

**C
L
I
E
N
T**

QQ

Table des matières

1. Une collaboration efficace.....	3
2. Les validations	3
3. Les modifications	3
4. Modalités de paiement et statut client.....	4
Évolution des conditions — statut client.....	4
Statut C — Client Standard (0 à 3 mois).....	4
Statut B — Client Établi (3 à 6 mois)	4
Statut A — Client Fidèle (6 à 12 mois).....	4
Statut +A — Client Partenaire (12 mois et plus)	4
5. Annulation et report des mandats	5
6. Propriété intellectuelle et utilisation des livrables	6
7. Responsabilité du client	7
8. Limitation de responsabilité	8
9. Suspension ou résiliation du mandat.....	9
10. Fichiers et conservation	10
11. Dispositions générales.....	11

CONDITIONS CLIENT — VERSION SIMPLIFIÉE

1. Une collaboration efficace

La réussite d'un projet repose sur une collaboration fluide.

Nous vous accompagnons à chaque étape, et de votre côté, il est important de :

- fournir les informations et contenus nécessaires
- répondre aux demandes
- valider les étapes du projet

Lorsque ces éléments sont réunis, les projets avancent naturellement, sans friction.

2. Les validations

À chaque étape, les livrables vous sont présentés pour approbation.

- Un délai de 3 jours ouvrables est prévu pour vos retours
- À défaut de réponse, le livrable peut être considéré comme approuvé afin de maintenir l'avancement du projet

Si un délai supplémentaire est nécessaire, vous pouvez nous en informer.

3. Les modifications

Les ajustements font partie intégrante du processus de création.

- 2 rondes de retouches sont incluses
- Les commentaires doivent être regroupés pour assurer un traitement efficace
- Des ajustements supplémentaires peuvent être réalisés au besoin
- Toute modification après approbation est traitée comme une nouvelle demande

L'objectif est de concilier flexibilité et efficacité.

4. Modalités de paiement et statut client

Les conditions de paiement sont établies pour assurer une gestion stable des projets.

Conditions standard :

- Paiement dans un délai de 15 jours
- Intérêts de retard après 30 jours : 1,5 % par mois
- Suspension possible en cas de non-paiement
- Livraison finale après paiement complet

Évolution des conditions — statut client

Dans une logique de collaboration à long terme, certaines conditions peuvent évoluer avec le temps. Nous attribuons un statut client basé sur la durée de la relation et la qualité de la collaboration.

Statut C — Client Standard (0 à 3 mois)

Conditions :

- Paiement : 15 jours
- Acompte généralement requis (50% avant / 50% après)
- Conditions standard

Statut B — Client Établi (3 à 6 mois)

Évolution :

- Possibilité d'ajustement de certaines conditions
- Réduction possible des contraintes administratives

Statut A — Client Fidèle (6 à 12 mois)

Avantages :

- Paiement jusqu'à 30 jours
- Flexibilité accrue dans les projets
- Meilleure priorisation dans la planification

Statut +A — Client Partenaire (12 mois et plus)

Avantages :

- Conditions de paiement personnalisées
- Priorité dans la gestion des mandats
- Flexibilité opérationnelle avancée
- Accès à certains avantages spécifiques selon les projets

5. Annulation et report des mandats

Nous comprenons que certaines situations peuvent évoluer en cours de projet. Lorsqu'un mandat est confirmé, des ressources sont mobilisées (planification, équipe, fournisseurs), ce qui implique certains engagements de notre côté.

Ainsi, toute annulation ou modification peut entraîner certains frais.

En cas d'annulation d'un tournage

- Plus de 72 heures à l'avance : aucun frais
- Entre 24 et 72 heures : 30 % du coût du tournage
- Moins de 24 heures : 60 % du coût du tournage

Absence ou situation imputable au client

Si le mandat ne peut être réalisé pour des raisons liées au client (absence, accès impossible, autorisations manquantes ou conditions non respectées), des frais pouvant aller jusqu'à 100 % du mandat peuvent être facturés.

Dépenses engagées

Certains frais engagés (ex. : location, sous-traitance, déplacements, réservations) sont non remboursables et peuvent être facturés, même en cas d'annulation ou de report.

En cas de report

- Un report peut être demandé, sous réserve des disponibilités
- Des frais peuvent s'appliquer selon les ressources déjà mobilisées (replanification, équipe, équipement, etc.)
- Un report tardif peut être assimilé à une annulation

Conditions particulières (ex. météo)

Dans le cas de tournages extérieurs, certaines conditions (notamment météorologiques) peuvent nécessiter un report pour assurer la qualité ou la sécurité.

Dans ce cas, une nouvelle date sera proposée selon les disponibilités.

Engagement

Chaque situation est analysée de manière raisonnable. Notre objectif est de trouver des solutions adaptées, tout en respectant les engagements et les ressources mobilisées.

6. Propriété intellectuelle et utilisation des livrables

Les livrables sont conçus pour être utilisés facilement dans le cadre de vos activités. Cette section précise simplement ce qui est permis et les limites applicables.

Ce que vous pouvez faire

- Utiliser les livrables pour vos besoins (marketing, web, réseaux sociaux, diffusion), une fois le mandat payé en totalité
- Utiliser les contenus dans le cadre normal de vos activités
- Utiliser vos propres éléments (logos, images, textes) fournis dans le projet

Ce qui est limité ou encadré

- Les concepts, idées et méthodes de travail demeurent la propriété de CHOQ MÉDIA
- Les fichiers sources (fichiers de travail, projets bruts) ne sont pas inclus par défaut
- Certains éléments (ex. : musique, images, licences) peuvent être soumis à des conditions d'utilisation externes
- Toute modification importante des livrables sans notre intervention est sous votre responsabilité

Autres éléments à savoir

- CHOQ MÉDIA peut présenter les projets réalisés à des fins promotionnelles (sauf entente contraire)
- Les fichiers sources peuvent être fournis sur demande, selon certaines conditions

7. Responsabilité du client

Afin d'assurer le bon déroulement des projets, certaines responsabilités incombent au client. Cette section vise à clarifier ces éléments de façon simple.

Ce que vous devez faire

- Fournir des informations, contenus et accès complets et exacts
- Obtenir les autorisations nécessaires (droits d'auteur, droit à l'image, licences, etc.)
- Valider les livrables dans les délais prévus
- Collaborer de manière active tout au long du projet

Ce dont vous êtes responsable

- Du contenu que vous fournissez (textes, images, vidéos, logos, etc.)
- Du respect des lois et règlements applicables à ce contenu
- Des autorisations liées aux personnes, lieux ou éléments utilisés
- De l'utilisation finale des livrables

Ce qui est important à savoir

- CHOQ MÉDIA ne peut être tenue responsable d'un problème lié à un contenu fourni par le client
- Tout retard causé par un manque d'information, de validation ou de collaboration peut entraîner un ajustement des délais
- Le client demeure responsable de vérifier que les livrables correspondent à ses besoins avant leur utilisation

8. Limitation de responsabilité

Nous nous engageons à fournir des services professionnels et de qualité. Cette section vise à clarifier les limites normales de responsabilité dans le cadre d'un mandat.

Ce que nous faisons

- Mettre en œuvre les meilleures pratiques pour réaliser votre projet
- Livrer des services conformes aux ententes établies
- Vous accompagner de manière professionnelle tout au long du mandat

Ce que nous ne pouvons pas garantir

- Des résultats spécifiques (ex. : performance marketing, ventes, visibilité)
- Le fonctionnement ou les décisions de plateformes externes (ex. : réseaux sociaux, algorithmes, médias)
- Des résultats influencés par des facteurs externes hors de notre contrôle

Limites de responsabilité

- La responsabilité de CHOQ MÉDIA est limitée au montant total payé pour le mandat
- Nous ne sommes pas responsables des dommages indirects (ex. : pertes de revenus, pertes d'opportunités, impacts commerciaux)

Ce qui est important à savoir

- Les décisions d'utilisation des livrables relèvent du client
- Les résultats peuvent varier selon plusieurs facteurs indépendants du mandat
- Chaque projet s'inscrit dans un contexte qui dépasse la seule production des livrables

9. Suspension ou résiliation du mandat

Dans certaines situations, il peut être nécessaire de suspendre ou de mettre fin à un mandat. Cette section précise les conditions applicables.

Ce que nous pouvons faire

Suspendre temporairement un mandat en cas de :

- non-paiement
- absence de collaboration ou de réponse
- non-respect des conditions prévues
- Mettre fin à un mandat si la situation ne se régularise pas

Ce que vous devez savoir

- Le travail déjà effectué demeure payable
- Les frais engagés restent dus (ressources, production, fournisseurs, etc.)
- Les délais peuvent être ajustés en cas de reprise du mandat

Ce que vous pouvez faire

- Demander la résiliation d'un mandat en tout temps, avec un avis écrit
- Régler les montants liés au travail réalisé et aux engagements en cours

Ce qui est important à savoir

- Une suspension vise généralement à permettre une reprise du projet dans de bonnes conditions.
- Une résiliation met fin au mandat, mais ne libère pas des obligations déjà engagées
- Chaque situation est traitée de manière raisonnable et proportionnée

10. Fichiers et conservation

Dans le cadre d'un mandat, différents fichiers et livrables sont produits. Cette section précise leur gestion après la livraison.

Ce que nous faisons

- Fournir les livrables convenus à la fin du mandat
- Rendre les fichiers disponibles au client pour récupération
- Conserver les fichiers pour une période limitée après la livraison

Ce que vous devez faire

- Télécharger et conserver vos fichiers après leur livraison
- Vérifier que vous avez bien récupéré tous les éléments nécessaires

Délais de conservation

- Les fichiers sont conservés pour une période de 30 à 90 jours après la livraison
- Après ce délai, ils peuvent être supprimés sans préavis

Ce qui est important à savoir

- CHOQ MÉDIA n'agit pas comme un service d'archivage à long terme
- Un service d'archivage peut être offert, selon certaines conditions
- La récupération des fichiers après suppression n'est pas garantie

11. Dispositions générales

Cette version simplifiée est fournie à titre informatif afin de présenter les principaux éléments encadrant la relation avec CHOQ MÉDIA.

Ce que vous devez savoir

- La version complète de la politique demeure la référence officielle en cas de besoin
- Les conditions peuvent être mises à jour afin de refléter l'évolution des services ou des pratiques
- La version en vigueur au moment du mandat s'applique

Cadre légal

- Les relations entre les parties sont régies par les lois applicables dans la province de Québec
- En cas de différend, les parties s'engagent à privilégier une approche raisonnable et de bonne foi

Approche

Notre objectif est de maintenir :

- une communication claire
- une collaboration efficace
- un cadre simple et professionnel

Le tout afin d'assurer des projets bien réalisés et une relation d'affaires durable.