

**C  
L  
I  
E  
N  
T**

**QQ**

## Table des matières

<b>SECTION 1 — DISPOSITIONS GÉNÉRALES</b> .....	5
1.1 Objet de la politique.....	5
1.2 Champ d'application.....	5
1.3 Application aux différents types de mandats.....	6
1.4 Intégration contractuelle.....	6
1.5 Acceptation de la politique.....	7
1.6 Nature de la relation.....	7
1.7 Principe de bonne foi et de collaboration.....	7
1.8 Programme CLIENT et Espace CLIENT.....	8
<b>SECTION 2 — DÉFINITIONS</b> .....	9
2.1 Agence.....	9
2.2 Client.....	9
2.3 Mandat.....	9
2.4 Services.....	10
2.5 Projet.....	10
2.6 Livrables.....	10
2.7 Contenu.....	11
2.8 Contenu du client.....	11
2.9 Plateformes numériques.....	11
2.10 Espace CLIENT.....	12
2.11 Sous-traitants.....	12
<b>SECTION 3 — CATÉGORIES DE SERVICES</b> .....	13
3.1 Aperçu général des services.....	13
3.2 Production audiovisuelle.....	13
3.3 Création de contenu numérique.....	14
3.4 Marketing et stratégie numérique.....	14
3.5 Design graphique.....	14
3.6 Développement et intégration web.....	15
3.7 Plateformes numériques et outils technologiques.....	15
3.8 Services logiciels et plateformes numériques.....	15
<b>SECTION 4 — PROCESSUS DE RÉALISATION DES PROJETS</b> .....	16
4.1 Organisation des mandats.....	16
4.2 Planification du projet.....	16
4.3 Collaboration du client.....	17
4.4 Validation des étapes du projet.....	17
4.5 Délais de validation.....	17
4.6 Modifications en cours de projet.....	18
4.7 Gestion des communications.....	18
4.8 Sous-traitance et ressources externes.....	18
<b>SECTION 5 — DÉLAIS DE RÉALISATION ET LIVRAISON</b> .....	19
5.1 Délais de réalisation.....	19
5.2 Délais de production audiovisuelle.....	19
Vidéos courtes.....	19
Vidéos longues.....	19
5.3 Délais pour autres types de services.....	20
5.4 Facteurs pouvant influencer les délais.....	20
5.5 Retards imputables au client.....	20
5.6 Livraison des livrables.....	21
5.7 Livraison express.....	21
5.8 Périodes de forte demande.....	21
<b>SECTION 6 — MODIFICATIONS ET RETOUCHES</b> .....	22
6.1 Principe général.....	22
6.2 Rondes de retouches incluses.....	22
6.3 Retouches mineures.....	22
6.4 Modifications majeures.....	23
6.5 Retouches supplémentaires.....	23
6.6 Changements après approbation.....	24
6.7 Limites des modifications.....	24

6.8 Responsabilité des commentaires.....	24
<b>SECTION 7 — MODALITÉS DE PAIEMENT .....</b>	<b>25</b>
7.1 Principe général.....	25
7.2 Paiement des mandats.....	25
7.3 Nouveaux clients.....	25
7.4 Délais de paiement.....	25
7.5 Retard de paiement.....	26
7.6 Intérêts de retard.....	26
7.7 Suspension des services.....	26
7.8 Livraison conditionnelle au paiement.....	26
7.9 Frais additionnels.....	27
7.10 Frais de recouvrement.....	27
<b>SECTION 7A — STATUT CLIENT ET AVANTAGES DE FIDÉLITÉ .....</b>	<b>28</b>
7A.1 Principe général.....	28
7A.2 Niveaux de statut client.....	28
a) Client Standard (0 à 3 mois).....	28
b) Client Établi (3 à 6 mois).....	28
c) Client Fidèle (6 à 12 mois).....	28
d) Client Partenaire (12 mois et plus).....	29
7A.3 Conditions d'accès aux avantages.....	29
7A.4 Attribution et modification du statut.....	29
7A.5 Portée et limites.....	29
<b>SECTION 8 — ANNULATION ET REPORT DES MANDATS.....</b>	<b>30</b>
8.1 Principe général.....	30
8.2 Annulation d'un mandat.....	30
8.3 Annulation de tournage.....	30
Annulation plus de 72 heures avant le tournage.....	30
Annulation entre 24 et 72 heures avant le tournage.....	30
Annulation moins de 24 heures avant le tournage.....	30
8.4 Absence ou impossibilité imputable au client.....	30
8.5 Report de mandat.....	31
8.6 Frais liés au report.....	31
8.7 Conditions météorologiques.....	31
8.8 Annulation par CHOQ MÉDIA.....	32
8.9 Replanification et maintien des conditions.....	32
8.10 Dépenses non remboursables.....	33
8.11 Frais de déplacement.....	33
<b>SECTION 9 — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET DROITS D'UTILISATION.....</b>	<b>34</b>
9.1 Principe général.....	34
9.2 Licence d'utilisation accordée au client.....	34
9.3 Conditions de la licence.....	34
9.4 Fichiers sources et éléments de production.....	35
9.5 Propriété des concepts et idées.....	35
9.6 Contenu fourni par le client.....	35
9.7 Utilisation de contenu tiers.....	36
9.8 Utilisation à des fins promotionnelles.....	36
9.9 Modification des livrables par le client.....	36
<b>SECTION 10 — RESPONSABILITÉS DU CLIENT.....</b>	<b>37</b>
10.1 Principe général.....	37
10.2 Fourniture d'informations.....	37
10.3 Accès et ressources.....	37
10.4 Autorisations et consentements.....	38
10.5 Droit à l'image et contenu.....	38
10.6 Conformité légale du contenu.....	38
10.8 Coordination interne du client.....	39
10.9 Utilisation des plateformes numériques.....	39
10.10 Sécurité et accès.....	39
10.11 Responsabilité liée au SaaS (Espace CLIENT).....	40
<b>SECTION 11 — LIMITATION DE RESPONSABILITÉ.....</b>	<b>41</b>
11.1 Principe général.....	41

11.2	Limitation financière .....	41
11.3	Exclusion des dommages indirects.....	41
11.4	Performance marketing .....	42
11.5	Plateformes tierces.....	42
11.6	Développement web et technologies.....	42
11.7	Utilisation des livrables.....	43
11.8	Contenu du client.....	43
11.9	Espace CLIENT et services SaaS.....	43
11.10	Force majeure.....	43
11.11	Responsabilité cumulative .....	44
<b>SECTION 12 — INDEMNISATION .....</b>		<b>45</b>
12.1	Principe général.....	45
12.2	Contenu fourni par le client.....	45
12.3	Autorisations et droits .....	45
12.4	Utilisation des livrables.....	46
12.5	Contenu illégal ou non conforme.....	46
12.6	Plateformes numériques.....	46
12.7	Données et informations .....	46
12.8	Utilisation de l'Espace CLIENT .....	47
12.9	Réclamations de tiers .....	47
<b>SECTION 13 — CONFIDENTIALITÉ.....</b>		<b>48</b>
13.1	Principe général.....	48
13.2	Définition des informations confidentielles .....	48
13.3	Obligations des parties .....	48
13.4	Exceptions.....	49
13.5	Protection des informations de CHOQ MÉDIA .....	49
13.6	Protection des informations du client .....	49
13.7	Sous-traitants.....	49
13.8	Données et plateformes numériques .....	50
13.9	Durée des obligations .....	50
<b>SECTION 14 — RÉSILIATION ET SUSPENSION DES SERVICES .....</b>		<b>51</b>
14.1	Résiliation par le client.....	51
14.2	Résiliation par CHOQ MÉDIA .....	51
14.3	Suspension des services .....	51
14.4	Effets de la résiliation .....	52
14.5	Reprise des services.....	52
14.6	Projets abandonnés.....	52
14.7	Résiliation des services SaaS (Espace CLIENT) .....	53
<b>SECTION 15 — CONSERVATION DES FICHIERS ET DONNÉES .....</b>		<b>54</b>
15.1	Principe général.....	54
15.2	Durée de conservation .....	54
15.3	Types de fichiers conservés.....	54
15.4	Responsabilité du client.....	55
15.5	Demande de récupération de fichiers.....	55
15.6	Suppression des fichiers .....	55
15.7	Données liées à l'Espace CLIENT.....	55
15.8	Sécurité des données .....	56
<b>SECTION 16 — DISPOSITIONS FINALES.....</b>		<b>57</b>
16.1	Loi applicable .....	57
16.2	Juridiction compétente .....	57
16.3	Intégralité de l'entente.....	57
16.4	Modifications de la politique.....	57
16.5	Divisibilité des clauses.....	58
16.6	Renonciation.....	58
16.7	Cession.....	58
16.8	Communications .....	58
16.9	Entrée en vigueur .....	58

## SECTION 1 — DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### 1.1 Objet de la politique

La présente Politique du Programme CLIENT (la « Politique ») établit les conditions générales encadrant la relation contractuelle entre CHOQ MÉDIA INC. (« CHOQ MÉDIA », « l'Agence ») et ses clients relativement aux services offerts par l'Agence.

Cette Politique vise notamment à :

- définir les règles applicables à la prestation des services;
- encadrer les processus de production, de création et de livraison des projets;
- préciser les modalités de collaboration entre l'Agence et le client;
- établir les modalités de paiement et les conditions financières;
- encadrer les demandes de modifications, d'annulation ou de report de projets;
- définir les responsabilités respectives des parties;
- encadrer la gestion des contenus, fichiers et livrables produits dans le cadre des mandats.

La présente Politique vise à assurer une collaboration claire, efficace et professionnelle entre CHOQ MÉDIA et sa clientèle.

### 1.2 Champ d'application

La présente Politique s'applique à l'ensemble des services offerts par CHOQ MÉDIA, incluant notamment :

- la production audiovisuelle et la production vidéo;
- la création de contenu numérique;
- les services de marketing et de stratégie numérique;
- le design graphique;
- le développement et l'intégration de sites web;
- la gestion de plateformes numériques;
- les services technologiques et logiciels offerts par l'Agence, incluant notamment les plateformes et outils numériques développés par CHOQ MÉDIA;
- tout autre service connexe offert par l'Agence.

Bien que la production audiovisuelle constitue une activité principale de CHOQ MÉDIA, la présente Politique vise à encadrer l'ensemble des mandats pouvant être confiés à l'Agence.

### 1.3 Application aux différents types de mandats

Les dispositions de la présente Politique s'appliquent notamment aux mandats relatifs à :

- la production vidéo et la postproduction;
- la création et la gestion de campagnes marketing;
- la création et la gestion de contenu numérique;
- la conception et le développement de sites web;
- la gestion ou l'intégration de plateformes numériques;
- l'utilisation des outils logiciels ou plateformes numériques développés par CHOQ MÉDIA, incluant notamment l'Espace CLIENT.

Certaines catégories de services peuvent être assujetties à des conditions spécifiques prévues ailleurs dans la présente Politique ou dans le devis applicable au mandat.

### 1.4 Intégration contractuelle

La présente Politique fait partie intégrante de tout :

- devis;
- proposition commerciale;
- contrat de service;
- mandat;
- facture;
- ou entente commerciale;
- conclu entre CHOQ MÉDIA et un client.

Les conditions prévues dans un devis ou un contrat spécifique peuvent compléter ou modifier certaines dispositions de la présente Politique.

En cas de contradiction, les dispositions du contrat ou du devis prévaudront.

## 1.5 Acceptation de la politique

Le client est réputé avoir pris connaissance de la présente Politique et en accepter l'ensemble des dispositions dès qu'il :

- accepte un devis;
- confirme un mandat;
- signe un contrat;
- procède au paiement d'une facture;
- ou autorise le début des travaux.

Cette acceptation constitue un engagement contractuel entre les parties.

## 1.6 Nature de la relation

CHOQ MÉDIA agit à titre de prestataire de services indépendant.

La relation entre CHOQ MÉDIA et le client ne constitue en aucun cas :

- un partenariat;
- une coentreprise;
- une relation employeur-employé;
- une relation d'agence légale permanente.

Chaque partie demeure juridiquement indépendante.

## 1.7 Principe de bonne foi et de collaboration

Le client et CHOQ MÉDIA s'engagent à agir de bonne foi dans l'exécution du mandat et à collaborer raisonnablement afin de permettre la réalisation efficace des services.

Le client s'engage notamment à fournir les informations, accès et validations nécessaires à la réalisation du mandat dans des délais raisonnables.

## 1.8 Programme CLIENT et Espace CLIENT

Afin d'assurer une gestion efficace des projets et une communication structurée avec sa clientèle, CHOQ MÉDIA a mis en place un cadre opérationnel appelé Programme CLIENT.

Le Programme CLIENT constitue l'ensemble des processus, outils et méthodes utilisés par l'Agence pour :

- organiser la gestion des mandats confiés par les clients;
- assurer le suivi des projets;
- faciliter les communications entre l'Agence et ses clients;
- structurer les étapes de production et de livraison des services;
- améliorer l'expérience client.

Dans le cadre de ce programme, CHOQ MÉDIA peut mettre à la disposition de ses clients une plateforme numérique appelée Espace CLIENT.

L'Espace CLIENT est une plateforme technologique développée ou exploitée par CHOQ MÉDIA permettant notamment :

- le suivi des projets;
- l'échange d'informations et de documents;
- la transmission de livrables;
- la gestion des validations;
- l'accès à certains outils ou services numériques offerts par l'Agence.

L'utilisation de l'Espace CLIENT peut être requise dans le cadre de certains mandats afin de faciliter la gestion des projets et la communication entre les parties.

CHOQ MÉDIA se réserve le droit :

- de modifier les fonctionnalités de l'Espace CLIENT;
- d'ajouter ou de retirer certaines fonctionnalités;
- de mettre à jour ou d'améliorer la plateforme.

L'utilisation de l'Espace CLIENT est soumise aux conditions prévues dans la présente Politique ainsi qu'à toute politique ou condition d'utilisation applicable à cette plateforme.

## SECTION 2 — DÉFINITIONS

Aux fins de la présente Politique du Programme CLIENT, les termes suivants ont la signification qui leur est attribuée ci-dessous, sauf indication contraire dans le contexte.

### 2.1 Agence

« Agence » désigne CHOQ MÉDIA INC., incluant ses dirigeants, administrateurs, employés, collaborateurs, partenaires, sous-traitants et représentants autorisés.

### 2.2 Client

« Client » désigne toute personne physique ou morale qui retient les services de CHOQ MÉDIA dans le cadre d'un mandat, d'un contrat, d'un devis ou de toute autre entente commerciale.

Le client peut notamment être :

- une entreprise;
- une organisation;
- un travailleur autonome;
- un organisme;
- une personne physique agissant à titre professionnel ou personnel.

### 2.3 Mandat

« Mandat » désigne tout projet, service ou ensemble de services confié à CHOQ MÉDIA par un client.

Un mandat peut notamment inclure :

- un projet de production vidéo;
- un projet marketing;
- un projet de création de contenu;
- un mandat de design;
- un mandat de développement web;
- un mandat de stratégie ou de consultation;
- l'utilisation d'outils ou de plateformes numériques offerts par CHOQ MÉDIA.

Un mandat est généralement défini dans un devis, une proposition commerciale, un contrat ou toute entente entre les parties.

## 2.4 Services

« Services » désigne l'ensemble des services professionnels offerts par CHOQ MÉDIA, incluant notamment :

- production audiovisuelle et vidéo;
- création de contenu numérique;
- marketing numérique et stratégie;
- design graphique;
- développement et intégration web;
- gestion de plateformes numériques;
- services technologiques ou logiciels;
- tout service connexe offert par l'Agence.

## 2.5 Projet

« Projet » désigne l'ensemble des activités réalisées dans le cadre d'un mandat confié à CHOQ MÉDIA. Un projet peut inclure plusieurs phases, notamment :

- analyse et stratégie;
- planification;
- préproduction;
- production;
- postproduction;
- livraison des livrables.

## 2.6 Livrables

« Livrables » désigne tout contenu ou élément remis au client dans le cadre d'un mandat.

Les livrables peuvent notamment inclure :

- vidéos finales;
- fichiers visuels ou graphiques;
- photographies;
- documents stratégiques;
- contenus numériques;
- éléments de design;
- sites web;
- fichiers numériques ou autres productions réalisées par CHOQ MÉDIA.

Les livrables remis au client sont ceux expressément prévus dans le devis ou dans l'entente entre les parties.

## 2.7 Contenu

« Contenu » désigne tout élément visuel, audio, graphique, textuel ou numérique utilisé ou produit dans le cadre d'un mandat. Le contenu peut notamment inclure :

- vidéos;
- images;
- photographies;
- musique;
- textes;
- logos;
- graphiques;
- animations;
- contenus marketing;
- contenus web.

Le contenu peut provenir :

- du client;
- de CHOQ MÉDIA;
- de tiers.

## 2.8 Contenu du client

« Contenu du client » désigne tout contenu, information, document ou élément fourni par le client à CHOQ MÉDIA dans le cadre d'un mandat.

Le client demeure responsable de la légalité et des droits d'utilisation de ce contenu.

## 2.9 Plateformes numériques

« Plateformes numériques » désigne toute plateforme, outil ou service numérique utilisé dans le cadre des services offerts par CHOQ MÉDIA, incluant notamment :

- plateformes de réseaux sociaux;
- plateformes publicitaires;
- systèmes de gestion de contenu (CMS);
- outils marketing;
- plateformes d'hébergement;
- logiciels ou applications web.

## 2.10 Espace CLIENT

« Espace CLIENT » désigne la plateforme numérique ou l'environnement logiciel mis à la disposition des clients par CHOQ MÉDIA dans le cadre du Programme CLIENT.

Cette plateforme peut notamment permettre :

- le suivi des projets;
- l'échange de documents;
- la gestion des validations;
- l'accès aux livrables;
- la communication entre le client et l'Agence.

## 2.11 Sous-traitants

« Sous-traitants » désigne toute personne ou entreprise mandatée par CHOQ MÉDIA pour contribuer à la réalisation d'un mandat.

Ces sous-traitants peuvent notamment inclure :

- vidéastes;
- photographes;
- monteurs;
- développeurs;
- designers;
- consultants spécialisés;
- autre(s) professionnels.

## SECTION 3 — CATÉGORIES DE SERVICES

### 3.1 Aperçu général des services

CHOQ MÉDIA offre des services professionnels dans les domaines de la production audiovisuelle, du marketing numérique, de la création de contenu et du développement de solutions numériques.

Les services offerts par l'Agence peuvent notamment inclure les catégories suivantes :

- Production audiovisuelle et production vidéo
- Création de contenu numérique
- Marketing et stratégie numérique
- Design graphique
- Développement et intégration web
- Gestion de plateformes numériques
- Services technologiques et plateformes logicielles

Tout autre service connexe offert par l'Agence.

Bien que la production audiovisuelle constitue l'activité principale de CHOQ MÉDIA, l'Agence offre également plusieurs services complémentaires permettant de soutenir les stratégies marketing et numériques de ses clients.

### 3.2 Production audiovisuelle

Les services de production audiovisuelle offerts par l'Agence peuvent inclure :

- conception et développement de concepts vidéo;
- planification et préproduction;
- tournage en studio ou sur location;
- production de contenu pour réseaux sociaux;
- production de vidéos corporatives ou promotionnelles;
- captation d'événements;
- montage vidéo;
- assemblage et stripping;
- étalonnage (color grading);
- sound design;
- motion design;
- postproduction;
- livraison de livrables vidéo.

Ces services peuvent être offerts de manière autonome ou dans le cadre d'un mandat marketing ou stratégique plus large.

### 3.3 Création de contenu numérique

CHOQ MÉDIA peut offrir des services de création de contenu destinés à soutenir les stratégies marketing et communicationnelles des clients.

Ces services peuvent notamment inclure :

- création de contenu pour réseaux sociaux;
- photographie professionnelle;
- production de contenu visuel ou promotionnel;
- design de contenus publicitaires;
- création de visuels numériques;
- rédaction ou adaptation de contenu marketing;
- production de contenu destiné aux campagnes numériques.

### 3.4 Marketing et stratégie numérique

Les services marketing offerts par CHOQ MÉDIA peuvent notamment inclure :

- développement de stratégies marketing;
- stratégie de contenu;
- stratégie de communication numérique;
- planification de campagnes promotionnelles;
- consultation marketing;
- accompagnement stratégique.

Les services marketing peuvent être offerts en complément des services de production ou de création de contenu.

### 3.5 Design graphique

CHOQ MÉDIA peut offrir des services de design graphique, incluant notamment :

- création d'éléments visuels;
- conception graphique pour contenus numériques;
- création de visuels promotionnels;
- conception de supports visuels destinés aux plateformes numériques.

### 3.6 Développement et intégration web

Les services de développement web offerts par CHOQ MÉDIA peuvent inclure :

- conception de sites web;
- développement de pages web ou landing pages;
- intégration de systèmes de gestion de contenu (CMS);
- intégration de plateformes numériques;
- optimisation ou mise à jour de sites web.

Ces services peuvent impliquer l'utilisation de plateformes ou technologies tierces.

### 3.7 Plateformes numériques et outils technologiques

Dans le cadre de certains mandats, CHOQ MÉDIA peut utiliser ou intégrer diverses plateformes numériques, notamment :

- plateformes marketing;
- plateformes de gestion de contenu;
- outils d'automatisation;
- outils de collaboration;
- outils de gestion de projet.

L'Agence ne peut être tenue responsable du fonctionnement ou des modifications apportées par des fournisseurs tiers à ces plateformes.

### 3.8 Services logiciels et plateformes numériques

CHOQ MÉDIA peut également développer ou exploiter des outils numériques, plateformes ou logiciels destinés à soutenir la gestion des projets ou l'expérience client.

Ces services peuvent notamment inclure :

- plateformes numériques internes;
- outils de gestion de projets;
- portails clients;
- solutions technologiques développées par l'Agence.

Ces outils peuvent être accessibles au client dans le cadre du Programme CLIENT, incluant notamment la plateforme Espace CLIENT.

## SECTION 4 — PROCESSUS DE RÉALISATION DES PROJETS

### 4.1 Organisation des mandats

Les mandats confiés à CHOQ MÉDIA sont généralement réalisés selon un processus structuré permettant d'assurer une gestion efficace des projets et une collaboration optimale avec le client.

Selon la nature du mandat, la réalisation d'un projet peut comprendre notamment les étapes suivantes :

- analyse du mandat et validation du devis;
- planification du projet;
- phase de stratégie ou de conception (si applicable);
- préproduction;
- production ou réalisation des services;
- postproduction ou développement;
- présentation des livrables;
- révision et validation du client;
- livraison finale.

Les étapes applicables peuvent varier selon la nature et la complexité du mandat.

### 4.2 Planification du projet

Après l'acceptation d'un mandat, CHOQ MÉDIA procède à la planification du projet.

Cette phase peut notamment inclure :

- l'analyse des besoins du client;
- la définition des objectifs du projet;
- l'établissement d'un échéancier prévisionnel;
- la planification des ressources nécessaires;
- la préparation des éléments de production.

La planification vise à assurer la bonne organisation du mandat et l'utilisation efficace des ressources de production.

### 4.3 Collaboration du client

La réalisation efficace d'un mandat nécessite la collaboration active du client.

Le client s'engage notamment à :

- fournir les informations nécessaires à la réalisation du projet;
- transmettre les documents ou contenus requis;
- fournir les accès aux plateformes ou outils nécessaires;
- répondre aux demandes de validation dans des délais raisonnables;
- fournir les autorisations nécessaires à la réalisation du mandat.

Tout retard dans la transmission de ces éléments peut entraîner un report des délais de production.

### 4.4 Validation des étapes du projet

Dans le cadre de certains mandats, CHOQ MÉDIA peut soumettre au client différentes étapes du projet pour validation.

Ces validations peuvent notamment porter sur :

- les concepts créatifs;
- les scénarios ou orientations stratégiques;
- les maquettes ou prototypes;
- les versions préliminaires des livrables.

Le client s'engage à effectuer ses validations dans des délais raisonnables afin de ne pas retarder la progression du projet.

### 4.5 Délais de validation

Sauf indication contraire, le client dispose généralement d'un délai de sept (7) jours ouvrables pour transmettre ses commentaires ou validations après la réception d'un livrable ou d'une étape du projet.

À défaut de réponse dans ce délai, CHOQ MÉDIA peut considérer que l'étape du projet est acceptée par le client et poursuivre la réalisation du mandat.

#### 4.6 Modifications en cours de projet

Toute demande de modification formulée par le client après l'approbation d'une étape du projet peut entraîner :

- un ajustement des délais de production;
- des frais supplémentaires;
- une modification du mandat initial.

Dans un tel cas, CHOQ MÉDIA pourra soumettre au client un devis additionnel pour la réalisation de ces modifications.

#### 4.7 Gestion des communications

Les communications relatives à un mandat peuvent être effectuées notamment par :

- courriel;
- téléphone;
- visioconférence;
- plateforme Espace CLIENT;
- tout autre moyen de communication convenu entre les parties.

Lorsque l'Espace CLIENT est utilisé dans le cadre d'un mandat, certaines communications ou validations peuvent être effectuées directement sur cette plateforme.

#### 4.8 Sous-traitance et ressources externes

CHOQ MÉDIA peut faire appel à des collaborateurs ou sous-traitants afin de contribuer à la réalisation d'un mandat. CHOQ MÉDIA demeure responsable de la coordination des ressources impliquées dans la réalisation du mandat.

## SECTION 5 — DÉLAIS DE RÉALISATION ET LIVRAISON

### 5.1 Délais de réalisation

Les délais de réalisation des mandats confiés à CHOQ MÉDIA peuvent varier en fonction de plusieurs facteurs, notamment :

- la nature du mandat;
- la complexité du projet;
- le volume de contenu à produire;
- les ressources nécessaires à la réalisation du projet;
- les délais de validation du client;
- la disponibilité des ressources de production.

**Les délais communiqués au client constituent des estimations raisonnables basées sur les informations disponibles au moment de la planification du projet.**

### 5.2 Délais de production audiovisuelle

Étant donné que la production audiovisuelle constitue une activité principale de CHOQ MÉDIA, les délais indicatifs suivants peuvent s'appliquer à certains projets vidéo.

#### Vidéos courtes

- contenu pour réseaux sociaux
- Reels
- TikTok
- Shorts
- capsules promotionnelles

**Délai de livraison : 5 à 10 jours ouvrables suivant le tournage, sauf indication contraire.**

#### Vidéos longues

- vidéos corporatives
- vidéos promotionnelles
- vidéos événementielles
- vidéos de marque

**Délai de livraison : 10 à 20 jours ouvrables suivant le tournage, selon le projet.**

### 5.3 Délais pour autres types de services

Les délais applicables aux services suivants peuvent varier selon la nature du mandat :

- création de contenu numérique
- design graphique
- marketing stratégique
- développement web
- intégration de plateformes numériques

Les délais applicables à ces services sont généralement précisés dans le devis ou l'entente conclue avec le client.

### 5.4 Facteurs pouvant influencer les délais

Les délais de réalisation peuvent être prolongés notamment en raison des situations suivantes :

- retards dans les validations du client;
- demandes de modifications supplémentaires;
- modifications au mandat initial;
- ajout de nouveaux éléments au projet;
- complexité technique imprévue;
- indisponibilité temporaire de ressources nécessaires;
- périodes de forte demande.

CHOQ MÉDIA ne peut être tenue responsable des retards résultant de facteurs hors de son contrôle.

### 5.5 Retards imputables au client

Lorsqu'un retard dans la réalisation d'un projet est causé par :

- l'absence de réponse du client;
- un retard dans la transmission d'informations ou de documents;
- un retard dans la validation d'une étape du projet;
- une modification importante du mandat;

CHOQ MÉDIA se réserve le droit :

- d'ajuster les délais de livraison;
- de réorganiser la planification du projet;
- de reporter la réalisation du mandat dans son calendrier de production.

## 5.6 Livraison des livrables

Les livrables produits dans le cadre d'un mandat peuvent être remis au client par :

- téléchargement numérique;
- transmission via l'Espace CLIENT;
- plateformes de partage de fichiers;
- tout autre moyen convenu entre les parties.

Les formats de livraison sont déterminés selon la nature du projet et les besoins du client.

## 5.7 Livraison express

Dans certains cas, le client peut demander une livraison accélérée d'un projet.

La livraison express est offerte sous réserve :

- de la disponibilité des ressources de production;
- de la faisabilité du projet dans les délais demandés.

CHOQ MÉDIA se réserve le droit d'appliquer des frais supplémentaires pour les demandes de livraison accélérée.

## 5.8 Périodes de forte demande

Certaines périodes de l'année peuvent entraîner un volume élevé de demandes de production.

Dans ces situations, les délais de réalisation peuvent être ajustés afin de tenir compte de la disponibilité des ressources de production.

CHOQ MÉDIA s'engage à informer le client de tout délai supplémentaire raisonnable.

## SECTION 6 — MODIFICATIONS ET RETOUCHES

### 6.1 Principe général

Les services fournis par CHOQ MÉDIA incluent généralement un nombre limité de révisions ou de retouches afin de permettre au client d'ajuster certains éléments du projet avant la livraison finale.

Les modalités de retouches peuvent varier selon la nature du mandat et peuvent être précisées dans le devis ou dans l'entente conclue entre les parties.

### 6.2 Rondes de retouches incluses

Sauf indication contraire dans le devis, les projets incluent généralement deux (2) rondes de retouches mineures après la présentation d'une première version du livrable.

Une ronde de retouches correspond à une série de commentaires transmis par le client à la suite de la réception d'un livrable ou d'une version préliminaire.

Les commentaires doivent être transmis de manière regroupée afin de faciliter le traitement des modifications.

### 6.3 Retouches mineures

Les retouches mineures peuvent notamment inclure :

- ajustement de textes;
- correction d'éléments visuels;
- modification de certaines séquences;
- ajustement de musique;
- ajustement de transitions;
- corrections mineures de contenu.

Ces retouches ne doivent pas modifier de manière substantielle la structure ou la direction créative du projet.

## 6.4 Modifications majeures

Certaines demandes peuvent être considérées comme des modifications majeures.

Ces modifications peuvent notamment inclure :

- modification importante du scénario;
- restructuration complète du montage;
- modification de la direction créative;
- ajout d'éléments non prévus au mandat initial;
- ajout de nouvelles séquences ou de nouveaux contenus;
- création d'une nouvelle version substantiellement différente du projet.

Dans ces situations, CHOQ MÉDIA se réserve le droit :

- d'ajuster les délais de production;
- de facturer des frais supplémentaires;
- de soumettre un devis pour la réalisation des modifications demandées.

## 6.5 Retouches supplémentaires

Lorsque le nombre de rondes de retouches incluses dans le mandat est dépassé, CHOQ MÉDIA peut facturer des frais supplémentaires pour les modifications additionnelles.

Ces frais peuvent être facturés selon :

- un tarif horaire;
- un tarif fixe;
- ou un devis complémentaire.

## 6.6 Changements après approbation

Lorsque le client approuve une étape du projet (par exemple :

- concept
- scénario
- maquette
- première version du montage),
- toute demande de modification ultérieure peut être considérée comme une modification hors mandat.

Ces modifications peuvent entraîner :

- des frais supplémentaires;
- un ajustement des délais de réalisation.

## 6.7 Limites des modifications

CHOQ MÉDIA se réserve le droit de refuser ou de reporter certaines demandes de modification lorsque celles-ci :

- modifient substantiellement le mandat initial;
- compromettent la qualité du projet;
- nécessitent des ressources importantes non prévues au mandat.

Dans ces situations, l'Agence peut proposer une solution alternative ou un nouveau mandat.

## 6.8 Responsabilité des commentaires

Afin de faciliter la gestion des modifications, le client s'engage à :

- transmettre ses commentaires de manière claire et structurée;
- regrouper ses demandes de modification dans un seul message lorsque possible;
- éviter l'envoi de commentaires fragmentés provenant de plusieurs intervenants non coordonnés.

Lorsque plusieurs intervenants sont impliqués dans un projet, le client doit désigner une personne responsable des validations.

## SECTION 7 — MODALITÉS DE PAIEMENT

### 7.1 Principe général

Les services fournis par CHOQ MÉDIA sont facturés conformément aux modalités prévues dans le devis, le contrat ou toute entente conclue entre l'Agence et le client.

Sauf indication contraire, toutes les factures émises par CHOQ MÉDIA sont payables en dollars canadiens.

### 7.2 Paiement des mandats

Sauf indication contraire dans le devis, les mandats confiés à CHOQ MÉDIA sont généralement facturés selon la structure suivante :

- 50 % du montant total du mandat est payable à l'acceptation du devis ou au début du projet;
- 50 % du montant restant est payable à la livraison du projet ou selon les modalités prévues au devis.

CHOQ MÉDIA se réserve le droit de modifier ces modalités pour certains types de mandats.

### 7.3 Nouveaux clients

Pour les nouveaux clients ou pour les clients avec lesquels l'Agence entretient une relation d'affaires récente, CHOQ MÉDIA peut exiger :

- le paiement complet avant le début des travaux; ou
- des modalités de paiement particulières.

### 7.4 Délais de paiement

Sauf indication contraire, les factures sont payables dans un délai de :

- 15 jours pour les nouveaux clients.
- 30 jours pour les clients établis.

Ces délais sont calculés à partir de la date d'émission de la facture.

## 7.5 Retard de paiement

Tout montant non payé à l'échéance peut entraîner :

- l'application d'intérêts de retard;
- la suspension des services;
- la suspension de la livraison des livrables;
- la suspension de tout nouveau mandat.

## 7.6 Intérêts de retard

CHOQ MÉDIA se réserve le droit d'appliquer des intérêts de retard sur tout montant impayé après le délai de grâce de 30 jours.

Sauf indication contraire, les intérêts peuvent être calculés à un taux de :

1.5 % par mois (18 % par année) sur les montants impayés.

## 7.7 Suspension des services

En cas de retard de paiement, CHOQ MÉDIA se réserve le droit de :

- suspendre la réalisation du mandat;
- suspendre l'accès à certains services;
- reporter la planification du projet dans son calendrier de production.

La reprise des travaux peut être conditionnelle au paiement complet des montants dus.

## 7.8 Livraison conditionnelle au paiement

Sauf entente contraire, la livraison finale des livrables peut être conditionnelle au paiement complet des factures associées au mandat.

CHOQ MÉDIA se réserve le droit de conserver les fichiers ou livrables jusqu'à réception du paiement complet.

## 7.9 Frais additionnels

Certains services ou dépenses peuvent entraîner des frais additionnels, notamment :

- frais de déplacement;
- frais de licences (musique, images, etc.);
- frais liés à des plateformes tierces;
- frais de production supplémentaires.
- Ces frais peuvent être facturés au client lorsque applicables.

## 7.10 Frais de recouvrement

Dans le cas où une facture impayée doit faire l'objet de procédures de recouvrement, le client peut être tenu responsable des frais raisonnables engagés par CHOQ MÉDIA pour récupérer les sommes dues.

## SECTION 7A — STATUT CLIENT ET AVANTAGES DE FIDÉLITÉ

### 7A.1 Principe général

CHOQ MÉDIA peut attribuer à ses clients un statut de fidélité basé notamment sur :

- la durée de la relation d'affaires ;
- la récurrence des mandats confiés ;
- le respect des obligations contractuelles, incluant les délais de paiement et la collaboration dans l'exécution des projets.

Ce statut vise à adapter certaines conditions commerciales et opérationnelles applicables au client et à son organisation.

### 7A.2 Niveaux de statut client

#### a) Client Standard (0 à 3 mois)

Tout nouveau client ou client en début de relation d'affaires.

##### Conditions applicables :

- modalités de paiement standard prévues à la présente politique ;
- acompte pouvant être exigé ;
- priorité standard dans la planification des mandats.

#### b) Client Établi (3 à 6 mois)

Client ayant complété plusieurs mandats sur une période minimale de trois (3) mois.

##### Avantages possibles :

- flexibilité accrue dans l'exécution des mandats ;
- réduction ou ajustement des exigences d'acompte, au cas par cas.

#### c) Client Fidèle (6 à 12 mois)

Client régulier présentant un historique de collaboration satisfaisant.

##### Avantages possibles :

- délai de paiement pouvant être étendu jusqu'à trente (30) jours ;
- priorité modérée dans la planification des projets ;
- flexibilité opérationnelle accrue.

#### d) Client Partenaire (12 mois et plus)

Client entretenant une relation d'affaires durable et stable avec CHOQ MÉDIA.

##### **Avantages possibles :**

- conditions de paiement flexibles, déterminées au cas par cas ;
- priorité dans la planification et l'exécution des mandats ;
- accès à certains avantages commerciaux ou opérationnels spécifiques ;
- simplification des processus administratifs.

### 7A.3 Conditions d'accès aux avantages

L'accès aux avantages liés à un statut client est conditionnel au respect continu des obligations suivantes :

- paiement des factures dans les délais convenus ;
- collaboration active et efficace dans le cadre des mandats ;
- respect des dispositions de la présente politique.

CHOQ MÉDIA se réserve le droit de suspendre ou retirer tout avantage en cas de manquement.

### 7A.4 Attribution et modification du statut

Le statut client est déterminé et révisé à la discrétion de CHOQ MÉDIA.

Il peut être modifié en tout temps, notamment en fonction de l'évolution de la relation d'affaires ou du comportement du client.

Aucun statut ne constitue un droit acquis pour le client.

### 7A.5 Portée et limites

Les avantages associés à un statut client :

- peuvent varier selon la nature, l'ampleur ou les contraintes d'un mandat ;
- ne modifient pas les obligations contractuelles fondamentales du client ;
- peuvent être suspendus ou non appliqués dans certaines situations, notamment en cas de risque financier ou opérationnel.

## SECTION 8 — ANNULATION ET REPORT DES MANDATS

### 8.1 Principe général

La réalisation d'un mandat, particulièrement en matière de production audiovisuelle, implique la planification et la mobilisation de ressources humaines, techniques et logistiques.

**En conséquence, toute annulation ou modification d'un mandat peut entraîner des coûts pour CHOQ MÉDIA.**

### 8.2 Annulation d'un mandat

Le client peut annuler un mandat en transmettant un avis écrit à CHOQ MÉDIA.

Des frais d'annulation peuvent s'appliquer selon le moment où l'annulation est effectuée.

### 8.3 Annulation de tournage

Dans le cas d'un tournage ou d'une production planifiée, les conditions suivantes s'appliquent :

#### Annulation plus de 72 heures avant le tournage

- Aucun frais d'annulation.

#### Annulation entre 24 et 72 heures avant le tournage

- Frais d'annulation équivalents à 30 % du coût du tournage.

#### Annulation moins de 24 heures avant le tournage

- Frais d'annulation équivalents à 60 % du coût du tournage.

### 8.4 Absence ou impossibilité imputable au client

Si le tournage ne peut avoir lieu pour des raisons imputables au client, notamment :

- absence du client ou des intervenants;
- accès impossible au lieu de tournage;
- absence d'autorisations nécessaires;
- non-respect des conditions logistiques;

CHOQ MÉDIA se réserve le droit de facturer jusqu'à 100 % du coût du tournage.

## 8.5 Report de mandat

Le client peut demander le report d'un mandat ou d'un tournage.

Toute demande de report est soumise :

- à la disponibilité des ressources de production;
- aux contraintes de planification de l'Agence.

## 8.6 Frais liés au report

Selon le moment du report et les ressources déjà engagées, CHOQ MÉDIA peut facturer des frais, notamment :

- frais de replanification;
- frais de mobilisation d'équipe;
- frais liés à la réservation d'équipement ou de lieux;
- frais administratifs.

## 8.7 Conditions météorologiques

Dans le cas de tournages extérieurs, certaines conditions météorologiques peuvent :

- compromettre la qualité du résultat;
- rendre le tournage impossible;
- poser un risque pour la sécurité des équipes.

Dans ces situations :

1. CHOQ MÉDIA peut reporter le tournage;
2. une nouvelle date sera proposée selon les disponibilités.

CHOQ MÉDIA ne peut être tenue responsable des délais causés par des conditions météorologiques défavorables.

## 8.8 Annulation par CHOQ MÉDIA

CHOQ MÉDIA se réserve le droit d'annuler ou de reporter un mandat dans certaines situations exceptionnelles, notamment en cas de :

- force majeure;
- indisponibilité imprévue de ressources essentielles;
- conditions mettant en danger la sécurité des équipes;
- non-respect des obligations du client.

Dans ces cas, l'Agence s'engage à proposer une solution raisonnable, incluant :

1. un report du mandat;
2. un ajustement du calendrier;
3. ou toute autre solution convenue entre les parties.

## 8.9 Replanification et maintien des conditions

À la suite de toute annulation ou report d'un mandat, quelle qu'en soit la cause (incluant notamment une annulation par le client, des conditions météorologiques ou une décision de CHOQ MÉDIA), le client peut conserver les conditions initiales du mandat, incluant notamment les tarifs et la priorité de planification, sous réserve de replanifier le mandat dans un délai maximal de quatorze (14) jours calendaires suivant la date initialement prévue.

À défaut de replanification dans ce délai :

CHOQ MÉDIA se réserve le droit de :

- réviser les tarifs applicables ;
- modifier les délais de réalisation ;
- ajuster la priorité accordée au mandat dans la planification.

Cette mesure vise à assurer une gestion efficace des ressources et de la planification des projets.

## 8.10 Dépenses non remboursables

Certains frais engagés dans le cadre d'un mandat peuvent être non remboursables, notamment :

- frais de location d'équipement;
- frais de réservation de studio ou de lieu;
- frais de déplacement;
- frais de sous-traitance;
- frais de licences.

Ces frais peuvent être facturés au client même en cas d'annulation ou de report.

## 8.11 Frais de déplacement

Des frais de déplacement peuvent s'appliquer lorsque le mandat nécessite un déplacement dans la pr

- Une distance de 25 km est incluse sans frais, peu importe le lieu du mandat
- Au-delà, des frais de 0,73 \$ / km (aller-retour) peuvent être facturés

Lorsque le déplacement excède une distance de 150 km aller simple, CHOQ MÉDIA se réserve le droit d'appliquer :

- des frais de déplacement au taux de 80 \$ / heure,
- en plus des frais au kilomètre de 0,73 \$ / km

Des frais additionnels (hébergement, repas, stationnement ou autres frais logistiques) peuvent également s'appliquer, selon la nature du mandat.

Les présentes conditions de déplacement s'appliquent aux mandats réalisés sur le territoire de la province de Québec.

Dans le cas de mandats réalisés à l'extérieur du Québec, les frais de déplacement, d'hébergement, de transport et de logistique feront l'objet d'une entente spécifique entre les parties, établie préalablement au mandat.

## SECTION 9 — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET DROITS D'UTILISATION

### 9.1 Principe général

Sauf stipulation contraire expresse, CHOQ MÉDIA demeure titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs aux créations réalisées dans le cadre des mandats confiés par le client.

Ces droits incluent notamment :

- droits d'auteur
- droits sur les concepts créatifs
- droits sur les montages et structures
- droits sur les éléments visuels et graphiques
- droits sur les méthodes, procédés et savoir-faire

### 9.2 Licence d'utilisation accordée au client

Sous réserve du paiement complet des sommes dues, CHOQ MÉDIA accorde au client une licence d'utilisation limitée, non exclusive et non transférable des livrables produits.

Cette licence permet au client :

- d'utiliser les livrables dans le cadre de ses activités;
- de diffuser les contenus sur ses plateformes;
- d'exploiter les contenus à des fins commerciales.

### 9.3 Conditions de la licence

La licence accordée au client est conditionnelle :

- au paiement complet de toutes les factures;
- au respect des conditions de la présente Politique;
- au respect des droits de propriété intellectuelle de CHOQ MÉDIA.

En cas de défaut de paiement, CHOQ MÉDIA peut :

- suspendre la licence d'utilisation;
- exiger le retrait des contenus diffusés.

## 9.4 Fichiers sources et éléments de production

Sauf indication contraire dans le devis, les fichiers sources ne sont pas inclus dans les livrables remis au client.

Cela inclut notamment :

- fichiers de montage (Premiere, Final Cut, etc.);
- fichiers de design (PSD, AI, etc.);
- fichiers de projet;
- rushs vidéo;
- éléments de production bruts.
- La remise de ces fichiers peut faire l'objet :
- d'un devis supplémentaire;
- de conditions spécifiques;
- d'une licence distincte.

## 9.5 Propriété des concepts et idées

Les concepts, idées, stratégies, structures narratives ou créatives développés par CHOQ MÉDIA demeurent la propriété exclusive de l'Agence.

Le client ne peut :

- reproduire ces concepts sans autorisation;
- les utiliser avec un tiers;
- les adapter ou les exploiter en dehors du mandat convenu.

## 9.6 Contenu fourni par le client

Le client demeure propriétaire du contenu qu'il fournit à CHOQ MÉDIA.

Le client garantit :

- détenir tous les droits nécessaires sur ce contenu;
- que son utilisation ne viole aucun droit de tiers.

Le client indemnise CHOQ MÉDIA contre toute réclamation liée à l'utilisation de ce contenu.

## 9.7 Utilisation de contenu tiers

Dans le cadre d'un mandat, CHOQ MÉDIA peut utiliser du contenu provenant de tiers, notamment :

- musique sous licence;
- images;
- vidéos;
- éléments graphiques.

L'utilisation de ces contenus est soumise aux conditions des licences applicables.

Le client s'engage à respecter ces conditions.

## 9.8 Utilisation à des fins promotionnelles

Sauf entente contraire écrite, CHOQ MÉDIA se réserve le droit d'utiliser les livrables réalisés dans le cadre d'un mandat à des fins promotionnelles, incluant notamment :

- portfolio;
- site web;
- réseaux sociaux;
- présentations commerciales;
- publicité de l'Agence.

## 9.9 Modification des livrables par le client

Le client ne peut modifier de manière substantielle les livrables sans l'autorisation préalable de CHOQ MÉDIA lorsque cette modification :

- altère la qualité du travail;
- porte atteinte à l'intégrité de la création;
- peut nuire à la réputation de l'Agence.

## SECTION 10 — RESPONSABILITÉS DU CLIENT

### 10.1 Principe général

Le client est responsable de collaborer activement avec CHOQ MÉDIA afin de permettre la réalisation efficace des services.

Le client reconnaît que la qualité et les délais de réalisation du mandat dépendent notamment de sa collaboration, de la qualité des informations fournies et du respect de ses obligations.

### 10.2 Fourniture d'informations

Le client s'engage à fournir à CHOQ MÉDIA :

- des informations complètes, exactes et à jour;
- les documents nécessaires à la réalisation du mandat;
- toute information pertinente à la compréhension du projet.

CHOQ MÉDIA ne peut être tenue responsable des conséquences liées à des informations incomplètes, inexactes ou tardives.

### 10.3 Accès et ressources

Le client s'engage à fournir, lorsque requis :

- l'accès aux plateformes numériques (réseaux sociaux, comptes publicitaires, sites web, etc.);
- l'accès aux lieux de tournage;
- l'accès aux ressources nécessaires à la réalisation du mandat.
- Tout retard ou limitation d'accès peut entraîner :
- des délais supplémentaires;
- des frais additionnels;
- une modification du calendrier de production.

## 10.4 Autorisations et consentements

Le client est responsable d'obtenir toutes les autorisations nécessaires à la réalisation du mandat, notamment :

- autorisations de tournage;
- autorisations d'utilisation des lieux;
- consentements des personnes filmées ou photographiées;
- droits relatifs à l'utilisation d'images, de musique ou de contenu.

CHOQ MÉDIA ne peut être tenue responsable de l'absence de ces autorisations.

## 10.5 Droit à l'image et contenu

Le client est responsable de toute personne apparaissant dans un contenu :

- a donné son consentement;
- accepte l'utilisation de son image à des fins commerciales ou promotionnelles.

Le client indemnise CHOQ MÉDIA contre toute réclamation liée à l'utilisation de l'image ou de la voix de toute personne.

## 10.6 Conformité légale du contenu

Le client s'engage à ce que tout contenu fourni ou approuvé :

- respecte les lois applicables;
- ne viole aucun droit de tiers;
- ne contient aucun contenu illégal, diffamatoire ou trompeur.

CHOQ MÉDIA se réserve le droit de refuser tout mandat ou contenu non conforme.

## 10.7 Validation et approbation

Le client est responsable :

- de valider les livrables transmis;
- d'approuver les contenus avant leur diffusion;
- de vérifier l'exactitude des informations diffusées.

Une fois un livrable approuvé par le client, celui-ci assume la responsabilité de son utilisation.

## 10.8 Coordination interne du client

Lorsque plusieurs intervenants sont impliqués du côté du client, celui-ci doit :

- désigner une personne responsable des communications;
- centraliser les commentaires;
- éviter les instructions contradictoires.

CHOQ MÉDIA ne peut être tenue responsable des retards ou erreurs résultant d'un manque de coordination du client.

## 10.9 Utilisation des plateformes numériques

Le client demeure responsable de l'utilisation de ses comptes, notamment :

- comptes publicitaires;
- réseaux sociaux;
- sites web;
- outils numériques.

CHOQ MÉDIA ne peut être tenue responsable :

- des modifications apportées par le client;
- des erreurs de manipulation;
- des décisions prises par le client sur ces plateformes.

## 10.10 Sécurité et accès

Le client est responsable de :

- protéger ses accès (mots de passe, comptes, etc.);
- fournir des accès sécurisés à CHOQ MÉDIA;
- retirer les accès lorsque nécessaire.

CHOQ MÉDIA ne peut être tenue responsable d'un accès non autorisé causé par une négligence du client.

### **10.11 Responsabilité liée au SaaS (Espace CLIENT)**

Lorsque le client utilise l'Espace CLIENT, il est responsable :

- de l'utilisation de son compte;
- des actions effectuées sur la plateforme;
- des informations qu'il y partage.

Le client s'engage à utiliser la plateforme de manière conforme aux lois et aux conditions applicables.

## SECTION 11 — LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

### 11.1 Principe général

Dans toute la mesure permise par la loi, la responsabilité de CHOQ MÉDIA est limitée conformément aux dispositions de la présente section.

Le client reconnaît que les services fournis par CHOQ MÉDIA comportent une part d'aléa et dépendent de facteurs hors du contrôle de l'Agence.

### 11.2 Limitation financière

La responsabilité totale de CHOQ MÉDIA, pour toute réclamation, dommage ou perte découlant d'un mandat, est limitée au montant total payé par le client pour les services concernés.

Cette limitation s'applique à toute forme de responsabilité, notamment :

- contractuelle
- extracontractuelle (responsabilité civile)
- délictuelle

### 11.3 Exclusion des dommages indirects

Dans toute la mesure permise par la loi, CHOQ MÉDIA ne pourra être tenue responsable de tout dommage indirect, incluant notamment :

- perte de profits;
- perte de revenus;
- perte d'opportunités d'affaires;
- perte de clientèle;
- perte de données;
- atteinte à la réputation;
- interruption d'activités;
- même si CHOQ MÉDIA a été informée de la possibilité de tels dommages.

## 11.4 Performance marketing

CHOQ MÉDIA ne garantit aucun résultat spécifique en matière de marketing :

- performance publicitaire;
- nombre de vues, clics ou conversions;
- croissance des ventes;
- performance sur les réseaux sociaux;

Le client reconnaît que les résultats marketing dépendent de nombreux facteurs hors du contrôle de CHOQ MÉDIA, notamment :

- le marché;
- la concurrence;
- les algorithmes des plateformes;
- le comportement des utilisateurs;

## 11.5 Plateformes tierces

CHOQ MÉDIA ne peut être tenue responsable :

- des modifications apportées par des plateformes tierces (ex. : Meta, Google, TikTok, CMS, hébergeurs);
- des interruptions de service;
- des changements d'algorithmes;
- des suspensions ou fermetures de comptes;

Le client reconnaît que ces plateformes sont indépendantes de CHOQ MÉDIA.

## 11.6 Développement web et technologies

CHOQ MÉDIA ne garantit pas que :

- les sites web seront exempts d'erreurs ou de bogues;
- les plateformes fonctionneront sans interruption;
- les systèmes seront compatibles avec tous les environnements;
- L'Agence ne peut être tenue responsable :
- des défaillances techniques;
- des problèmes liés à l'hébergement;
- des mises à jour de systèmes tiers;

### 11.7 Utilisation des livrables

Le client est seul responsable de l'utilisation des livrables fournis par CHOQ MÉDIA.

CHOQ MÉDIA ne peut être tenue responsable :

- des décisions prises par le client sur la base des livrables;
- de l'utilisation commerciale des contenus;
- des résultats obtenus à partir des livrables;

### 11.8 Contenu du client

CHOQ MÉDIA ne peut être tenue responsable du contenu fourni par le client.

Le client assume l'entière responsabilité de tout contenu qu'il fournit ou approuve.

### 11.9 Espace CLIENT et services SaaS

CHOQ MÉDIA ne garantit pas que l'Espace CLIENT ou toute plateforme numérique sera :

- disponible en tout temps;
- exempt d'interruptions;
- exempt d'erreurs ou de bogues;

L'Agence ne peut être tenue responsable :

- des interruptions de service;
- des pertes de données;
- des défaillances techniques;

### 11.10 Force majeure

CHOQ MÉDIA ne pourra être tenue responsable de tout retard ou défaut d'exécution résultant d'un événement hors de son contrôle, incluant notamment :

- catastrophes naturelles;
- pannes technologiques;
- grèves;
- pandémies;
- interruptions de services essentiels;

### 11.11 Responsabilité cumulative

Les limitations de responsabilité prévues à la présente section s'appliquent :

- même en cas de pluralité de réclamations;
- indépendamment du fondement juridique invoqué;
- même si un recours échoue à atteindre son objectif essentiel;

## SECTION 12 — INDEMNISATION

### 12.1 Principe général

Le client s'engage à défendre, indemniser et tenir indemne CHOQ MÉDIA, ses dirigeants, administrateurs, employés, collaborateurs et sous-traitants, contre toute réclamation, poursuite, demande, perte, dommage ou frais, incluant les frais juridiques raisonnables, découlant :

- de l'utilisation des services ou des livrables;
- du non-respect des obligations du client;
- de toute faute, négligence ou omission du client.

### 12.2 Contenu fourni par le client

Le client s'engage à indemniser CHOQ MÉDIA contre toute réclamation liée :

- à l'utilisation de contenu fourni par le client;
- à une violation de droits d'auteur, de marque de commerce ou de tout autre droit de propriété intellectuelle;
- à l'utilisation d'images, de vidéos ou de musique sans autorisation;
- à toute atteinte au droit à l'image ou à la vie privée.

### 12.3 Autorisations et droits

Le client garantit qu'il détient tous les droits et autorisations nécessaires pour :

utiliser le contenu fourni;

permettre sa diffusion;

autoriser sa reproduction et son exploitation.

Le client indemnise CHOQ MÉDIA contre toute réclamation liée à l'absence de ces droits.

## 12.4 Utilisation des livrables

Le client est seul responsable de l'utilisation des livrables.

Le client s'engage à indemniser CHOQ MÉDIA contre toute réclamation découlant :

- de l'utilisation commerciale des livrables;
- de la diffusion du contenu;
- de l'interprétation des messages véhiculés;
- des décisions prises sur la base des livrables.

## 12.5 Contenu illégal ou non conforme

Le client s'engage à indemniser CHOQ MÉDIA contre toute réclamation liée à :

- du contenu trompeur ou mensonger;
- du contenu diffamatoire;
- du contenu illégal;
- toute infraction aux lois applicables.

## 12.6 Plateformes numériques

Le client est responsable de l'utilisation de ses comptes et plateformes.

Le client indemnise CHOQ MÉDIA contre toute réclamation liée :

- à la gestion de comptes publicitaires;
- à la suspension ou fermeture de comptes;
- à des infractions aux règles des plateformes;
- à l'utilisation des données.

## 12.7 Données et informations

Le client est responsable de l'exactitude des données fournies.

CHOQ MÉDIA ne peut être tenue responsable des conséquences liées à des données erronées ou incomplètes.

Le client indemnise CHOQ MÉDIA contre toute réclamation liée à ces données.

## 12.8 Utilisation de l'Espace CLIENT

Le client est responsable de l'utilisation de la plateforme Espace CLIENT.

Le client s'engage à indemniser CHOQ MÉDIA contre toute réclamation liée :

- à l'utilisation de la plateforme;
- aux informations partagées;
- à l'utilisation abusive ou non conforme.

## 12.9 Réclamations de tiers

Dans le cas où une réclamation est intentée contre CHOQ MÉDIA par un tiers en lien avec le client :

- le client s'engage à collaborer pleinement à la défense;
- le client prend en charge les coûts liés à la réclamation;
- le client indemnise CHOQ MÉDIA pour tout montant payé ou engagé.

## SECTION 13 — CONFIDENTIALITÉ

### 13.1 Principe général

Dans le cadre de l'exécution d'un mandat, chacune des parties peut avoir accès à des informations confidentielles appartenant à l'autre partie.

Les parties s'engagent à préserver la confidentialité de ces informations et à ne pas les divulguer sans autorisation.

### 13.2 Définition des informations confidentielles

Sont considérées comme des informations confidentielles, sans s'y limiter :

- informations commerciales;
- stratégies marketing;
- données financières;
- informations techniques;
- méthodes de travail;
- concepts créatifs;
- informations relatives aux clients;
- données contenues dans l'Espace CLIENT;
- toute information identifiée comme confidentielle ou raisonnablement considérée comme telle.

### 13.3 Obligations des parties

Chaque partie s'engage à :

- utiliser les informations confidentielles uniquement dans le cadre du mandat;
- ne pas divulguer ces informations à des tiers sans autorisation;
- prendre les mesures raisonnables pour protéger ces informations;
- limiter l'accès aux informations aux personnes ayant besoin d'en prendre connaissance.

### 13.4 Exceptions

Les obligations de confidentialité ne s'appliquent pas aux informations qui :

- sont publiques au moment de leur divulgation;
- deviennent publiques sans faute de la partie réceptrice;
- sont obtenues légalement d'un tiers;
- doivent être divulguées en vertu d'une obligation légale ou judiciaire.

### 13.5 Protection des informations de CHOQ MÉDIA

Le client reconnaît que les éléments suivants constituent des informations confidentielles appartenant à CHOQ MÉDIA :

- ses méthodes de travail;
- ses processus internes;
- ses outils et systèmes;
- ses stratégies;
- ses modèles d'affaires;
- les fonctionnalités de l'Espace CLIENT.

Le client s'engage à ne pas reproduire, copier ou utiliser ces éléments en dehors du cadre du mandat.

### 13.6 Protection des informations du client

CHOQ MÉDIA s'engage à :

- protéger les informations confidentielles du client;
- ne pas les utiliser à des fins autres que l'exécution du mandat;
- ne pas les divulguer sans autorisation.

### 13.7 Sous-traitants

CHOQ MÉDIA peut partager certaines informations confidentielles avec ses sous-traitants dans la mesure nécessaire à la réalisation du mandat.

L'Agence s'engage à s'assurer que ces sous-traitants respectent des obligations de confidentialité similaires.

### **13.8 Données et plateformes numériques**

Dans le cadre de l'utilisation de plateformes numériques, incluant l'Espace CLIENT :

- les données du client peuvent être stockées sur des systèmes informatiques;

CHOQ MÉDIA prend des mesures raisonnables pour assurer la sécurité des données. Toutefois, le client reconnaît que aucun système informatique n'est entièrement sécurisé.

### **13.9 Durée des obligations**

Les obligations de confidentialité prévues à la présente section demeurent en vigueur :

- pendant toute la durée du mandat;
- et pour une période de trois (3) ans suivant sa fin, sauf indication contraire.

## SECTION 14 — RÉSILIATION ET SUSPENSION DES SERVICES

### 14.1 Résiliation par le client

Le client peut mettre fin à un mandat en tout temps en transmettant un avis écrit à CHOQ MÉDIA.

Toutefois :

- les services déjà rendus demeurent entièrement facturables;
- les frais engagés par CHOQ MÉDIA doivent être remboursés;
- les frais d'annulation prévus à la présente Politique peuvent s'appliquer.

**Aucun remboursement ne sera effectué pour les services déjà réalisés.**

### 14.2 Résiliation par CHOQ MÉDIA

CHOQ MÉDIA se réserve le droit de mettre fin à un mandat, en tout ou en partie, notamment dans les situations suivantes :

- défaut de paiement du client;
- non-respect des obligations du client;
- absence de collaboration du client;
- retards importants causés par le client;
- comportement abusif, irrespectueux ou inapproprié;
- demande du client contraire aux lois ou aux bonnes pratiques professionnelles.

La résiliation peut prendre effet immédiatement ou après un avis raisonnable, selon les circonstances.

### 14.3 Suspension des services

CHOQ MÉDIA peut suspendre temporairement la prestation des services dans les cas suivants :

- retard de paiement;
- absence de réponse ou de validation du client;
- non-respect des conditions du mandat;
- impossibilité de poursuivre le projet en raison du client.
- La suspension des services peut entraîner :
  - un report des délais;
  - une réorganisation du projet;
  - des frais additionnels.

## 14.4 Effets de la résiliation

En cas de résiliation du mandat :

- toutes les sommes dues deviennent immédiatement exigibles;
- les travaux en cours peuvent être interrompus;
- les livrables non payés ne seront pas remis au client;
- les licences d'utilisation peuvent être suspendues en cas de non-paiement.

## 14.5 Reprise des services

En cas de suspension ou d'interruption d'un mandat, la reprise des services peut être conditionnelle :

- au paiement des montants dus;
- à la signature d'un nouveau devis;
- à la disponibilité des ressources de CHOQ MÉDIA.

CHOQ MÉDIA ne garantit pas la disponibilité immédiate pour reprendre un projet suspendu.

## 14.6 Projets abandonnés

Lorsqu'un projet est interrompu pendant une période prolongée en raison du client (notamment absence de réponse ou de collaboration), CHOQ MÉDIA peut considérer le mandat comme abandonné.

Dans ce cas :

- les sommes engagées demeurent dues;
- la reprise du projet pourra nécessiter un nouveau devis;
- les délais devront être réévalués.

## 14.7 Résiliation des services SaaS (Espace CLIENT)

CHOQ MÉDIA se réserve le droit de suspendre ou de résilier l'accès à l'Espace CLIENT notamment en cas de :

- non-paiement;
- utilisation abusive ou non conforme;
- violation des conditions d'utilisation.

La résiliation peut entraîner :

- la suspension de l'accès;
- la suppression ou l'archivage des données;
- la fin des services associés.

## SECTION 15 — CONSERVATION DES FICHIERS ET DONNÉES

### 15.1 Principe général

CHOQ MÉDIA peut conserver certains fichiers et données liés aux mandats réalisés pour ses clients, notamment à des fins opérationnelles, techniques ou administratives.

**Toutefois, la conservation de ces fichiers ne constitue pas une obligation permanente de l'Agence.**

### 15.2 Durée de conservation

Sauf indication contraire, CHOQ MÉDIA conserve les fichiers de production pour une période approximative de : six (6) à douze (12) mois suivant la livraison finale du projet.

Cette conservation peut varier selon :

- la nature du mandat;
- les besoins opérationnels de l'Agence;
- les capacités de stockage disponibles;

### 15.3 Types de fichiers conservés

Les fichiers pouvant être conservés incluent notamment :

- fichiers vidéo;
- montages finaux;
- certains fichiers sources;
- photographies;
- éléments graphiques;
- documents liés au projet;

CHOQ MÉDIA ne garantit pas la conservation de tous les fichiers ou de l'ensemble des versions d'un projet.

## 15.4 Responsabilité du client

Le client est responsable de :

- télécharger et conserver les livrables fournis;
- effectuer ses propres copies de sauvegarde;

CHOQ MÉDIA ne peut être tenue responsable de la perte de fichiers après leur livraison.

## 15.5 Demande de récupération de fichiers

Le client peut demander une copie de certains fichiers conservés, sous réserve :

- de la disponibilité des fichiers;
- des délais de traitement;
- Des frais peuvent s'appliquer pour :
  - la recherche des fichiers;
  - leur préparation;
  - leur transfert;

## 15.6 Suppression des fichiers

CHOQ MÉDIA se réserve le droit de :

- supprimer tout fichier après la période de conservation;
- libérer de l'espace de stockage;

Aucun avis préalable n'est requis avant la suppression des fichiers.

## 15.7 Données liées à l'Espace CLIENT

Dans le cadre de l'utilisation de l'Espace CLIENT :

- certaines données peuvent être stockées sur des serveurs ou plateformes numériques;

CHOQ MÉDIA peut conserver ces données pour la durée nécessaire à l'exploitation du service;

- En cas de résiliation du service :
  - l'accès aux données peut être suspendu;
  - les données peuvent être supprimées après un délai raisonnable;

## 15.8 Sécurité des données

CHOQ MÉDIA met en place des mesures raisonnables pour protéger les données.

Toutefois, le client reconnaît que :

- aucun système informatique n'est entièrement sécurisé;
- des risques de perte ou d'accès non autorisé peuvent exister;

CHOQ MÉDIA ne peut être tenue responsable de tels incidents, sauf en cas de faute lourde.

## **SECTION 16 — DISPOSITIONS FINALES**

### **16.1 Loi applicable**

La présente Politique, ainsi que toute relation contractuelle entre CHOQ MÉDIA et le client, est régie par les lois en vigueur dans la province de Québec et les lois applicables du Canada.

### **16.2 Juridiction compétente**

Tout litige, différend ou réclamation découlant de la présente Politique ou d'un mandat confié à CHOQ MÉDIA sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux du district judiciaire de Montréal, province de Québec.

### **16.3 Intégralité de l'entente**

La présente Politique, ainsi que tout devis, contrat ou entente écrite entre les parties, constitue l'intégralité de l'entente entre CHOQ MÉDIA et le client.

Elle remplace toute entente, communication ou discussion antérieure, verbale ou écrite, relative au même objet.

### **16.4 Modifications de la politique**

CHOQ MÉDIA se réserve le droit de modifier la présente Politique en tout temps.

Toute modification sera communiquée au client par un moyen raisonnable, notamment :

- par courriel;
- via l'Espace CLIENT;
- ou par publication sur un support numérique.

Les modifications entreront en vigueur dans un délai raisonnable suivant leur communication.

La poursuite de la relation d'affaires ou l'utilisation des services après ce délai constitue une acceptation des modifications.

## 16.5 Divisibilité des clauses

Si une disposition de la présente Politique est jugée invalide, illégale ou inapplicable par un tribunal compétent :

- cette disposition sera réputée modifiée dans la mesure nécessaire pour la rendre valide;
- les autres dispositions demeureront en vigueur;

## 16.6 Renonciation

Le fait pour CHOQ MÉDIA de ne pas exercer un droit ou un recours prévu à la présente Politique ne constitue pas une renonciation à ce droit.

## 16.7 Cession

Le client ne peut céder ou transférer ses droits ou obligations sans le consentement écrit de CHOQ MÉDIA.

CHOQ MÉDIA peut céder ses droits ou obligations dans le cadre de la réorganisation de ses activités ou de la vente de son entreprise.

## 16.8 Communications

Toute communication officielle entre les parties peut être effectuée par :

- courriel;
- plateforme Espace CLIENT;
- ou tout autre moyen raisonnable.

Les communications électroniques sont réputées valides et équivalentes à un écrit.

## 16.9 Entrée en vigueur

La présente Politique entre en vigueur à compter de sa date de publication :

Date de publication : 1<sup>er</sup> avril 2026

Date de la dernière mise à jour : 25 avril 2026

Version 1.6.

administration@choqmedia.com