Conditions générales de vente des produits réalisés et droits perçus par le département Images et prestations numériques applicables au 01/11/2026

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

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 », ayant son siège social quai François Mauriac à Paris (75013), personne morale juridiquement responsable de la vente des produits et de la perception des droits assurées par son département Images et prestations numériques.

Les termes « acheteur » ou « client » désignent la personne physique ou morale pour 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.

Le terme « produit » caractérise les travaux de reproduction livrés aux acheteurs sous forme matérialisée ou dématérialisée.

1.2 – Missions du département Images et prestations numériques

Le département Images et prestations numériques réalise, à la demande du public, la reproduction de l'ensemble des documents conservés dans les collections de la BnF ou placés en dépôt par des tiers, y compris les documents sonores et audiovisuels (vidéogrammes) conservés par le département Son, vidéo et multimédia. Il assure également la gestion administrative et commerciale des commandes de produits à façon issus des métadonnées traitées par le département des Métadonnées ainsi que la gestion administrative et commerciale des commandes de reproduction des sites Internet disponibles dans les archives de l'Internet de la BnF et extraits par les soins du service du Dépôt légal numérique.

Le département Images et prestations numériques perçoit une redevance d'utilisation commerciale sur l'ensemble des collections et données conservées et produites par la BnF.

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 de type « texte », « image », « sonore », « audiovisuel », « archives du web », « données numériques en masse », « métadonnées ».

Sont entendus par « **document 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, en noir et blanc, A4 ou A3) soit sous forme immatérielle (fichiers de format PDF - *Portable Document Format* livrés par FTP - *File Transfert 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 « **document 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/m² pour les formats A4 et A3 ou mat 250g/m² pour les formats A2 à A0, soit brillant 255g/m² pour les formats A4 et A3 ou brillant 250g/m² 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*).

Sont entendus par « **document sonore** » les documents sonores non dématérialisés et dématérialisés, indisponibles dans le commerce, sous droits ou libres de droits, et conservés par le département Son vidéo et multimédia de la BnF. Les fichiers de documents sonores mis à disposition sont issus de la dématérialisation d'un support analogique ou numérique, ou sont extraits des archives numériques conservées par la BnF, archives elles-mêmes créées à partir d'un document original analogique ou numérique. Les reproductions de ces documents sonores sont fournies sous forme de fichiers au format « wave » (waveform audio file en L-PCM). Leur définition « standard » au format « wave » est de 16 bits – 44,1 kHz. Sur demande, elles peuvent être réalisées au format numérique d'origine ou dans un format compressé. Les travaux standards de numérisation à partir d'un document original consistent en un traitement linéaire de base avec filtrages et « declicking » automatiques (Cedar), ou en une copie « droite » sans aucun traitement (sur demande).

Sont entendus par « **documents audiovisuels** » les documents audiovisuels non dématérialisés et dématérialisés, indisponibles dans le commerce, sous droits ou libres de droits, et conservés par le département Son vidéo et multimédia de la BnF. Les fichiers de vidéogrammes mis à disposition sont issus de la dématérialisation d'un support analogique ou numérique, ou sont extraits des archives numériques conservées par la BnF, archives qui sont nativement numériques ou bien qui ont été créées à partir d'un document original analogique ou numérique. Les fichiers de vidéogrammes sont livrés au format « MP4 » ou au format « ProRes » en SD (seule définition possible si le signal source est en SD) ou en HD (définition possible si le signal source est en HD).

Sont entendus par « **archives du web** » les fichiers de sites internet tels qu'ils ont été collectés par la BnF dans le cadre du dépôt légal de l'internet (structure, textes, illustration et tout autre élément constitutif) et tels qu'ils sont conservés par la BnF à la date de mise à disposition. Cette mise à disposition inclut l'extraction des serveurs de la BnF de l'intégralité des fichiers du site collecté, leur copie, leur compression et leur transfert par tout moyen dématérialisé. La BnF fournit une reproduction d'un ensemble de pages et de fichiers web collectés au titre de dépôt légal de l'internet régi par le Code du patrimoine (art. L131-1 à L133-1 et R131-1 à R133-1). Cette reproduction correspond aux motifs d'URL et à la période définie en lien avec le demandeur. Les fichiers sont reproduits tels qu'ils ont été collectés, sans transformation du code des pages ou du format des images. Cet ensemble n'est pas la reconstruction navigable d'un site web ou d'une partie de site web. Chaque fichier reproduit correspond aux motifs d'URL et à la capture la plus récente dans la période de collecte définie. Les fichiers

supplémentaires correspondent à des images ou autres fichiers externes dont les adresses ne correspondent pas aux motifs d'URL principaux. Certains fichiers composant le site web ou la partie du site web original peuvent ne pas avoir été collectés pour des raisons techniques ou documentaires. Ils sont manquants dans les archives de l'internet de la BnF et ne peuvent donc pas être reproduits.

Est entendue par « **données numériques en masse** » la mise à disposition, au profit d'un acheteur, d'un ensemble de données numériques constitué par extraction et livraison de fichiers conservés dans le magasin numérique de la BnF. La mise à disposition de données, métadonnées et documents numériques en masse est réalisée par extraction et livraison de fichiers conservés dans le magasin numérique de la BnF. Cette mise à disposition concerne également les informations extraites par traitement informatique effectué par les services de la BnF (OCR, HTR, OLR, Alto etc.).

Le département Images et prestations numériques ne fournit aucune reproduction de document intégral sous forme de fac-similé relié (vente de livre sur tout support, dont le format numérique)

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.

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 collections 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 nécessaires 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 ;
- La disponibilité du document (traitement de conservation, prêt pour exposition, numérisation).

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*. La BnF est, dans ce cas, propriétaire du fichier résultant de la numérisation et peut l'exploiter librement sous réserve des droits de propriété intellectuels des tiers.

1.3.3 Reproductibilité des documents sous droits

Pour les documents encore protégés au titre du droit d'auteur et des droits voisins, il appartient à l'acheteur, préalablement à la demande de reproduction ou à la commande 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/Reproduction_oeuvre_sous_droit.pdf

Les titres de presse dont les dates de publication sont situées entre 70 et 120 ans sont susceptibles d'être encore protégés par le droit d'auteur ou d'autres droits de propriété intellectuelle. La fourniture d'une reproduction par la BnF ne vaut pas autorisation d'exploitation de son contenu. Il appartient au demandeur de vérifier les droits applicables et d'obtenir, le cas échéant, les autorisations nécessaires pour tout usage autre que strictement privé. La BnF décline toute responsabilité au titre des utilisations réalisées par le demandeur.

Pour les documents « web archives »; afin de se conformer à la réglementation en vigueur relative à la protection des données personnelles, la vente de ces documents est limitée :

- Aux demandeurs qui étaient l'éditeur du site internet dont l'extraction est demandée à la BnF et, à la date de la demande sous les réserves suivantes : (1) le site n'est plus accessible au public sur Internet (2) le demandeur n'est plus en possession des fichiers afférents, (3) le demandeur est titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférents au site concerné, (4) la remise des fichiers résultant de l'extraction ne porte pas atteinte aux droits des tiers et (5) la non-accessibilité sur internet du site concerné ne résulte pas d'une décision de justice ou administrative.

- Aux demandeurs qui interviennent en tant que chercheur dans le cadre d'une recherche scientifique ou historique au sens du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (RGPD).

Pour toutes autres personnes s'estimant légitimes à avoir accès à ces informations, il conviendra de solliciter une demande d'exercice de droit d'accès conformément à la procédure décrite à l'article 10.

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 d'utilisation commerciale 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/reproduction-des-documents
dans la rubrique « Ressources ».
ou sur demande auprès du service chargé de la gestion de la redevance d'utilisation à l'adresse électronique utilisation.commerciale@bnf.fr ou par téléphone au 01.53.79.82.22 (serveur vocal – touche « 2 »).

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 sur le strict fondement des données descriptives fournies par 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.

2.1 Commande de reproduction en ligne

Les commandes de reproduction en ligne sont faites par trois canaux de vente :
- la bibliothèque numérique Gallica – lien : https://gallica.bnf.fr
- le catalogue général de la BnF – lien : https://catalogue.bnf.fr
- la banque d'images de la BnF – lien : https://images.bnf.fr

2.1.1 Modalités de 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 de la BnF en suivant le lien mentionné au 2.1 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. 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. Un numéro de client lui est alors attribué et est visible dans chaque constitution de panier d'achat dans l'espace personnel.

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.

Si l'acheteur est éligible au bénéfice d'une réduction tarifaire telle que proposée dans la décision tarifaire, 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 à la date d'application des présentes conditions générales de vente.

2.1.2 Paiement des commandes en ligne

Après validation de sa commande passée en ligne, l'acheteur se voit proposer de la payer. Un règlement est obligatoire avant toute exécution de la commande. Le paiement est effectué par les moyens de paiement suivants :

1- carte bancaire (exclusivement Mastercard et 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.
L'acheteur doit prendre en charge les frais de traitement du transfert bancaire (mode « OUR »).

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, modalités de livraison

L'acheteur peut, à tout moment, se rendre dans son espace personnel pour suivre l'avancée du traitement de sa 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 livraisons 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 1.3.2). 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 paiement de la commande et lancement de la production.

2.2 –Commande de reproduction hors site de vente en 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). 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 :

- par formulaire électronique de demande de devis en suivant le lien : https://achatsreproduction.bnf.fr/views/vel/demande_devis.jsf
- par courriel, adressé à l'adresse suivante : reproduction@bnf.fr
- sur papier libre par courrier adressé à Bibliothèque nationale de France, Département Images et prestations numériques, Tour des Temps (T1N3) Quai François-Mauriac, 75706 Paris Cedex 13, France.

Si l'acheteur est éligible au bénéfice d'une réduction tarifaire telle que proposée dans la décision tarifaire, 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 et la production déclenchée.

2.2.4 Paiement des commandes hors site de vente en ligne

Le paiement de la commande passée hors ligne, obligatoire avant toute exécution de la commande, est effectué par les moyens de paiement suivants :
1- carte bancaire (exclusivement Mastercard et 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.

L'acheteur doit prendre en charge les frais de traitement du transfert bancaire (mode « OUR »).

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 Modalités de livraison

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

S'il dispose d'une adresse électronique, l'acheteur est averti par courriel de la livraison de chacun des produits qu'il a commandés. S'agissant de produits numériques, il doit disposer d'une adresse électronique et les télécharger directement à partir de son compte personnel en ligne. 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 livraisons 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 1.3.2). 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 paiement de la commande et 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 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 six mois à compter de la date de réception de la dernière livraison, aucune réclamation ne sera traitée.

Les réclamations sont étudiées par les intervenants techniques du département Images et prestations numériques. La suite qui leur est donnée est notifiée à l'acheteur par le directeur du département Images et prestations numériques ou son représentant dans le cadre des limites de responsabilité énoncées au 1.3.2.

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. En accord avec l'acheteur, 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, avec le plus grand soin. Cependant la BnF dégage toute responsabilité quant à l'état des produits arrivés à destination imputable aux conditions de transport.
Il appartient à l'acheteur de vérifier l'état du colis et de son contenu avant acceptation auprès du transporteur ou l'opérateur chargé du service postal universel.
Toutes les livraisons sont conditionnées sous forme de colis cartonné ou pli matelassé, avec attribution par l'opérateur chargé du service postal universel ou le transporteur d'un numéro de suivi transmis à l'acheteur lors de la livraison.
En cas de non-livraison d'un colis, il appartiendra à l'acheteur de faire les démarches et recherches nécessaires auprès du transporteur ou opérateur concerné 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 de l'article R341-10 du code du patrimoine.

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/commander-une-reproduction-sans-utilisation-commerciale

Les tarifs sont fixés en euros hors taxes, non compris les éventuels 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 de 20% en fonction du lieu de livraison, selon les dispositions prévues par le Code général des impôts applicables aux produits et prestations 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

Les produits matérialisés sont expédiés sans frais de port à la charge de l'acheteur. La BnF utilise à cet effet l'offre standard d'expédition des colis proposée par l'opérateur chargé du service postal universel en France dans le cadre de ses missions de service public (Groupe LA POSTE), dénommée COLISSIMO.

Cependant, l'acheteur peut demander à se faire expédier ses livraisons de produits matérialisés par des transporteurs privés ou au moyen d'une offre de suivi de bout en bout proposée par l'opérateur le Groupe LA POSTE. Dans ce dernier cas, 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 du Groupe LA POSTE. L'offre actuellement disponible est dénommée CHRONOPOST qui propose une date de livraison garantie et un suivi complet de bout en bout.
Le montant des frais de port est alors mentionné dans le devis ou la commande ainsi que dans la facture. Ils sont calculés et facturés par commande quel que soit le nombre de colis expédiés.

A la demande et à la charge financière exclusive de l'acheteur, les produits peuvent également être expédiés par une société de transport privée autre que le Groupe LA POSTE. L'acheteur fournira alors au département Images et prestations numériques le numéro de son compte auprès de la société de transport privée qui viendra prendre possession des colis à la BnF, site François-Mitterrand – service courrier.

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

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.

5.2 Annulation de facture

Toute livraison d'un produit commandé, hors circuit de vente spécifique de la Banque d'images, fait l'objet d'une facturation.

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 :
- excédent de versement non réutilisé et constaté soit au règlement soit à la facturation,
- réclamation faite par l'acheteur, sur commande réglée et facturée, et acceptée 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 du porteur de la carte bancaire, si le paiement a été effectué en ligne et dans la limite de l'opérabilité de la carte,
- par virement réalisé par l'agence comptable de la BnF, dans les autres cas.

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.

Il appartient en particulier à l'acheteur de vérifier si les produits commandés à la BnF sont protégés ou non par un droit de propriété intellectuelle ou tout autre droit détenu par un tiers susceptible de faire obstacle à la réalisation de la commande et/ou à l'utilisation du produit envisagée par l'acheteur, nonobstant l'article 1.3.3 ci-avant, et d'obtenir toute autorisation auprès de tout ayant droit à ce titre, la BnF n'ayant aucune obligation de procéder à ces vérifications et/ou ces demandes pour le compte de l'acheteur et n'accordant aucune garantie à ce titre.

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 différents 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

La BnF, en sa qualité de responsable du traitement, signale que des données personnelles font l'objet d'un traitement dans le cadre de la vente des produits réalisés et des droits perçus par le département Images et prestations numériques.

Les informations et données personnelles collectées par la BnF, dans le cadre de la relation contractuelle, 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.

Les données personnelles collectées et traitées dans le cadre de ce traitement seront conservées jusqu'à cinq (5) ans après l'exécution du contrat, conformément à la durée de prescription légale.

Conformément au règlement européen du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et à la loi "informatique et libertés" du 6 janvier 1978 modifiée, les personnes concernées par ce traitement peuvent exercer leurs droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation de traitement et de portabilité des données auprès du délégué à la protection des données (DPD) de la BnF, à l'adresse suivante : dpd@bnf.fr , en précisant l'objet de leur demande.

Afin de traiter au mieux les demandes, celles-ci devront être accompagnées des éléments nécessaires à l'identification des personnes (nom, prénom, e-mail, la copie d'un document officiel d'identité tel qu'une carte d'identité ou un passeport) ainsi que toute autre information nécessaire à la confirmation de l'identité.

Les demandes sont traitées dans les meilleurs délais et en conformité avec la loi applicable. En revanche, toute demande ne relevant pas de la protection des données à caractère personnel ne pourra être traitée.

Dans l'hypothèse où il serait estimé par les personnes concernées que le traitement de données personnelles dont elles font l'objet n'est pas conforme à la réglementation en vigueur ou si les réponses apportées ne leur conviennent pas, il pourra être introduit une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Article 11 – Effet des présentes conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente sont applicables à compter du 1er novembre 2026