

## Conditions générales de vente des produits réalisés et droits perçus par le département Images et prestations numériques

### Article 1 – Généralités sur les conditions de reproduction et l'utilisation des documents reproduits

#### 1.1 – Application, définitions des termes et sigles

Les conditions générales de vente applicables sont celles en vigueur le jour de la passation de la commande et qui ont été acceptées par l'acheteur. Les présentes conditions générales de vente pouvant faire l'objet de modifications, l'acheteur est invité à les consulter régulièrement sur le site internet de la BnF : [www.bnf.fr](http://www.bnf.fr)

Le sigle « BnF » désigne l'établissement public national à caractère administratif placé sous la tutelle du ministre chargé de la culture dénommé « Bibliothèque nationale de France », personne morale juridiquement responsable de la vente des produits et de la perception des droits assurés par son département Images et prestations numériques.

Les termes « acheteur » ou « client » désignent la personne physique ou morale au nom et pour le compte de laquelle la commande est passée.

Le terme « document » désigne les œuvres conservées dans les collections de la BnF sous toutes formes et objet de la commande de reproduction et d'utilisation.

#### 1.2 – Missions du département Images et prestations numériques

Le département Images et prestations numériques réalise la reproduction de l'ensemble des documents propriété de la BnF ou placés en dépôt par des tiers, à l'exception des documents audiovisuels, sonores et multimédias conservés par le département de l'Audiovisuel, dont la reproduction est à commander directement auprès de ce département : <https://www.bnf.fr/fr/commander-une-reproduction-dun-document-sonore>

Une présentation du département, de ses services, produits et tarifs est accessible sur le site de la BnF en suivant le lien : <https://www.bnf.fr/fr/reproduction-des-documents>

#### 1.3 – Conditions de reproduction et d'utilisation des documents de la BnF

##### 1.3.1 Produits vendus

Le département Images et prestations numériques met à disposition de ses clients des reproductions matérielles ou immatérielles de documents « texte » ou « image ».

Sont entendus par documents « texte » les livres, périodiques et partitions musicales imprimés ainsi que les manuscrits non enluminés quel que soit leur support de conservation. Les reproductions de ces documents sont davantage adaptées pour un usage de simple lecture ou de documentation.

Elles sont livrées soit sous forme matérielle (photocopies A4 ou A3) soit sous forme immatérielle (fichiers de type PDF - *Portable Document Format* livrés par FTP - *File Transfer Protocol* ou, sur demande motivée ou par nécessité technique, sur support opto-numérique [disque numérique polyvalent ou disque dur externe]). Les fichiers PDF portant sur des documents intégraux peuvent être fournis avec reconnaissance optique de caractères (OCR brut).

Sont entendus par documents « image » les affiches, antiques, cartes, enluminures, estampes, maquettes, médailles, manuscrits enluminés, partitions musicales manuscrites, plans, photographies ainsi que les objets en volume quel que soit leur support de conservation. Les reproductions de ces documents sont davantage adaptées pour un usage éditorial ou décoratif. Elles sont livrées soit sous forme matérielle sur deux types de papier couché (soit mat 192g/m<sup>2</sup> pour les formats A4 et A3 ou mat 250g/m<sup>2</sup> pour les formats A2 à A0, soit brillant 255g/m<sup>2</sup> pour les formats A4 et A3 ou brillant 250g/m<sup>2</sup> pour les formats A2 à A0), soit sous forme immatérielle (fichiers de type JPEG - *Joint Photographic Expert Group* ou, sur demande ou par nécessité technique, de type TIFF - *Tagged Image File Format*).

Le département Images et prestations numériques ne fournit aucune reproduction de document intégral sous forme de fac-similé relié.

##### 1.3.2 Conditions de reproduction

Les spécifications techniques d'exécution des travaux de reproduction sont définies par la BnF et ne sont pas négociables par les acheteurs sauf cas particulier et accord exprès de la BnF.

Pour des raisons de conservation la BnF privilégie les reproductions effectuées à partir des copies numériques ou argentiques existantes les plus accessibles des ouvrages conservés dans ses collections. Les reproductions de textes réalisés à partir de microfilms argentiques supportant deux pages par image sont mises à disposition de l'acheteur page par page. Si aucune copie existante du document original n'a pu être identifiée ou si sa qualité n'est pas jugée suffisante par les intervenants techniques du département Images et prestations numériques, une demande de prise de vue du document original est déposée auprès du département de collection concerné. L'acheteur est réputé informé de cette modalité d'organisation du travail. Le département Images et prestations numériques, ne saurait être tenu responsable des conséquences que cette organisation du travail implique notamment sur :

- la qualité des produits : les produits sont livrés en couleur ou en noir et blanc en fonction de la nature de l'archive existante. Les produits numériques sont livrés dans la limite de résolution indiquée au tarif. Si tout ou partie d'un document original demandé en reproduction est supérieur au format A0, le département Images et prestations numériques détermine au regard de ses contraintes techniques le nombre d'images nécessaire à la reproduction complète et fidèle du document original ;
- la reproductibilité des documents : possibilité de se voir refuser une reproduction au vu de l'état de conservation du document original et des risques engendrés par les manipulations nécessaires à une reproduction (reliure trop serrée, papier acide, etc.) ;
- sur l'édition faisant l'objet de la reproduction : le département se réserve le droit de livrer une reproduction réalisée à partir d'une autre édition que celle demandée par l'acheteur si une archive est identifiée.

Le département Images et prestations numériques ne saurait être tenu responsable des défauts de reproduction inhérents à l'état des documents originaux et aux contraintes de manipulation qu'ils exigent.

En outre, l'acheteur est informé que lorsque le département Images et prestations numériques effectue, au bénéfice d'une commande de reproduction, la sauvegarde d'un ouvrage libre de droits jusqu'alors non numérisé, le document numérique obtenu peut être versé dans les fonds de la bibliothèque numérique de la BnF, *Gallica* et rendu librement accessible en application des conditions d'utilisation des contenus de ce site (<http://gallica.bnf.fr/html/und/conditions-dutilisation-des-contenus-de-gallica>).

### 1.3.3 Reproductibilité des documents sous droits

Pour les documents encore protégés au titre du droit d'auteur, il appartient à l'acheteur, préalablement à la demande de reproduction, de présenter une autorisation écrite de reproduction signée des ayants droit. La BnF n'effectue pas elle-même la recherche d'ayants droit mais elle met à la disposition de l'acheteur le guide de recherche des ayants droit accessible sur le site de la BnF en suivant le lien :

<https://multimedia-ext.bnf.fr/pdf/Guide%20recherche%20ayants%20droit-Janv19.pdf>

### 1.3.4 Utilisation des documents reproduits

Les documents reproduits peuvent faire l'objet d'une utilisation privée ou d'une utilisation publique ; cette dernière pouvant être soit non commerciale soit commerciale. Dans le cas d'une utilisation commerciale, une demande de licence d'utilisation doit être déposée par l'acheteur ou par l'utilisateur auprès du département Images et prestations numériques avant toute utilisation des documents reproduits. Une autorisation de publication lui est délivrée qui l'engage à acquitter une redevance pour l'utilisation déclarée.

Les conditions générales d'utilisation des documents et les tarifs de la redevance sont accessibles sur le site de la BnF en suivant le lien :

<https://www.bnf.fr/fr/faire-une-utilisation-commerciale-dune-reproduction> ;

ou sur demande auprès du service chargé de la gestion de la redevance d'utilisation à l'adresse électronique [utilisation.commerciale@bnf.fr](mailto:utilisation.commerciale@bnf.fr) ou par téléphone au 01.53.79.82.22

## Article 2 – Modalités de commande de reproduction

Deux modalités de commande de reproduction sont proposées : en ligne ou hors ligne.

Les travaux de reproduction fournis par la BnF sont réalisés selon les spécifications de l'acheteur dans les limites prévues au 1.3.2. Relevant des dispositions du 3° de l'article L221-28 du Code de la consommation, ils ne peuvent faire l'objet du droit de rétractation prévu aux articles L221-18 à L221-28 dudit Code dans sa rédaction valide en date du 1<sup>er</sup> avril 2019.

### 2.1 Commande en ligne

Les commandes en ligne sont faites par trois canaux de vente :

- la bibliothèque numérique Gallica (<http://gallica.bnf.fr/accueil/?mode=desktop>),
- le catalogue général de la BnF (<http://catalogue.bnf.fr/index.do>),
- la banque d'images (<http://images.bnf.fr/jsp/index.jsp>).

#### 2.1.1 Commande

L'acheteur peut commander une reproduction en ligne directement à partir du Catalogue général de la BnF ou à partir de Gallica lorsqu'un bouton proposant l'achat d'une reproduction est disponible.

Il peut également commander une reproduction à partir de la banque d'images en suivant le lien mentionné ci-dessus

Lors d'une première commande, une fois le panier d'achat virtuel constitué, l'acheteur doit créer un compte personnel pour finaliser sa commande en remplissant avec exactitude un formulaire d'identification. Un numéro de client lui est alors attribué et l'acheteur choisit un identifiant et un mot de passe lui permettant d'accéder à son espace personnel pour, notamment, passer de nouvelles commandes, suivre leur traitement, accéder à ses factures. L'acheteur est informé et accepte que la saisie de tout numéro de client vaille preuve de son identité et manifeste son consentement.

A tout moment mais avant paiement l'acheteur peut obtenir un récapitulatif des produits qu'il a sélectionnés ou modifier sa commande dans son panier d'achat.

Il appartient à l'acheteur de vérifier le contenu de l'ensemble des éléments de son panier d'achat dans le récapitulatif de commande ainsi que l'ensemble des coordonnées indiquées dans son espace personnel avant d'actionner le bouton de confirmation de commande.

Dès validation de la commande, celle-ci est enregistrée et devient ferme.

Si l'acheteur est éligible au bénéfice d'une réduction tarifaire telle que proposée dans la décision tarifaire (cf 4.1), il lui appartient de fournir selon les moyens indiqués sur le site les justificatifs nécessaires. Après vérification par la BnF des informations fournies, l'acheteur pourra bénéficier des réductions associées. L'acheteur est informé par courriel de la validation de sa pièce justificative dans les meilleurs délais.

La passation d'une commande nécessite que l'acheteur dispose d'une messagerie électronique en bon état de fonctionnement en envoi et en réception. A défaut, il ne pourra pas passer de commande en ligne. Les informations contractuelles feront l'objet d'un récapitulatif sous la forme d'une confirmation de commande envoyée par courriel et reprenant les informations contractuelles suivantes :

- la désignation du produit commandé ;
- les modalités de livraison ;
- le prix toutes taxes comprises (TTC) et les modalités de paiement ;
- les coordonnées du département Images et prestations numériques de la BnF.

Les registres informatisés et conservés dans les systèmes informatiques de la BnF dans des conditions raisonnables de sécurité seront considérés comme une preuve de commande et de paiement. L'archivage de la confirmation de commande et de la facture est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle et durable, conformément aux dispositions de l'article 1379 du Code civil dans sa rédaction valide au 1<sup>er</sup> avril 2019.

#### 2.1.2 Paiement

Le paiement de la commande passée en ligne est effectué par les moyens de paiement suivants :

1- carte bancaire (exclusivement Eurocard, Mastercard, Visa) en ligne (via l'écran de saisie sécurisé de la vente en ligne)

2- transfert bancaire (virement) sur le compte suivant :

Titulaire du compte : « RR DEPT IMAGES PRESTAT NUMER BIBLIOTHEQUE NATIONALE FRANCE »

Banque : Trésor Public – 139, rue de Bercy – 75572 Paris Cedex 12

Agence : Direction Régionale des Finances Publiques d’Ile de France et du Département de Paris – 94, rue Réaumur – 75104 Paris Cedex 02

IBAN : FR76 1007 1750 0000 0010 0047 610

BIC (SWIFT) : TRPUFRP1

L’acheteur doit obligatoirement préciser dans les motifs de transfert ses :

- numéro(s) de devis ou de commande ou de facture ;
- numéro de client.

3- chèque bancaire payable en France libellé à l’ordre de « RR DEPT IMAGES PRESTAT NUMER ».

Nota important : le paiement en espèces n’est pas accepté.

### 2.1.3 Suivi de la commande, délais et modalités de livraison

L’acheteur peut, à tout moment, se rendre dans son espace personnel pour suivre l’avancée du traitement de sa commande.

Les produits sont réalisés selon les délais indicatifs mentionnés pour chaque type de produits lors de la commande.

L’acheteur est averti par courriel de la livraison de chacun des produits qu’il a commandés et peut, quand il s’agit de produits numériques les télécharger directement dans son espace personnel. Les travaux sur support physique sont expédiés à l’adresse de livraison mentionnée par l’acheteur lors de sa commande. Lorsque l’acheteur commande plusieurs produits en même temps, la BnF se réserve la possibilité de fractionner les expéditions au fur et à mesure de la réalisation des différents produits.

### 2.1.4 Annulation partielle ou totale de la commande de reproduction

La BnF se réserve la possibilité d’annuler une ou des lignes de commande. En effet, l’état du document ou son indisponibilité peuvent interdire sa reproduction (comme indiqué au 1.3.1). L’acheteur en est alors informé par courriel. Dans le cas où le règlement n’a pas été enregistré, les produits annulés ne sont pas facturés. Dans le cas où le règlement a été enregistré (carte bancaire, chèque, virement), l’acheteur est remboursé selon les modalités fixées à l’article 6.

Aucune demande d’annulation partielle ou totale de la commande de travaux de reproduction formulée par l’acheteur ne peut être acceptée après lancement de la production.

### Article 2.2 –Commande hors ligne

Si l’acheteur n’est pas en mesure d’effectuer directement sa commande en ligne, il peut soumettre une demande de reproduction au département Images et prestations numériques. Il recevra en retour un devis correspondant à sa demande.

### 2.2.1 Critères de recevabilité d’une demande de reproduction

Afin de garantir les meilleurs délais de traitement, les demandes de reproduction formulées par l’acheteur doivent être détaillées avec la plus grande précision. Des informations bibliographiques approfondies sont disponibles sur les catalogues en ligne de la BnF ([www.bnf.fr](http://www.bnf.fr)). L’acheteur peut recourir, préalablement à sa demande de reproduction, au service d’information des bibliothécaires à distance (SINDBAD). Celui-ci fournit gratuitement des références de documents (livres, revues, disques, films...) sur tous les sujets ainsi que des informations factuelles : éléments biographiques, faits, chiffres, dates. Ce service est accessible en suivant le lien :

<https://www.bnf.fr/fr/une-question-pensez-sindbad>

### 2.2.2 Demande de reproduction

Les demandes peuvent être soumises selon les modalités suivantes :

- o par formulaire électronique en suivant le lien : [https://achatsreproduction.bnf.fr/views/vel/demande\\_devis.jsf?AppOrigine=Panier](https://achatsreproduction.bnf.fr/views/vel/demande_devis.jsf?AppOrigine=Panier)
- o par courriel, adressé à l’adresse suivante : [reproduction@bnf.fr](mailto:reproduction@bnf.fr)
- o sur papier libre par courrier adressé à Bibliothèque nationale de France, Département Images et prestations numériques, Quai François-Mauriac, 75706 Paris Cedex 13.

Si l’acheteur est éligible au bénéfice d’une réduction tarifaire telle que proposée dans la décision tarifaire (cf 4.1), il lui appartient de fournir, selon les moyens indiqués sur le site, les justificatifs nécessaires. Après vérification par la BnF des informations fournies, l’acheteur pourra bénéficier des réductions associées. L’acheteur est informé par courriel de la validation de sa pièce justificative dans les meilleurs délais.

### 2.2.3 Règles relatives aux devis

Après réception d’une demande selon les modalités décrites au 2.2, un devis est établi par les intervenants techniques du département Images et prestations numériques.

Le devis établi est valable trois (3) mois. Au-delà de ce délai, une nouvelle demande doit être effectuée. Toute annulation ou modification de la demande ou du devis, y compris une modification du mode de livraison des travaux, doit être formulée par écrit, avant tout paiement.

Après réception du paiement, le devis est transformé en commande ferme et la production déclenchée.

### 2.2.4 Paiement

Le paiement de la commande passée hors ligne est effectué par les moyens de paiement suivants :

1- carte bancaire (exclusivement Eurocard, Mastercard, Visa) à distance – par téléphone, par courrier ou courriel. Dans ce cas, il est impératif d’indiquer les numéros de carte, date de validité, cryptogramme (code de sécurité).

2- transfert bancaire (virement) sur le compte suivant :

Titulaire du compte : « RR DEPT IMAGES PRESTAT NUMER BIBLIOTHEQUE NATIONALE FRANCE »

Banque : Trésor Public – 139, rue de Bercy – 75572 Paris Cedex 12

Agence : Direction Régionale des Finances Publiques d'Ile de France et du Département de Paris – 94, rue Réaumur – 75104 Paris Cedex 02

IBAN : FR76 1007 1750 0000 0010 0047 610

BIC (SWIFT) : TRPUFRP1

L'acheteur doit obligatoirement préciser dans les motifs de transfert ses :

- numéro(s) de devis ou de commande ou de facture ;
- numéro de client.

3- chèque bancaire payable en France libellé à l'ordre de « RR DEPT IMAGES PRESTAT NUMER ».

Nota important : le paiement en espèces n'est pas accepté.

### 2.2.5 Délais et modalités de livraison

Les produits sont réalisés selon les délais indicatifs mentionnés pour chaque type de produits lors de l'envoi du devis.

Sur demande un service prioritaire, pour lequel un délai d'exécution est négocié applicable à tout type de document et tout type de produit, est proposé par le département Images et prestations numériques. Ce service donne lieu à une majoration indiquée dans la décision tarifaire (cf 4.1).

L'acheteur est averti par courriel de la livraison de chacun des produits qu'il a commandés et peut, quand il s'agit de produits numériques, les télécharger directement dans son compte personnel que l'acheteur aura préalablement créé selon les modalités fournies par le département Images et prestations numériques. Les travaux sur support physique sont expédiés à l'adresse de livraison mentionnée par l'acheteur lors de sa commande. Lorsque l'acheteur commande plusieurs produits en même temps, la BnF se réserve la possibilité de fractionner les expéditions au fur et à mesure de la réalisation des différents produits.

### 2.2.6 Annulation partielle ou totale de la commande de reproduction

La BnF se réserve la possibilité d'annuler une ou des lignes de commande. En effet, l'état du document ou son indisponibilité peuvent interdire sa reproduction (comme indiqué au 1.3.1). L'acheteur en est alors informé par courriel. Dans le cas où le règlement n'a pas été enregistré, les produits annulés ne sont pas facturés. Dans le cas où le règlement a été enregistré (carte bancaire, chèque, virement), l'acheteur est remboursé selon les modalités fixées à l'article 6.

Aucune demande d'annulation partielle ou totale de la commande de travaux de reproduction formulée par l'acheteur ne peut être acceptée après lancement de la production.

### Article 3 – Réclamations

Les travaux de reproduction peuvent faire l'objet d'une réclamation auprès du département Images et prestations numériques portant sur la qualité des travaux ou leur livraison.

### 3.1 Qualité des travaux

Les réclamations sont à adresser par courriel ou par lettre aux adresses suivantes : [reproduction@bnf.fr](mailto:reproduction@bnf.fr) ou Bibliothèque nationale de France, Département Images et prestations numériques – Service Clients, Quai François-Mauriac, 75706 Paris Cedex 13, en faisant figurer impérativement, dans l'objet du courriel ou du courrier, le nom du contact figurant sur le devis concerné. Elles doivent comporter une copie du devis, du bon de livraison et de la facture reçus, le cas échéant et faire état de manière détaillée du problème rencontré.

Au-delà d'un délai de trois mois à compter de la date de réception de la dernière livraison, aucune réclamation ne sera admise.

Les réclamations sont étudiées par les intervenants techniques du département Images et prestations numériques. La suite qui leur est donnée est à la discrétion du directeur du département Images et prestations numériques ou son représentant dans le cadre des limites de responsabilité énoncées au 1.3.1.

Pour les travaux sur support physique, si la réclamation porte sur la qualité des travaux, la non-conformité des travaux au devis, ceux-ci doivent être retournés au département Images et prestations numériques. Les frais de retour sont à la charge exclusive de l'acheteur. Les retours sont à effectuer à l'adresse suivante : Bibliothèque nationale de France, Département Images et prestations numériques – Service Clients, Quai François-Mauriac, 75706 Paris Cedex 13.

En cas d'acceptation de la réclamation, la BnF s'engage à mettre en œuvre l'une des solutions suivantes en fonction de sa pertinence. Elle peut :

- soit refaire et réexpédier à ses frais les produits défectueux ou ne correspondant manifestement pas à la commande de l'acheteur ;
- soit accorder une remise à l'acheteur sur des commandes ultérieures. Le taux ou le montant de cette remise lui est alors notifié par écrit.
- soit procéder au remboursement des éléments de la commande objet de la réclamation acceptée, selon des modalités précisées à l'article 6.

### 3.2 Réserves sur la livraison

Les produits expédiés sont protégés, lors de leur préparation à l'expédition, avec le plus grand soin. Cependant la BnF dégage toute responsabilité quant à l'état des produits arrivés à destination. Il appartient à l'acheteur de vérifier l'état du colis et de son contenu avant acceptation auprès du transporteur ou de La Poste. Toutes les expéditions sont conditionnées sous forme de colis cartonné ou pli matelassé, avec attribution par La Poste ou le transporteur d'un numéro de suivi transmis à l'acheteur lors de l'expédition.

En cas de non-livraison d'un colis, il appartiendra à l'acheteur de faire les démarches et recherches nécessaires auprès des transporteurs concernés après obtention du numéro de suivi auprès du département Images et prestations numériques.

## Article 4 – Tarifs

### 4.1 Grille tarifaire

Les tarifs applicables sont fixés par décision du président de la BnF, conformément aux dispositions des articles 7 et 11 du décret n° 94-3 du 3 janvier 1994 portant création de la Bibliothèque nationale de France.

Les prix mentionnés dans la décision tarifaire sont soit fermes soit négociables et peuvent être unitaires ou forfaitaires. Dans le cas d'articles vendus à prix forfaitaires, des limitations quantitatives peuvent être définies visant à préciser les bornes du tarif forfaitaire.

La BnF se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la validation de la commande ou de l'établissement du devis et dans la limite de validité de ce dernier.

Les tarifs en vigueur sont disponibles en suivant le lien : <https://www.bnf.fr/fr/produits-et-tarifs-de-reproduction>

Les tarifs sont fixés en euros hors taxes, non compris les frais de livraison.

Un montant minimal de facturation peut être fixé dans la décision tarifaire.

### 4.2 Taxe à la valeur ajoutée (TVA)

La TVA est facturée au taux normal en vigueur en fonction du lieu de livraison, selon les dispositions prévues par le Code général des impôts applicables aux biens et services vendus par le département Images et prestations numériques. Elle est mentionnée dans le devis ou la commande ainsi que dans la facture.

### 4.3 Frais de port

Au prix des produits peuvent s'ajouter des frais de port à la charge de l'acheteur. Ils sont calculés par totalisation des poids unitaires des produits multipliés par les quantités commandées en fonction du lieu de livraison, et fondés sur les conditions et tarifs de l'offre « colis » de La Poste française. Deux offres sont disponibles : une offre de base avec suivi simple, choisie à défaut de demande particulière de l'acheteur, ou une offre à date de livraison garantie et suivi complet, sur demande de l'acheteur. Le montant des frais de port est mentionné dans le devis ou la commande ainsi que dans la facture.

Les frais de livraison sont calculés et facturés par commande quel que soit le nombre de colis expédiés. A la demande et à la charge de l'acheteur, les produits peuvent être expédiés par une société de transport privée autre que La Poste française. L'acheteur fournira alors au département Images et prestations numériques le numéro de son compte auprès de la société de transport. Dans ce cas, les frais de port ne sont pas dus.

### 4.4 Réductions

Des réductions peuvent être accordées à certaines catégories d'acheteurs ou en fonction des quantités commandées. Leurs modalités d'application sont fixées dans la décision tarifaire.

## 4.5 Majorations

Des majorations peuvent être appliquées à certaines catégories de commandes de travaux de reproduction. Leurs modalités d'application sont fixées dans la décision tarifaire.

## Article 5 – Facturation et délais de paiement

### 5.1 Factures

Chaque commande aboutie de travaux de reproduction ou de redevance d'utilisation fait l'objet d'une facture valorisée au montant final de la commande résultant des livraisons effectuées ou des utilisations constatées. La facture est émise à la dernière livraison d'une commande de travaux de reproduction ou après vérification des éléments justificatifs d'utilisation pour une commande de redevance d'utilisation commerciale.

Dans le cas où l'acheteur est admis au paiement après facturation, en application des dispositions de la décision tarifaire, la créance est exigible à réception de la facture. La facture restant impayée au terme d'un délai d'un mois, compté de sa date d'émission, fait l'objet d'une relance écrite. A défaut de paiement dans le mois de la première relance, une seconde relance est envoyée et l'acheteur débiteur peut ne plus être autorisé à passer commande de travaux ou demander une licence d'utilisation. Au-delà d'un délai de trois mois, l'agent comptable de la BnF est chargé du recouvrement de la créance et peut, si nécessaire, faire procéder au recouvrement forcé du titre exécutoire de la créance due par l'acheteur débiteur en engageant les poursuites appropriées.

### 5.2 Annulation de facture

Aucune facture de travaux de reproduction ne peut être annulée au motif d'une absence d'utilisation des images commandées dans une publication.

## Article 6 – Modalités de remboursement

Les remboursements sont effectués dans deux cas :

- excédents de versement non réutilisés et constatés soit au règlement soit à la facturation,
- réclamations acceptées par la BnF.

En cas d'excédent de versement à rembourser, pour quelque motif que ce soit, le remboursement s'effectuera selon les modalités suivantes :

- par crédit sur le compte bancaire de l'acheteur, si le paiement a été effectué par carte bancaire en ligne,
- par chèque bancaire établi au nom de l'acheteur ayant passé la commande ou à un tiers autorisé et à l'adresse choisie par l'acheteur ou le tiers autorisé, pour les remboursements à encaisser sur des comptes bancaires français,
- par virement réalisé par l'agence comptable de la BnF, dans les autres cas.

En cas de réclamation acceptée, le remboursement se fera par virement réalisé par l'agence comptable de la BnF.

Sauf demande expresse de l'acheteur, les remboursements par virement ne sont pas instruits pour les montants inférieurs aux seuils suivants :

- 15 euros pour les remboursements à effectuer sur des comptes bancaires français,
- 25 euros pour les remboursements à effectuer sur des comptes bancaires étrangers.

#### **Article 7 – Responsabilité**

Les produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur. La responsabilité de la BnF ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où le produit est livré (par exemple en cas d'interdiction d'un titre...). Il appartient à l'acheteur de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des produits ou services qu'il envisage de commander à la BnF.

#### **Article 8 – Droit applicable, règlement des différends ou litiges**

La loi et la langue applicables aux présentes conditions générales de vente sont la loi française et le français. Les différends ou litiges peuvent être soumis aux organismes ou juridictions français compétents.

#### **Article 9 – Acceptation des conditions générales de vente**

L'acheteur est réputé avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions générales de vente au moment de la confirmation de sa commande (envoi du règlement ou d'un bon de commande, action du bouton « confirmer la commande et régler » pour les commandes en ligne).

#### **Article 10 – Droit de décision et de contrôle des usages de données à caractère personnel**

Les informations et données personnelles fournies par l'acheteur sont nécessaires à la gestion des commandes et aux relations commerciales entre la BnF et l'acheteur. Elles peuvent être transmises aux sociétés qui contribuent à ces relations telles que celles chargées de l'exécution des services et commandes pour leur gestion, exécution, traitement et paiement. Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires et ainsi que pour permettre d'améliorer et personnaliser les services que la BnF propose.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, l'acheteur dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Il lui suffit d'écrire sur papier libre au Département Images et prestations numériques – Service Clients, Quai François-Mauriac, 75706 Paris Cedex 13 en indiquant ses nom, prénom, adresses postale et électronique et si possible sa référence client. Conformément à la réglementation en vigueur, la demande doit être signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant la signature de l'acheteur et précisant l'adresse à laquelle doit parvenir la réponse. Une réponse sera adressée dans un délai de deux mois suivant la réception de la demande.

#### **Article 11 – Effet des présentes conditions générales de vente**

Les présentes conditions générales de vente sont applicables à compter du 1<sup>er</sup> avril 2019.