paramètre est défini lors de la création de la boutique par le club, l'association ou l'organisateur. Il ne peut pas être modifié par les clients au moment de la commande.

Une fois la boutique créée, le mode de détournage (avec ou sans détournage) ne peut plus être modifié. Si vous souhaitez utiliser un autre mode de détournage, il sera nécessaire de créer une nouvelle boutique photo avec le paramétrage souhaité.

⚠ Dans ce cas, les photos devront être ajoutées à nouveau et les crédits photo correspondants seront de nouveau décomptés.

4. Les produits

Quels produits puis-je commander ?

Boutique-Photo propose une **large gamme de produits personnalisables**, dont une grande majorité de produits exclusifs que vous ne trouverez pas ailleurs.

Nos produits sont sélectionnés et développés pour offrir le meilleur équilibre entre :

- la qualité du produit
- le prix de vente
- l'intérêt pour les membres, familles et supporters.

Quels produits sont disponibles dans ma boutique ?

Le catalogue affiché dépend des choix effectués par le Responsable Boutique de votre club, association ou événement.

Chaque boutique peut proposer jusqu'à **12 produits différents** parmi l'ensemble de notre catalogue.

Quelles sont les principales familles de produits ?

Nos produits sont regroupés en plusieurs familles :

- Produits digitaux
- Photos et tirages
- Porte-clés
- Magnets
- Cartes murales
- Cartes holographiques
- Cartes de bureau
- Gourdes
- Protège-tibias
- Stickers

- Poki
- Récompenses et trophées
- Coffrets et produits collectors
- Et bien d'autres encore.

Les produits sont-ils personnalisables ?

Oui.

La plupart de nos produits peuvent être personnalisés avec :

- votre photo
- votre prénom
- votre numéro
- votre équipe
- votre saison
- différents fonds et décors
- plusieurs formes de produits.

Par exemple, un magnet peut être proposé en différentes formes :

- ronde
- rectangulaire
- maillot
- carte collector
- ou dans d'autres formes spécifiques à votre club.

Le catalogue évolue-t-il ?

Oui. De nouveaux produits sont régulièrement ajoutés tout au long de l'année afin de proposer toujours plus de nouveautés et d'idées cadeaux aux membres et supporters.

👉 Des surprises et des produits exclusifs peuvent apparaître au cours de la saison.

Pour découvrir l'ensemble de notre catalogue produits, cliquez ici :

[LIEN DU CATALOGUE À INSÉRER]

Puis-je commander plusieurs produits ou réaliser plusieurs personnalisations ?

Oui.

Vous pouvez ajouter autant de produits personnalisés que vous le souhaitez dans votre panier avant de finaliser votre commande.

Chaque produit est personnalisé et ajouté au panier individuellement, ce qui vous permet par exemple de commander :

- plusieurs produits différents avec la même photo
- plusieurs produits avec des photos différentes

- plusieurs exemplaires d'un même produit
- des créations destinées à plusieurs personnes dans une seule commande.

Ma personnalisation est-elle automatiquement reprise sur un autre produit ?

Non. Actuellement, chaque produit doit être personnalisé séparément.

Si vous souhaitez commander plusieurs produits avec la même photo, vous devrez effectuer une nouvelle personnalisation pour chaque produit.

👉 Cependant, notre atelier de personnalisation a été conçu pour être rapide et intuitif. Une fois votre photo sélectionnée, quelques secondes suffisent généralement pour recréer votre personnalisation sur un autre produit.

Puis-je payer tous mes produits en une seule fois ?

Oui. Une fois tous vos produits ajoutés au panier, vous pouvez finaliser votre commande et régler l'ensemble de vos articles en un seul paiement.

👉 Cela vous permet de regrouper plusieurs produits et personnalisations dans une seule commande.

Combien de produits différents puis-je retrouver dans une boutique photo ?

Chaque boutique photo peut proposer jusqu'à **12 produits différents** parmi l'ensemble de notre catalogue.

Le Responsable Boutique (club, association, événement, etc.) sélectionne les produits qu'il souhaite mettre à disposition de ses membres et supporters.

👉 Le contenu d'une boutique peut donc varier d'un club à l'autre.

Pourquoi le nombre de produits est-il limité à 12 ?

Cette limite a été définie pour améliorer votre expérience d'achat.

Elle permet :

- de proposer une sélection claire et facile à parcourir
- d'éviter une offre trop importante qui pourrait rendre le choix plus compliqué
- de mettre en avant les produits les plus appréciés par les membres et supporters
- de simplifier la gestion de la boutique pour le club ou l'organisateur.

Notre catalogue global comprend une **large gamme de produits personnalisables**, mais chaque boutique propose une sélection optimisée afin de vous permettre de trouver rapidement les produits qui vous intéressent.

👉 De nouvelles références peuvent être ajoutées par le Responsable Boutique lors de la création ou de la mise à jour de sa boutique.

Puis-je consulter les caractéristiques d'un produit avant de commander ?

Oui.

Chaque produit disponible dans une boutique photo possède une fiche descriptive qui vous permet de consulter ses principales caractéristiques avant de passer commande.

🔗 Nous vous recommandons de consulter ces informations avant de personnaliser votre produit.

Quelles informations sont disponibles ?

Selon le produit, vous pourrez notamment retrouver :

- les dimensions du produit
- les tailles disponibles
- les formes proposées
- la matière utilisée
- le type d'impression
- les options de personnalisation disponibles
- les dimensions de la zone personnalisable
- les éventuelles spécificités du produit.

Où trouver ces informations ?

Les caractéristiques techniques sont affichées directement sur la page du produit concerné dans la boutique photo.

Vous pouvez les consulter avant de commencer votre personnalisation et avant d'ajouter le produit à votre panier.

🔗 Ces informations vous permettent de choisir le produit le plus adapté à vos attentes et de mieux visualiser le rendu final de votre création.

5. Paiement

Quels moyens de paiement sont acceptés ?

Le règlement de votre commande s'effectue directement en ligne lors de la validation de votre panier.

Nous acceptons les paiements par carte bancaire via **Stripe**, l'un des leaders mondiaux du paiement sécurisé sur Internet.

Les principales cartes bancaires sont acceptées :

- Visa
- Mastercard
- Cartes bancaires compatibles avec le réseau CB.

Puis-je payer par virement bancaire ?

Non. Actuellement, les commandes passées sur Boutique-Photo doivent être réglées en ligne par carte bancaire au moment de la commande.

👉 Les paiements par virement bancaire, chèque ou espèces ne sont pas acceptés pour les commandes réalisées sur la plateforme.

Le paiement est-il sécurisé ?

Oui. Toutes les transactions réalisées sur Boutique-Photo sont sécurisées et traitées par **Stripe**, l'un des leaders mondiaux du paiement en ligne.

Stripe est certifié **PCI-DSS**, la norme internationale de sécurité utilisée pour la protection des données bancaires.

Comment mes informations bancaires sont-elles protégées ?

Lorsque vous effectuez un paiement :

- vos données bancaires sont transmises de manière chiffrée
- elles sont traitées directement par Stripe
- elles ne sont jamais stockées sur Boutique-Photo.

👉 À aucun moment Boutique-Photo n'a accès à votre numéro de carte bancaire complet.

La mention «  **Paiement sécurisé par Stripe** » est affichée lors du règlement de votre commande.

Qui peut voir mes informations bancaires ?

Vos coordonnées bancaires et les informations de votre carte de paiement restent strictement confidentielles.

Elles ne sont jamais communiquées :

- au Responsable Boutique de votre club ou événement
- aux partenaires de Boutique-Photo
- à tout autre tiers non autorisé.

👉 Seules les informations nécessaires au traitement de votre commande sont utilisées, dans le respect des normes de sécurité en vigueur.

Mes données bancaires sont-elles conservées après mon paiement ?

Non. Vos données bancaires ne sont pas stockées sur Boutique-Photo.

Les paiements sont traités directement par Stripe, qui applique les normes de sécurité les plus strictes pour la protection des informations de paiement.

👉 Aucune donnée bancaire (numéro de carte, cryptogramme visuel, date d'expiration, etc.) n'est conservée sur Boutique-Photo.

Vos coordonnées bancaires ne sont jamais accessibles aux Responsables Boutique, aux clubs, aux organisateurs d'événements ou à nos partenaires.

Combien coûtent les frais de livraison ?

Les frais de livraison sont calculés automatiquement en fonction de plusieurs critères :

- le mode de livraison choisi
- le poids et le volume du colis
- le pays de livraison.

👉 Le montant exact des frais de livraison est affiché avant le paiement, lors de la validation de votre panier.

Vous pouvez ainsi consulter le coût total de votre commande (produits + livraison) avant de confirmer votre achat.

Bon à savoir : les frais de livraison peuvent varier d'une commande à l'autre en fonction des articles sélectionnés et du mode d'expédition choisi.

Vers quels pays livrez-vous ?

Actuellement, Boutique-Photo livre dans les pays suivants :

- France
- Belgique
- Suisse
- Luxembourg

Lors de votre commande, vous pourrez sélectionner l'un de ces pays comme adresse de livraison.

👉 Si votre pays n'apparaît pas dans la liste proposée lors de la commande, cela signifie que la livraison n'est actuellement pas disponible pour cette destination.

Bon à savoir : la liste des pays desservis peut évoluer. De nouvelles destinations pourront être ajoutées à l'avenir afin de permettre à davantage de membres et supporters de recevoir leurs produits personnalisés.

Mon paiement a échoué ou je vois plusieurs débits sur mon compte bancaire. Que dois-je faire ?

Mon paiement a été refusé

Si votre paiement n'a pas abouti, aucun montant n'est définitivement prélevé sur votre compte.

Nous vous invitons à :

- Vérifier les informations saisies pour votre carte bancaire.
- Réessayer votre paiement quelques minutes plus tard.
- Utiliser une autre carte bancaire si vous en disposez.

👉 Dans de nombreux cas, un simple nouvel essai permet de finaliser la commande.

Si le paiement est toujours refusé, nous vous conseillons de vérifier votre situation auprès de votre banque ou de consulter votre plafond de paiement.

Puis-je sauvegarder mes produits pour les commander plus tard ?

Oui.

Vous pouvez conserver vos produits dans votre panier et revenir finaliser votre commande lorsque le problème sera résolu.

🔑 Vous n'êtes pas obligé de recommencer toute votre personnalisation.

Je vois plusieurs débits pour une seule commande

Dans la majorité des cas, il ne s'agit pas de plusieurs prélèvements réels mais de préautorisations bancaires temporaires.

Ces opérations sont automatiquement annulées par votre banque après quelques jours.

🔑 Il est donc normal de voir apparaître plusieurs mouvements temporaires sans qu'ils correspondent à plusieurs paiements définitifs.

Que faire si un double prélèvement persiste ?

Si vous constatez plusieurs débits définitifs pour une seule commande après plusieurs jours :

- contactez notre assistance
- indiquez votre numéro de commande
- joignez si possible une capture d'écran ou un relevé bancaire montrant les opérations concernées.

Notre équipe vérifiera la situation avec notre prestataire de paiement et vous accompagnera dans les démarches nécessaires.

Et si le problème vient de la plateforme ?

Si un incident technique affecte temporairement les paiements sur Boutique-Photo, nos équipes interviennent pour rétablir le service dans les meilleurs délais.

🔑 Si nécessaire, nous vous informerons par e-mail lorsque le service de paiement sera de nouveau opérationnel.

6. Livraison et suivi

Sous combien de temps vais-je recevoir ma commande ?

Chaque commande est fabriquée à la demande et personnalisée spécialement pour vous.

Le **délai moyen de traitement et de production est de 5 jours ouvrés.**

Dans les périodes de forte activité, ce délai peut atteindre **10 jours ouvrés maximum.**

Une fois votre commande fabriquée, elle est remise au transporteur pour être expédiée.

Le délai de livraison est-il inclus ?

Non.

Au délai de fabrication s'ajoute le délai d'acheminement du transporteur, qui varie selon le mode de livraison et le pays de destination.

🔑 Le délai total de réception correspond donc au délai de production auquel s'ajoute le délai de transport.

Puis-je suivre ma commande ?

Oui.

Dès que votre colis est expédié, vous recevez automatiquement un **e-mail** contenant les informations de suivi de votre livraison.

Vous pourrez ainsi suivre l'acheminement de votre colis directement en ligne. Vous retrouvez aussi vos commandes et leur statut depuis « **Mon Compte Client** » → « **Mes Informations** » → section « **Mes commandes** », où votre numéro de suivi est disponible dès l'expédition.

Que se passe-t-il en cas de retard du transporteur ?

Une fois le colis remis au transporteur, les délais de livraison dépendent de ce dernier.

Bien que nous suivions attentivement les expéditions, nous ne pouvons pas être tenus responsables des retards, perturbations ou incidents liés au transport.

👉 En cas de problème de livraison, nous vous invitons à consulter le suivi de votre colis ou à contacter le transporteur concerné.

Quels sont les différents statuts de ma commande ?

Vous pouvez suivre l'avancement de votre commande depuis votre compte client.

Au cours de son traitement, votre commande peut afficher différents statuts.

Payée

Votre paiement a été validé et votre commande a bien été enregistrée.

Les informations nécessaires à la fabrication de vos produits personnalisés ont été reçues.

👉 Votre commande est en attente de production.

En cours

Votre commande est actuellement en cours de fabrication dans nos ateliers.

Les produits sont en train d'être préparés, personnalisés et contrôlés avant leur expédition.

Vous recevez un e-mail de notification à cette étape.

👉 Aucune action n'est nécessaire de votre part.

Expédiée

Votre commande a été finalisée et confiée au transporteur.

Un e-mail contenant votre numéro de suivi vous est envoyé afin que vous puissiez suivre l'acheminement de votre colis.

👉 Votre commande est en route vers son adresse de livraison.

✓ **Livrée**

Le transporteur a confirmé la livraison de votre colis.

Votre commande a été remise à l'adresse indiquée lors de votre achat.

📁 Pensez à vérifier votre boîte aux lettres ou le point relais si vous avez choisi ce mode de livraison.

✗ **Annulée**

Votre commande a été annulée.

Selon la situation, un remboursement peut être effectué conformément à nos conditions de vente.

📁 Si vous ne comprenez pas la raison de l'annulation ou si vous avez des questions concernant un remboursement, contactez notre service client.

Bon à savoir : vous recevez automatiquement des e-mails aux principales étapes de votre commande afin de vous tenir informé de son avancement. Vérifiez vos spams et courriers indésirables si vous n'avez reçu aucun message.

Où trouver ma facture ?

Toutes vos factures sont disponibles directement dans votre compte client.

Pour les consulter :

- Connectez-vous à votre compte.
- Cliquez sur « **Mon Compte Client** » dans la barre de navigation en haut de la page.
- Accédez à la rubrique « **Mes Informations** ».
- Rendez-vous dans la section « **Mes commandes** ».

Pour chaque commande payée, un lien vous permet de télécharger votre facture au format PDF.

📁 Vous pouvez télécharger votre facture à tout moment depuis votre espace client.

Je ne trouve pas ma facture

Vérifiez que :

- vous êtes connecté avec le bon compte client
- la commande concernée a bien été payée
- la commande apparaît dans votre historique.

Si votre facture n'est toujours pas disponible, contactez notre assistance en précisant le numéro de commande concerné.

📁 Les factures sont uniquement accessibles aux titulaires du compte ayant effectué la commande.

Mon colis est indiqué comme livré, mais je ne l'ai pas reçu. Que dois-je faire ?

Si le suivi de votre commande indique « Livré » mais que vous ne trouvez pas votre colis, nous vous invitons à effectuer les vérifications suivantes.

1. Consultez le suivi de livraison (la solution la + efficace)

Retrouvez l'e-mail d'expédition reçu lors de l'envoi de votre commande et cliquez sur le lien de suivi.

Vérifiez notamment si le transporteur mentionne :

- une remise en boîte aux lettres
- une livraison en point relais
- une remise à un voisin ou à un gardien
- un lieu de dépôt sécurisé.

Contactez directement le transporteur en cas de retard en vous munissant de votre numéro de suivi.

2. Vérifiez autour de vous

Nous vous recommandons de vérifier :

- votre boîte aux lettres
- votre point relais habituel
- auprès de vos voisins
- auprès du gardien ou de l'accueil de votre résidence si applicable.

3. Patientez 24 à 48 heures

Certains transporteurs peuvent indiquer un colis comme livré avant sa remise effective (cas assez rare).

📁 Dans la majorité des cas, le colis est distribué dans les 24 à 48 heures suivant l'apparition du statut « Livré ».

4. Contactez notre assistance (en dernier recours)

Si vous n'avez toujours pas reçu votre colis après ces vérifications, contactez notre assistance via notre **formulaire intelligent** en indiquant :

- votre numéro de commande
- votre numéro de suivi
- toute information utile concernant la livraison.

Notre équipe pourra alors ouvrir une investigation auprès du transporteur et vous accompagner dans les démarches nécessaires.

📁 Plus vous nous fournissez d'informations, plus nous pourrons traiter votre demande rapidement.

Je souhaite être livré en express. Comment faire ?

Actuellement, Boutique-Photo ne propose pas encore de service de livraison express.

Toutes les commandes sont produites et expédiées selon nos délais standards de fabrication et de livraison.

📁 Il n'est donc pas possible, pour le moment, de choisir une option de traitement ou d'expédition prioritaire lors de la commande.

Une livraison express sera-t-elle proposée à l'avenir ?

Oui. Nous travaillons actuellement sur la mise en place d'une offre de livraison express qui devrait être disponible à partir de 2027.

Cette option permettra aux clients qui le souhaitent de bénéficier de délais de traitement et d'expédition plus rapides.

📁 En attendant, nous vous recommandons d'anticiper vos commandes, notamment pour les anniversaires, événements sportifs, fêtes ou autres occasions particulières.

J'ai reçu mon colis, mais il manque un ou plusieurs produits. Que dois-je faire ?

Toutes les commandes expédiées depuis notre centre de production font l'objet d'un contrôle avant leur envoi.

Si vous constatez qu'un ou plusieurs produits sont manquants à la réception de votre colis, contactez-nous rapidement afin que nous puissions vérifier la situation et vous apporter une solution.

Quels documents dois-je fournir ?

Merci d'envoyer un e-mail à : **contact@boutique-photo.com** en joignant les éléments suivants :

- une photo de l'ensemble des produits reçus
- une attestation sur l'honneur indiquant précisément les produits manquants
- votre numéro de commande (visible sur votre facture ou dans votre compte client).

Pourquoi ces informations sont-elles nécessaires ?

Ces éléments nous permettent :

- de vérifier votre commande
- de comparer le contenu expédié avec le contenu commandé
- d'ouvrir une enquête auprès de notre service de préparation si nécessaire
- d'organiser rapidement l'envoi des produits manquants lorsque l'anomalie est confirmée.

📁 Plus votre demande est complète, plus nous pourrons traiter votre dossier rapidement et vous proposer une solution adaptée.

Comment modifier mon adresse de livraison ?

Vous pouvez modifier votre adresse de livraison librement pendant le processus de commande, avant la validation et le paiement de votre panier.

📁 Vérifiez attentivement votre adresse avant de confirmer votre commande afin d'éviter tout problème de livraison.

Puis-je modifier mon adresse après avoir passé commande ?

Dans la majorité des cas, non.

Les commandes personnalisées sont rapidement transmises à notre centre de production afin de réduire les délais de fabrication.

Par conséquent, à partir du lendemain de votre commande, il n'est généralement plus possible de modifier l'adresse de livraison enregistrée.

Que faire si je me suis trompé d'adresse ?

Si vous constatez une erreur juste après avoir passé commande, contactez notre assistance le plus rapidement possible.

Nous vérifierons si votre commande est encore modifiable avant son traitement ou son expédition.

🔗 Une fois la commande en production ou remise au transporteur, aucune modification d'adresse ne pourra être garantie.

Puis-je me faire livrer en point relais ?

Non, pas pour le moment.

Actuellement, les commandes Boutique-Photo sont livrées uniquement à l'adresse de livraison indiquée lors de votre commande.

🔗 L'option de livraison en point relais n'est pas encore disponible sur la plateforme.

Cette option sera-t-elle proposée à l'avenir ?

Oui.

Nous travaillons actuellement à la mise en place d'un partenariat avec une grande enseigne afin de proposer prochainement la livraison en point relais.

Cette solution permettra aux clients qui le souhaitent de récupérer leurs commandes dans un point de retrait proche de chez eux.

🔗 Dès que ce service sera disponible, les nouvelles options de livraison seront directement proposées lors de la validation de votre panier.

Où sont gérées les commandes ?

Toutes les commandes Boutique-Photo sont traitées en France.

De la réception de votre commande à la fabrication de vos produits personnalisés, l'ensemble du processus est géré par nos équipes au sein de notre atelier de production situé en France.

Cela comprend notamment :

- la vérification des commandes
- la préparation des fichiers de personnalisation
- la fabrication des produits

- le contrôle qualité
- l'emballage
- l'expédition des colis.

👉 Aucune commande n'est sous-traitée à l'étranger.

Pourquoi est-ce important ?

Ce choix nous permet de :

- garantir un meilleur contrôle de la qualité
- assurer un suivi rigoureux des commandes
- réduire les risques d'erreurs
- offrir un service réactif à nos clients.

En commandant sur Boutique-Photo, vous bénéficiez d'une production et d'un suivi réalisés exclusivement en France par nos équipes.

7. Modifier, annuler, être remboursé

Puis-je modifier ma commande après paiement ?

Non.

Une fois votre commande validée et payée, les informations de personnalisation sont immédiatement transmises à notre atelier de production afin de lancer la fabrication de vos produits.

Pour cette raison, une commande payée ne peut plus être modifiée.

👉 Il n'est pas possible de changer :

- la photo utilisée
- le prénom ou le texte personnalisé
- le numéro
- le fond ou le design
- le produit choisi
- les quantités commandées.

Puis-je ajouter un produit à une commande déjà payée ?

Non. Une commande validée ne peut pas être complétée ou fusionnée avec une nouvelle commande.

Si vous souhaitez acheter d'autres produits, vous devrez effectuer une nouvelle commande.

Comment éviter les erreurs ?

Avant de finaliser votre paiement, prenez le temps de vérifier attentivement :

- votre photo
- votre personnalisation
- les textes saisis
- les numéros

- le fond sélectionné
- les produits présents dans votre panier.

👉 La prévisualisation affichée avant le paiement correspond au produit qui sera fabriqué. Il est donc important de contrôler chaque élément avant de valider votre commande.

Puis-je annuler ma commande parce que j'ai changé d'avis ?

Non. Les produits proposés sur Boutique-Photo sont fabriqués à la demande et personnalisés selon vos choix (photo, texte, numéro, fond, forme, etc.).

Conformément à **l'article L221-28 du Code de la consommation**, les produits personnalisés ne bénéficient pas du droit de rétractation applicable aux achats classiques en ligne.

👉 Une fois votre commande validée et payée, elle ne peut pas être annulée pour :

- un changement d'avis
- une erreur de saisie de votre part
- une erreur dans la personnalisation validée
- un délai de livraison jugé trop long
- une commande passée par erreur.

Pourquoi l'annulation n'est-elle pas possible ?

Dès la validation du paiement, votre commande est automatiquement transmise à notre atelier afin de lancer sa fabrication.

La personnalisation est alors définitivement figée et la production démarre rapidement.

👉 Toute commande payée est considérée comme ferme et définitive.

Comment éviter une erreur ?

Avant de payer, nous vous recommandons de vérifier attentivement :

- votre photo
- les textes saisis
- le prénom ou le nom affiché
- le numéro
- le fond sélectionné
- le produit choisi
- les quantités commandées.

La validation « ✨ **Personnalisation validée** ✨ » confirme que votre création est prête à être fabriquée.

J'ai tout de même un problème avec ma commande

Même si l'annulation n'est pas possible, notre Service Client reste à votre écoute.

Si vous pensez qu'une situation particulière nécessite une étude de votre dossier, contactez-nous à l'adresse : **contact@boutique-photo.com**

Merci de joindre :

- votre numéro de commande
- ou votre facture
- ainsi que toute information utile concernant votre demande.

👉 Nous examinerons votre situation et vous indiquerons les solutions éventuellement envisageables.

Je n'ai pas Internet, pas de carte bancaire ou je n'aime pas commander en ligne. Que puis-je faire ?

Nous comprenons que certaines personnes puissent être réticentes à commander sur Internet ou ne disposent pas des moyens nécessaires pour effectuer un paiement en ligne.

J'ai peur de commander sur Internet

Vous pouvez être rassuré : Boutique-Photo utilise des solutions de paiement sécurisées reconnues et les transactions sont protégées tout au long du processus de commande.

👉 Vos données bancaires sont chiffrées et ne sont jamais communiquées aux clubs, aux Responsables Boutique ou à nos partenaires.

Je n'ai pas de carte bancaire ou pas accès à Internet

Dans cette situation, nous vous invitons à contacter directement votre club, votre association ou le Responsable Boutique.

Certains clubs peuvent accepter, à leur propre initiative :

- de passer la commande en ligne pour vous
- puis de récupérer le montant auprès de vous par un autre moyen de paiement (espèces, chèque, etc.).

👉 Cette solution dépend entièrement de l'organisation mise en place par votre club et n'est pas gérée par Boutique-Photo.

Dans quels cas puis-je être remboursé ?

Les produits proposés sur Boutique-Photo étant fabriqués à la demande et personnalisés selon vos choix, les remboursements sont limités à certaines situations spécifiques.

Toute demande de remboursement fait l'objet d'une vérification préalable par notre équipe.

Vous pouvez être remboursé dans les cas suivants :

1. Votre colis est perdu et n'a jamais été livré

Si vous n'avez pas reçu votre commande, une enquête sera ouverte auprès du transporteur.

👉 Si la perte du colis est officiellement confirmée, une solution adaptée pourra être proposée, pouvant aller jusqu'au remboursement de votre commande.

2. Votre produit est défectueux ou non conforme

Un remboursement ou un remplacement peut être envisagé si le produit reçu présente :

- un défaut de fabrication
- une impression détériorée ou anormalement dégradée
- un produit différent de la personnalisation que vous avez validée lors de votre commande.

📁 Des photos justificatives seront demandées afin d'analyser la situation.

Dans quels cas le remboursement n'est-il pas possible ?

Un remboursement ne pourra pas être accordé pour :

- un changement d'avis
- une erreur de saisie lors de votre personnalisation
- une faute d'orthographe dans le texte que vous avez validé
- un mauvais choix de photo
- une erreur de commande de votre part
- le fait de ne plus souhaiter recevoir ou conserver le produit.

📁 Avant de payer, nous vous recommandons de vérifier attentivement votre personnalisation, car celle-ci est utilisée telle quelle pour fabriquer votre produit.

Comment faire une demande ?

Si vous estimez que votre situation correspond à l'un des cas ci-dessus, contactez notre Service Client en indiquant :

- votre numéro de commande
- une description du problème rencontré
- des photos du produit ou du colis lorsque cela est nécessaire.

Notre équipe étudiera votre demande et vous apportera une réponse dans les meilleurs délais.

Comment signaler un colis non reçu ou un produit défectueux ?

Si vous n'avez pas reçu votre commande ou si vous constatez un problème sur un produit reçu, contactez notre assistance dès que possible.

Quelles informations dois-je fournir ?

Merci de préparer les éléments suivants :

Pour un colis non reçu :

- votre numéro de commande
- votre numéro de suivi et le nom du transporteur
- les informations affichées dans le suivi du transporteur
- toute précision utile concernant la livraison.

Pour un produit défectueux ou non conforme :

- votre numéro de commande

- une description du problème constaté
- une ou plusieurs photos claires montrant le défaut ou l'anomalie.

👉 Des photos de bonne qualité permettent un traitement plus rapide de votre dossier.

Comment ma demande est-elle traitée ?

Votre demande est transmise à un conseiller qui examine votre dossier individuellement.

Chaque situation fait l'objet d'une vérification manuelle afin de garantir un traitement équitable et conforme à nos conditions de vente.

👉 Aucun remboursement ou remplacement n'est accordé automatiquement.

Que se passe-t-il si ma demande est acceptée ?

Si l'anomalie est confirmée après vérification :

- un remboursement intégral pourra être effectué sur le même compte bancaire
- ou une autre solution adaptée pourra vous être proposée selon la situation.

Le remboursement est réalisé sur le moyen de paiement utilisé lors de la commande.

Sous quel délai vais-je être remboursé ?

Une fois le remboursement validé, celui-ci apparaît généralement sur votre compte bancaire sous **5 à 10 jours ouvrés**, selon les délais de traitement de votre banque.

👉 Vous serez informé de l'avancement de votre dossier par notre équipe d'assistance.

Le formulaire intelligent peut-il annuler ma commande directement ?

Non. Le formulaire intelligent peut vous aider à comprendre les procédures, répondre à vos questions et recueillir les informations nécessaires à l'étude de votre dossier.

En revanche, il ne peut pas annuler une commande, valider un remboursement ou prendre une décision concernant un litige.

👉 Toute demande d'annulation, de remboursement ou de réclamation est systématiquement examinée par un conseiller humain.

Pourquoi une validation humaine est-elle nécessaire ?

Chaque situation est différente et nécessite une analyse précise des informations fournies :

- état d'avancement de la commande
- conditions de fabrication
- suivi de livraison
- éventuels défauts constatés
- justificatifs transmis.

Cette vérification permet de garantir un traitement équitable pour l'ensemble des clients et de protéger les intérêts des clubs partenaires comme ceux des acheteurs.

Que fait le formulaire intelligent dans ce cas ?

Le formulaire intelligent peut notamment :

- répondre à vos questions
- vous indiquer les documents à fournir
- recueillir les informations utiles
- transmettre votre demande au service compétent.

👉 La décision finale concernant une annulation, un remboursement ou toute autre réclamation est toujours prise par un conseiller humain après examen de votre dossier.

8. Mes données et le droit à l'image

Que deviennent les photos que j'importe dans une boutique photo ?

Les photos que vous importez sont utilisées uniquement pour personnaliser et fabriquer les produits que vous commandez.

Elles sont traitées de manière sécurisée et ne sont jamais revendues ou utilisées à des fins commerciales sans votre autorisation.

Les aperçus temporaires sont conservés **7 jours** ; les photos liées à une commande sont conservées **3 ans**. Une fois leur utilisation terminée, elles sont supprimées de nos systèmes.

À quoi servent mes photos ?

Vos photos sont utilisées pour :

- créer votre personnalisation
- générer les fichiers de fabrication
- produire les articles que vous avez commandés
- assurer le suivi et le traitement de votre commande.

👉 Elles ne sont utilisées que dans le cadre du service que vous avez demandé.

Qui peut voir mes photos ?

L'accès à vos photos est strictement limité aux personnes et aux systèmes nécessaires au traitement de votre commande.

Vos photos ne sont pas accessibles aux autres clients de la plateforme.

Mes photos sont-elles protégées ?

Oui. Boutique-Photo met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles destinées à protéger vos données et vos images contre tout accès non autorisé.

👉 Nous accordons une attention particulière à la confidentialité des photos, notamment lorsqu'elles représentent des enfants ou des mineurs.

Puis-je demander la suppression de mes photos ?

Oui. Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, vous pouvez demander la suppression de vos données et des photos associées à votre compte, sous réserve des obligations légales de conservation applicables.

✉ Pour toute demande concernant vos données personnelles ou vos photos, contactez notre service d'assistance qui vous accompagnera dans vos démarches.

Mes photos seront-elles utilisées pour faire de la publicité ?

Non. Vos photos ne sont jamais utilisées à des fins publicitaires, promotionnelles ou commerciales sans votre accord préalable explicite.

✉ Vous restez propriétaire des photos que vous importez sur Boutique-Photo.

Quels sont mes droits concernant mes données personnelles (RGPD) ?

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), vous disposez de plusieurs droits concernant les informations personnelles que nous détenons à votre sujet.

Vous pouvez notamment exercer les droits suivants :

- **Droit d'accès** : connaître les données personnelles que nous détenons vous concernant.
- **Droit de rectification** : demander la correction d'informations inexacts ou incomplètes.
- **Droit à l'effacement** : demander la suppression de vos données lorsque cela est légalement possible.
- **Droit à la portabilité** : récupérer certaines de vos données dans un format exploitable.
- **Droit d'opposition** : vous opposer à certains traitements de vos données.
- **Droit à la limitation du traitement** : demander la suspension temporaire de certains traitements.

Comment exercer mes droits concernant mes données personnelles ?

Pour exercer l'un de ces droits, il vous suffit de nous adresser votre demande selon les modalités indiquées dans notre Politique de confidentialité, en précisant :

- Vos nom et prénom
- L'adresse e-mail associée à votre compte (si applicable)
- Le droit que vous souhaitez exercer
- Toute information permettant de traiter votre demande plus efficacement.

Pour des raisons de sécurité, nous pourrions vous demander un justificatif d'identité afin de vérifier que la demande émane bien de la personne concernée.

✉ Toute demande est étudiée et traitée dans les meilleurs délais. Conformément à la réglementation en vigueur, nous nous engageons à vous répondre dans un délai maximum de **30 jours** à compter de la réception de votre demande complète.

Où trouver plus d'informations ?

L'ensemble des informations relatives à la collecte, à l'utilisation et à la protection de vos données personnelles est disponible dans notre Politique de confidentialité accessible depuis la page : </privacy>

Que faire en cas de désaccord ?

Si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés ou qu'une réponse apportée n'est pas satisfaisante, vous pouvez déposer une réclamation auprès de la **Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)**.

🔗 La CNIL est l'autorité française chargée de veiller à la protection des données personnelles et au respect du RGPD.

Comment mes données sont-elles protégées ?

La sécurité de vos données personnelles est une priorité pour Boutique-Photo.

Nous mettons en œuvre des mesures techniques et organisationnelles destinées à protéger vos informations contre tout accès non autorisé, toute perte, toute modification ou toute divulgation abusive.

Quelles données sont protégées ?

Les mesures de sécurité concernent notamment :

- vos informations de compte
- vos coordonnées personnelles
- vos adresses de livraison
- vos commandes
- vos photos importées
- vos données de paiement.

Mes données bancaires sont-elles stockées ?

Non.

Les paiements sont traités directement par Stripe, prestataire spécialisé dans les paiements sécurisés.

🔗 Les numéros de carte bancaire ne sont jamais stockés sur Boutique-Photo.

Mes photos sont-elles protégées ?

Oui.

Les photos utilisées pour vos personnalisations sont stockées et traitées de manière sécurisée.

L'accès à ces fichiers est limité aux systèmes et aux personnes nécessaires au traitement de votre commande.

🔗 Vos photos ne sont jamais revendues ni utilisées à des fins publicitaires sans votre accord préalable.

Respectez-vous le RGPD ?

Oui.

Boutique-Photo applique les dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) afin de garantir la confidentialité et la protection de vos informations personnelles.

Où obtenir plus d'informations ?

L'ensemble des informations relatives à la protection de vos données est disponible dans notre Politique de confidentialité accessible depuis la page : </privacy>

Le club a-t-il accès à mes informations personnelles lorsque je commande dans sa boutique photo ?

Vos informations personnelles sont protégées et leur accès est strictement limité.

Le Responsable Boutique de votre club, association ou événement n'a pas accès à l'ensemble de votre compte client.

Quelles informations le club peut-il voir ?

Pour assurer le suivi des commandes réalisées dans sa boutique, le Responsable Boutique peut uniquement consulter certaines informations liées aux ventes réalisées, notamment :

- votre prénom
- votre nom
- votre adresse e-mail
- le détail des produits commandés dans sa boutique.

🔑 Ces informations lui permettent notamment de suivre l'activité de sa boutique et de répondre à certaines demandes liées aux commandes.

Quelles informations le club ne peut-il pas voir ?

Le Responsable Boutique n'a jamais accès :

- à votre mot de passe
- à vos coordonnées bancaires
- à votre numéro de carte bancaire
- à l'ensemble de votre compte client
- à vos autres commandes réalisées sur d'autres boutiques
- aux données confidentielles associées à votre compte.

Mes données bancaires sont-elles visibles ?

Non. Les paiements sont traités directement par Stripe et les informations bancaires ne sont jamais communiquées aux clubs, aux Responsables Boutique ou à nos partenaires.

🔑 Vos données de paiement restent strictement confidentielles et protégées par les normes de sécurité en vigueur.

9. Besoin d'aide ?

Comment obtenir de l'aide ?

Si vous avez une question concernant votre compte, une commande ou une boutique photo, nous vous recommandons d'utiliser en priorité notre **formulaire intelligent**.

👉 Disponible directement sur boutique-photo.com et dans toutes les boutiques, il vous guide instantanément pour la plupart des questions les plus fréquentes.

Le formulaire intelligent peut notamment vous aider pour :

- l'accès à une boutique photo
- les codes d'accès
- le suivi d'une commande
- le téléchargement d'une facture
- les délais de livraison
- le fonctionnement de la plateforme
- les questions relatives à votre compte client.

Que faire pour une réclamation ?

Si votre demande concerne :

- un colis non reçu
- un produit défectueux
- un produit manquant
- une commande non conforme

le formulaire intelligent recueillera les informations et justificatifs nécessaires avant de transmettre automatiquement votre dossier à un conseiller.

👉 Chaque dossier est ensuite analysé manuellement par une personne de notre équipe.

Aucune décision de remboursement, de remplacement ou d'indemnisation n'est prise automatiquement par le formulaire intelligent.

Comment accélérer le traitement de ma demande ?

Pour un traitement plus rapide, pensez à préparer :

- votre **numéro de commande**
- votre numéro de suivi (si applicable)
- les photos justificatives en cas de défaut ou de produit manquant.

👉 Plus votre demande est complète, plus notre équipe pourra vous apporter une réponse rapide et adaptée.

Munissez-vous de votre **numéro de commande** pour un traitement plus rapide. Si votre demande est urgente, contactez-nous également à **contact@boutique-photo.com**.

10. Photos

Pourquoi le chargement des photos peut-il être assez long ?

Le temps de chargement dépend principalement de votre connexion Internet (ADSL, Wi-Fi, fibre, réseau mobile, etc.) et de la taille des photos téléchargées.

👉 Plus les fichiers sont volumineux, plus le temps de transfert peut être important.

Pendant le téléchargement, un indicateur visuel vous informe que l'opération est en cours.

Si aucun changement n'apparaît après plusieurs minutes, nous vous invitons à :

- vérifier votre connexion Internet
- actualiser la page
- recommencer le téléchargement.

Nos équipes travaillent en permanence à l'optimisation des performances afin de réduire les temps de chargement.

Que faites-vous des photos que j'envoie ?

Les photos que vous importez sont utilisées uniquement pour réaliser les personnalisations et fabriquer les produits que vous commandez.

Elles ne sont :

- ni revendues
- ni louées
- ni transmises à des tiers étrangers au traitement de votre commande.

👉 Vos photos sont utilisées exclusivement dans le cadre du service que vous avez demandé.

Une fois leur utilisation terminée et conformément à nos règles de conservation des données, elles sont supprimées de nos systèmes.

Quels formats d'image sont acceptés ?

Actuellement, les formats suivants sont acceptés :

- JPG / JPEG
- PNG
- JFIF

👉 Pour obtenir le meilleur rendu possible, nous vous recommandons d'utiliser des photos nettes et de bonne qualité.

Les visiteurs peuvent-ils récupérer les photos présentes dans une boutique en les téléchargeant ?

Non, pas dans leur qualité d'origine.

Les photos des boutiques sont protégées et ne peuvent pas être téléchargées en haute résolution par les visiteurs.

Cette protection permet de préserver les droits des photographes, des clubs et des titulaires des droits sur les images.

Je souhaite faire retirer une photo sur laquelle j'apparais ou dont je détiens les droits. Comment faire ?

Si vous estimez qu'une photo a été publiée sans votre autorisation ou que vous êtes titulaire des droits sur cette image, vous pouvez demander son retrait.

Nous vous invitons d'abord à contacter le club ou le Responsable Boutique concerné.

Si aucune solution n'est trouvée, contactez-nous à : **contact@boutique-photo.com**

Merci de préciser :

- le nom de la boutique concernée
- le nom ou la description de la photo
- les éléments justifiant votre demande
- vos coordonnées de contact.

📁 Si la demande est fondée après vérification, la photo pourra être retirée temporairement puis définitivement si nécessaire.

J'ai repéré des photos ou un logo utilisés sans autorisation dans une boutique. Comment les signaler ?

Si vous estimez qu'une boutique photo contient :

- des photos publiées sans l'autorisation de leur titulaire
- des images contraires aux bonnes mœurs
- un logo utilisé sans autorisation
- ou tout autre contenu ne respectant pas nos conditions d'utilisation

Nous vous invitons à contacter directement le club ou le responsable boutique concerné. Si aucune solution n'est trouvée, nous vous invitons à nous le signaler dans les plus brefs délais.

Comment effectuer un signalement ?

Envoyez votre demande à : **contact@boutique-photo.com**

En précisant les éléments suivants :

- les informations permettant de vous identifier
- le nom ou l'identifiant de la boutique concernée
- le lien ou la description du contenu signalé
- les raisons de votre signalement
- capture d'écran de la boutique et de la photo concernée
- tout document ou justificatif permettant d'appuyer votre demande.

Que se passe-t-il après votre signalement ?

Notre équipe procède à une vérification de chaque dossier signalé.

Si le signalement est fondé, nous pourrions notamment :

- retirer temporairement ou définitivement la photo concernée
- demander des justificatifs complémentaires au Responsable Boutique
- suspendre certaines fonctionnalités de la boutique
- ou, dans les cas les plus graves, fermer la boutique concernée.

🔗 Chaque signalement est étudié individuellement afin de garantir le respect des droits des personnes, des photographes, des clubs et des titulaires de droits. Nous vous contacterons par mail dans un délai de **15 jours ouvrés**.

Bon à savoir : Boutique-Photo interdit strictement la publication de contenus sans autorisation ou contraires à la réglementation en vigueur. Toute violation avérée peut entraîner des sanctions immédiates à l'encontre du Responsable Boutique.

Puis-je télécharger des photos directement depuis Facebook ou Instagram ?

Pas encore. Actuellement, les photos doivent être téléchargées depuis votre téléphone, votre tablette ou votre ordinateur.

🔗 L'importation directe depuis Facebook, Instagram ou d'autres réseaux sociaux pourrait être proposée dans une future évolution de la plateforme.

11. Divers

Je suis intéressé pour lancer moi aussi une boutique photo. Je fais comment ?

(Réponse à compléter)

J'ai pris des photos qui pourraient intéresser un club ou un événement pour les vendre dans leur boutique photo. Comment faire ?

Nous vous invitons à contacter directement le club qui décidera s'il est intéressé pour les ajouter dans la boutique photo.

Est-ce que nos photos sont retouchées pour être améliorées en traitement dans votre atelier de production ou imprimées telle quelle ?

(Réponse à compléter)

Peut-on personnaliser juste un logo ?

(Réponse à compléter)