

CONDITIONS GÉNÉRALES



ARTICLE 1 : DEFINITIONS

- 1.1. « **Nous** » ou « **CX-MEDIA** » : désigne la branche de CX-COM SRL, opérant sous la dénomination de CX-MEDIA, dont le siège est sis 7060 Soignies, Chemin de l'Île du Diable, n°13, et enregistrée à la BCE sous le numéro 0644.705.847. ;
- 1.2. « **Vous** » ou « **le Client** » : le client, ou le partenaire, personne physique ou morale, faisant appel aux services de CX-MEDIA ;
- 1.3. « **Contrat** » : tout ordre portant sur les services de CX-MEDIA figurant sur les supports de CX-MEDIA (bon de commande, offres, devis, catalogue ...) et accepté par le Client.
- 1.4. « **Forfait Vitrine** » : service proposé par CX-MEDIA consistant en la création de sites internet uniquement via Wordpress et Prestashop. Le Forfait Vitrine inclut l'hébergement du site internet pour la première année, les textes, le design ainsi que la création de pages.
- 1.5. « **Client professionnel** » : tout Client agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
- 1.6. « **Consommateur** » : toute personne physique agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité professionnelle au sens du Code de droit économique
- 1.7. Nous et Vous sommes ci-après dénommés individuellement une « **Partie** » et collectivement les « **Parties** ».

ARTICLE 2 : QUI SOMMES-NOUS ?

CX-MEDIA met à disposition un large panel de services en **communication digitale et marketing**, disponibles de manière ponctuelle ou continue sous forme d'engagement sur la durée, laquelle permet une gestion flexible et optimisée des prestations.

Les prestations proposées par CX-MEDIA peuvent notamment inclure :

1. **Photos et vidéos** : Création de contenus vidéo captivants et engageants, adaptés aux besoins du Client et à son public cible. Nos vidéastes réalisent des témoignages clients, des vidéos d'entreprise, des présentations de produits, des prises de vues aériennes avec drone, des photos d'équipe, etc.
2. **Graphisme** : Conception d'éléments visuels et d'identité de marque : supports imprimés (cartes de visite, flyers, bâches, affiches) et créations digitales (bannières, réseaux sociaux, signatures de mail, visuels sur écrans).
3. **Logo** : Création d'un logo professionnel reflétant l'identité, les valeurs et l'univers visuel de la marque du Client.

4. **Réseaux sociaux** : Prise en charge du Community Management (gestion des réseaux sociaux), création de contenu optimisé pour les différentes plateformes sociales et création de campagnes ADS.
5. **Référencement SEO et SEA**: Optimisation du référencement naturel et payant pour accroître le trafic organique du site web du Client. CX-MEDIA met en place des stratégies sur mesure pour répondre aux objectifs.
6. **Achat média** : Réservation d'espace publicitaire sur panneaux à longue conservation, affichage sur bus, radio, écrans LED, centres commerciaux, presse écrite et digitale, pour maximiser la visibilité et les conversions.
7. **E-mailing/Newsletter** : Conception et envoi de campagnes e-mailing professionnelles, ciblées pour optimiser la génération de leads, avec un suivi analytique.
8. **Site web** : Services de création de sites internet tels que des sites vitrines, blogs, sites d'actualité ou e-commerce, incluant l'hébergement et, le cas échéant, la maintenance et les mises à jour.
9. **Spot Radio** : prestation comprenant la création et la production d'un spot radio, conçu spécifiquement pour une diffusion sur les ondes, avec l'utilisation d'une voix imposée par CX-Media ou déterminée contractuellement. Cette prestation inclut la rédaction du script, l'enregistrement, le montage sonore et la livraison du fichier prêt à être diffusé, conformément aux exigences techniques et artistiques convenues entre les parties

ARTICLE 3 : CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales définissent les obligations de chacune des Parties et sont d'application dans tous nos rapports contractuels. Les présentes conditions générales sont portées à la connaissance du Client par leur adjonction au Contrat. En tant que Client, vous reconnaissez avoir lu et accepté les présentes conditions générales, qui sont automatiquement applicables à toute offre, à tout devis, à toute commande passée chez nous, à tous nos contrats écrits ou oraux, principaux ou accessoires ou à toute demande de service ou de vente ultérieure. Une dérogation à ces conditions générales nécessite une confirmation écrite de notre part. En cas de contradiction entre des clauses du Contrat et celles des présentes conditions générales, ces premières primeront.

ARTICLE 4 : OFFRE – COMMANDE

Par commande, il faut entendre tout ordre portant sur les produits et/ou services de CX-MEDIA figurant sur les supports de CX-MEDIA (bon de commande, offres, devis, ...) et accepté par le Client. Dès accord de la commande par le Client, celle-ci

présente un caractère irrévocable (le « Contrat »). Aucune annulation totale ou partielle ou modification quantitative ou qualitative de du Contrat ne peut être acceptée, sauf accord exprès et préalable de CX-MEDIA. Toute offre de service que nous formulons est valable 1 mois à dater de son émission, sauf stipulation contraire. Toutefois, nous pourrions modifier notre offre - pendant sa période de validité - tant qu'elle n'a pas été acceptée par le Client. Les offres s'entendent pour l'exécution des services/fourniture des produits qui y sont décrits dans des conditions normales, à l'exclusion de prestations imposées par des conditions imprévues. L'offre est établie sous réserve des constatations qui seront réalisées lors de la mise en œuvre des prestations.

ARTICLE 5 : MODIFICATION DE COMMANDE

Les modifications apportées par le Client au bon de commande, à l'offre ou au devis n'engageront CX-MEDIA qu'après acceptation de notre part. Toute modification d'une commande par le Client pourra entraîner une adaptation du délai d'intervention, de livraison ou d'exécution ou des conditions tarifaires de celle-ci. CX-MEDIA dispose aussi de la faculté d'apporter toutes modifications nécessaires au bon de commande/ devis et/ou tout document contractuel afin d'être en conformité au regard des dispositions légales applicables et nouvelles. Toute prestation ou demande non expressément prévue dans le Contrat, le devis ou l'offre acceptée est réputée constituer une prestation complémentaire et fera l'objet soit d'un devis supplémentaire, soit d'une facturation au tarif horaire en vigueur de CX-MEDIA.

ARTICLE 6 : DELAIS ET PLANNINGS

Les délais et plannings mentionnés dans le Contrat ou tout autre support ne sont pas de rigueur, mais communiqués à titre purement indicatif. Nous ferons, dans la mesure du possible, le nécessaire afin de respecter ces délais et plannings et CX-MEDIA s'engage à faire ses meilleurs efforts pour tenir informé le Client dans les meilleurs délais de toute difficulté concernant de l'exécution d'une prestation ou la livraison d'un projet. A cet égard, en cas d'impossibilité temporaire ou permanente d'exécution des prestations, notamment en raison d'une situation de force majeure, de la défaillance d'un fournisseur, d'un sous-traitant ou tout autre intervenant, CX-MEDIA en avertira le Client et précisera la date à laquelle le service sera le cas échéant susceptible d'être exécuté. Le Client reconnaît ainsi que les délais d'exécution représentent dans le chef de CX-MEDIA une obligation de moyen et non de résultat. Ces délais ne prennent néanmoins cours qu'à compter du jour où le Client a satisfait à l'ensemble de ses obligations contractuelles, en ce compris le versement des sommes dues en vertu du Contrat et la réception par CX-MEDIA de toutes informations nécessaires à la réalisation des

prestations. Le Client ne pourra invoquer les délais d'exécution mentionnés à titre indicatif pour demander la résolution du contrat et CX-MEDIA n'encourra aucune responsabilité en cas de non-respect des délais ou plannings, sauf dol. En cas de nécessité de modification des prestations en cours d'exécution des prestations, les travaux et délais pourront être suspendus pendant la période de préparation de la nouvelle offre, le cas échéant. Lorsque CX-MEDIA soumet un livrable ou une étape de production à validation du Client (proposition de post, par exemple), celui-ci dispose d'un délai de 5 jours ouvrables pour communiquer ses remarques. À défaut de réaction dans ce délai, le livrable sera réputé validé tacitement. Toute demande de modification après validation expresse ou tacite pourra être considérée comme une prestation complémentaire facturable.

ARTICLE 7 : DUREE DU CONTRAT

Les services ponctuels

Sans préjudice de ce qui est exposé ci-après, la durée des services est celle stipulée expressément dans le Contrat ou dans l'offre acceptée par le Client. À défaut de mention spécifique, les services sont réputés être fournis pour la durée nécessaire à la réalisation complète des prestations commandées par le Client, telle qu'évaluée par CX-MEDIA en fonction de la nature et de l'étendue de celles-ci. La fin des prestations entraîne de plein droit la cessation des services afférents.

Les services réseaux sociaux (Community Management)

Sauf stipulation contraire, la durée des contrats de services liés aux réseaux sociaux est fixée à 12 mois renouvelable. À l'issue de cette période initiale, le contrat sera renouvelé tacitement pour des périodes successives de 12 mois, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties moyennant le respect d'un préavis de 1 mois, notifié par écrit (courrier recommandé ou tout autre moyen écrit permettant d'en établir la preuve), avant l'échéance de la période contractuelle en cours.

En cas de renouvellement, les conditions contractuelles en vigueur à la date du renouvellement continueront à s'appliquer, sauf accord écrit contraire entre les parties. La présente clause de reconduction tacite s'applique exclusivement aux Clients professionnels. Si le Client est un Consommateur, la reconduction tacite ne pourra produire effet que conformément aux dispositions impératives du Code de droit économique.

ARTICLE 8 : FACTURATION – SUPPLÉMENTS DE PRIX

Généralités

Le prix des services est celui mentionné dans le Contrat. Les factures sont payables au comptant. Nous nous réservons le droit de facturer les prestations et fournitures au fur et à mesure de l'exécution de l'avancement de l'exécution de nos prestations, même si celles-ci sont partielles, ainsi qu'un acompte représentant 50% de la valeur du Contrat. Les prix sont fixés en EUR et tout impôt, droits et taxes, en ce compris la TVA, sont à la

charge du Client. Toute augmentation de la TVA ou toute nouvelle taxe qui serait imposée entre le moment de la commande et celui de la livraison sera à charge du Client. Nos prix ne visent que les prestations de service décrits dans le Contrat, à l'exclusion de toutes autres prestations. Le Client reconnaît expressément avoir lu attentivement l'étendue et le champ d'application du Contrat et marque son accord sur le fait que toute prestation qui n'y serait pas incluse, mais exécutée par CX-MEDIA à sa demande ou en cas de nécessité, sera considérée comme une prestation complémentaire, facturable en sus à un taux horaire de 75 € htva par homme. CX-MEDIA se réserve en outre le droit de facturer un forfait de 150,00 € pour toute reprogrammation de service due au fait du Client, notamment en cas d'impossibilité d'exécuter la prestation à la date convenue (ex. absence d'accès aux locaux ou absence du Client). Cette facturation est sans préjudice du droit de CX-MEDIA de réclamer l'indemnisation intégrale de tout dommage subi. En cas de désaccord, toute facture doit être contestée par le Client dans un délai de 15 jours calendaires à compter de sa réception, sous peine de forclusion. À défaut de contestation dans ce délai, la facture sera réputée acceptée et ne pourra plus être remise en cause.

Service site web

CX-MEDIA s'engage, dans les limites de leur faisabilité, à effectuer jusqu'à maximum deux (3) séries de modifications sur les livrables fournis. Chaque demande de modification est comptabilisée comme une unité distincte (1 demande = 1 modification, y compris si plusieurs modifications sont demandées dans un même email). Les modifications doivent porter exclusivement sur des ajustements raisonnables et conformes à la prestation initialement définie, tels que :

- Ajustements mineurs du contenu (ex. modification d'un texte, adaptation d'une image) ;
- Retouches graphiques légères (ajustement de couleurs, repositionnement d'éléments, modification d'un détail).

Toute demande excédant le cadre du livrable d'origine, notamment celles impliquant :

- Une refonte significative du design ou de la structure ;
- L'ajout de fonctionnalités non prévues au contrat initial ;
- Une nouvelle création distincte du livrable initial,

sera considérée comme une nouvelle prestation et pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire tout comme les modifications demandées après validation finale du livrable ou au-delà des trois séries incluses feront l'objet d'une facturation additionnelle à un taux horaire déterminé par CX-MEDIA. Cette clause vise à délimiter clairement l'étendue des modifications incluses et à encadrer toute demande supplémentaire afin de préserver la viabilité du projet et la charge de travail de CX-MEDIA par

rapport au forfait convenu. Chaque série de modifications s'entend comme un ensemble cohérent de demandes formulées en une fois par le Client. CX-MEDIA se réserve le droit de regrouper ou de scinder les demandes lorsqu'elles sont excessives ou incohérentes. L'hébergement inclus dans le Forfait Vitrine couvre uniquement la première année. Toute prestation d'hébergement au-delà de cette période fera l'objet d'une facturation distincte.

Budget publicitaire

Les budgets alloués aux campagnes publicitaires, telles que Google Ads ou tout autre support payant, seront discutés préalablement avec le client. Ces budgets correspondent aux coûts facturés directement par les plateformes publicitaires et sont donc exclus du prix des prestations facturées par notre société. Le client s'engage à approvisionner ces budgets conformément aux modalités convenues afin de permettre le bon déroulement des campagnes. Le Client ne peut contester le paiement des frais engagés par CX-Media pour les campagnes publicitaires, dès lors que ceux-ci ont été alloués conformément à l'expertise de CX-Media et dans l'intérêt du Client. CX-Media dispose d'une certaine liberté dans la gestion des budgets publicitaires. Sans préjudice pour le Client de solliciter, à tout moment, une diminution du budget alloué aux campagnes futures, cette demande devra être formulée par écrit et ne pourra affecter les campagnes en cours déjà engagées.

ARTICLE 9 : MODALITÉS DE PAIEMENT

Sauf stipulation contraire dans le Contrat, la facturation est établie suivant une des deux modalités suivantes :

- Le règlement par l'intermédiaire d'un service de factoring : Le Client bénéficie alors d'un délai de paiement de trente (30) jours à compter de la date de facture.
- Le paiement au comptant directement sur le compte bancaire du Vendeur.

Le choix de la modalité de paiement doit être communiqué à CX-MEDIA lors de la conclusion de chaque vente. En cas d'une seule facture non payée à son échéance, le Client nous sera redevable, de plein droit et sans mise en demeure préalable, d'une indemnité forfaitaire d'un montant égal à 15 % du montant resté impayé (avec un minimum de 75,00 € par facture) et d'un intérêt conventionnel de retard de 12% l'an jusqu'à complet paiement, sans préjudice du droit de réclamer une indemnité de procédure complète en cas de procédure judiciaire. En cas de non-paiement d'une seule facture à son échéance, CX-MEDIA se réserve le droit de suspendre l'exécution de ses prestations de plein droit et sans mise en demeure préalable, sans préjudice de son droit de procéder à l'exécution forcée des sommes dues et pénalités conventionnelles. En cas de suspension des

prestations pour défaut de paiement, CX-MEDIA ne pourra être tenue responsable d'aucune conséquence résultant de l'interruption temporaire des campagnes publicitaires, du référencement, de la publication de contenus, de la disponibilité du site ou des services tiers utilisés. Les mensualités échues pendant la suspension restent dues.

ARTICLE 10 : REVISION DU PRIX

Si, après l'offre de CX-MEDIA ou après la confirmation de la commande, le coût pour CX-MEDIA afin d'exécuter ses prestations augmente à la suite d'une hausse des salaires, des charges sociales, des coûts du travail, des prix des matières premières, des coûts du transport ou de changements dans la législation (y compris des impôts), CX-MEDIA a le droit d'augmenter le prix convenu proportionnellement à la hausse du prix de revient, à condition d'en avertir le Client au préalable, et de porter cette augmentation en compte lors de la facture ou de l'échéance suivante. Cette disposition s'applique également aux services d'hébergement, pour lesquels CX-MEDIA est en droit d'augmenter le prix en cas de hausse de ses propres coûts, et en particulier des coûts qui lui seraient facturés par la société d'hébergement. Pour les services liés à la gestion des réseaux sociaux (Community Management), CX-MEDIA pourra appliquer d'office une majoration de 5% du prix lors de chaque renouvellement, sauf stipulation contraire.

ARTICLE 11 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT

Le Client s'engage à remettre toutes les informations et documents utiles à la réalisation des prestations sollicitées. Le Client est responsable de la véracité du contenu et des informations qu'il transmet à CX-MEDIA et destinés, notamment, à être publiés, ainsi que de la transmission des informations nécessaires dans le délai requis pour leur publication. Le Client est seul responsable du caractère légal, exact et non trompeur des informations diffusées dans le cadre des prestations (prix, promotions, allégations commerciales, mentions obligatoires, concours, jeux, comparatifs, etc.). CX-MEDIA n'effectue aucun contrôle juridique et n'assume aucune obligation de vérification du respect des réglementations sectorielles applicables au Client. CX-MEDIA ne pourra en aucun cas être tenue responsable de tout dommage que le Client subirait en raison de la transmission par lui d'informations erronées, hors délai ou après la validation par ses soins du contenu préparé par CX-MEDIA. La totalité des données et fichiers à fournir par le Client dans le cadre du Contrat doit être remise dans le format et de la manière stipulée par CX-MEDIA qui décline toute responsabilité quant aux erreurs et retards imputables entièrement ou partiellement au fait que le Client ne s'est pas conformé à ces conditions. Le Client garantit à CX-MEDIA que les éléments qu'il lui remet pour l'exécution de ses

commandes peuvent être librement utilisés, sans restriction aucune, pour les besoins de celles-ci, et il l'exonère de toute responsabilité à cet égard. Il garantira notamment CX-MEDIA contre tout recours d'un tiers revendiquant des droits sur lesdits éléments. Le Client est responsable envers CX-MEDIA des éventuels préjudices subis par CX-MEDIA du fait de virus ou autres éléments électroniques corrompus présents dans les données, textes, photos, vidéos, fichiers ou supports de données qu'il lui aura fournis. Le Client garantit CX-MEDIA contre toute revendication éventuelle de tiers à la suite de tels virus ou autres éléments électroniques corrompus. En aucun cas, CX-MEDIA ne pourra être tenue responsable de la perte ou de la détérioration des fichiers, des supports magnétiques, optiques, ou autres. CX-MEDIA décline toute responsabilité quant à la qualité des transferts de fichiers via n'importe quel moyen de transfert de données. Elle décline aussi toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration des compositions, maquettes, photos, projets ou films. Si à la demande du Client, CX-MEDIA accepte de les conserver, elle décline toute responsabilité pouvant résulter de leur perte, vol ou détérioration. Les frais d'hébergement, de maintenance, et de modifications sont à la charge du Client. Le Client indique à CX-MEDIA toutes les contraintes techniques dont il a connaissance et qui pourraient exercer une influence sur la qualité du fonctionnement des services. Au cas où CX-MEDIA ne pourrait obtenir en temps utile - y compris pour des raisons de force majeure - les informations et interventions nécessaires du Client à l'exécution de sa mission, il en informera par courriel électronique le Client. Si un remède n'était pas apporté à la situation, les obligations de CX-MEDIA seront suspendues jusqu'à intervention d'une solution ou la communication des informations sollicitées. Il en va de même si le Client ne donne pas accès à ses équipements après demande de CX-MEDIA.

ARTICLE 12 : IMPREVISIONS ET SUJETIONS IMPREVUES

Toutes circonstances raisonnablement imprévisibles lors du dépôt de l'offre et inévitables, qui rendraient l'exécution du contrat plus difficile ou plus onéreuse sur un plan financier ou autre au-delà des prévisions normales, seront considérées comme des cas de force majeure. Elles nous fondent à demander la révision ou la résiliation du contrat. Si ces circonstances sont de nature à entraîner une interruption des services ou du projet, le délai d'exécution est suspendu de plein droit pour la durée d'interruption, augmentée du laps de temps nécessaire à la remise en route du projet ou à l'exécution de nos services.

ARTICLE 13 : DROIT DE LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le Client reconnaît que tous les éléments mis à disposition de CX-MEDIA par ses soins respectent les droits de propriété intellectuelle de leurs

auteurs. Ainsi, le Client garantit CX-MEDIA contre tout recours de tiers relatifs à des droits de propriété intellectuelle sur des éléments utilisés par CX-MEDIA et mis à disposition par le Client, directement ou indirectement. Dans le cadre des prestations de création graphique réalisées par CX-MEDIA (notamment logos, chartes graphiques, visuels publicitaires, affiches, flyers, brochures, bannières, supports digitaux ou imprimés, et plus généralement tout élément graphique), les droits de propriété intellectuelle relatifs aux créations définitives livrées au Client sont cédés au Client, sauf mention contraire prévue dans le Contrat, la facture ou tout autre document échangé entre les Parties. Sauf mention contraire expresse, la cession de droits au Client porte uniquement sur les livrables finaux remis au Client dans les formats convenus. Les fichiers sources (notamment fichiers de montage, fichiers Photoshop/Illustrator, rushes vidéo, templates, codes sources non prévus au devis) ne sont pas inclus dans la prestation et demeurent la propriété de CX-MEDIA.

Sauf indication contraire, les droits de propriété intellectuelle développés par CX-MEDIA restent sa propriété exclusive. CX-MEDIA peut décider de céder ses droits d'auteur au Client, à sa discrétion, en le mentionnant dans le Contrat, dans la facture ou dans tout autre document échangé par les Parties. Le cas échéant, les droits patrimoniaux cédés comprennent notamment :

- Les droits primaires (reproduction et communication) :
 - Droit de fixer l'œuvre par toute technique, sur tout support et notamment sur des supports informatiques ;
 - Droit de reproduire l'œuvre en un nombre illimité d'exemplaires ;
 - Droit de distribuer l'œuvre et de la communiquer au public par toute technique de communication ;
- Les droits secondaires :
 - Droit de traduire ou de faire traduire l'œuvre dans toutes les langues ou langages de programmation ;
 - Droit d'adapter ou de faire adapter l'œuvre et de la modifier, notamment en reproduisant certains de ses éléments par toute technique (en ce compris toute technique informatique) ou en modifiant des paramètres (couleur, taille, format, ...).

Ces droits sont cédés pour une durée illimitée, sans limite géographique, sauf précision contraire dans les documents échangés entre les Parties. Ceci ne vaut que pour les travaux définitifs livrés au Client par CX-MEDIA ; les projets, croquis, et autres travaux préparatoires ne peuvent être exploités sans l'accord écrit et préalable de CX-MEDIA qui en conserve la propriété et peut en exiger la restitution à tout moment. L'autorisation d'exploitation consentie par CX-MEDIA au profit du Client conformément à ce qui précède est liée au respect par ce dernier de toutes les obligations qui

lui incombent, dont le paiement intégral des sommes dues à CX-MEDIA.

Dans le cas où CX-MEDIA assure la création et la production d'un spot radio destiné à diffusion, le Client accepte que, si la station de radio l'exige, CX-MEDIA **cède ou concède à ladite station** les droits patrimoniaux nécessaires à la diffusion et à l'exploitation du spot, dans les limites requises par la station, et ce sans indemnité supplémentaire autre que le prix convenu pour la prestation. Cette cession ou licence ne concerne que les éléments sur lesquels CX-MEDIA détient effectivement les droits, à l'exclusion des éléments soumis à licences tierces.

Les Parties respecteront toutes les obligations fiscales liées à la cession des droits d'auteur et notamment en matière de TVA, de précompte mobilier ou de toute autre taxe et imposition directe ou indirecte due en raison ou pour cause de cette cession.

ARTICLE 14 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de certaines prestations (gestion de campagnes publicitaires, newsletters, formulaires de contact, gestion de bases de données, CRM, tracking, pixels, analytics, etc.), CX-MEDIA peut être amenée à traiter des données à caractère personnel pour le compte du Client. À ce titre, le Client agit en qualité de responsable du traitement et CX-MEDIA en qualité de sous-traitant, au sens du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD). Le Client garantit que les données confiées à CX-MEDIA ont été collectées légalement et que toutes les obligations applicables ont été respectées (information des personnes concernées, consentement, base légale, droits des personnes concernées, cookies, etc.). CX-MEDIA s'engage à traiter ces données conformément à la législation en vigueur et uniquement sur instruction du Client. Les données transmises par le Client sont enregistrées dans les fichiers de CX-MEDIA et sont traitées exclusivement pour les finalités suivantes : exécution et facturation des Prestations, gestion de litiges, études de marché, lutte contre la fraude et les infractions, contrôle de la qualité de service et envoi d'informations commerciales. Les données ne seront communiquées à des tiers que dans la mesure nécessaire à la réalisation des finalités précitées. Le Client peut à tout moment s'opposer gratuitement au traitement de ses données à caractère personnel à des fins de direct marketing, consulter ses données ou en demander la rectification en contactant CX-MEDIA à son adresse e-mail.

ARTICLE 15 : PUBLICITÉ

Le Client autorise expressément CX-MEDIA à mentionner son nom et/ou son logo à titre de référence commerciale, notamment dans ses supports marketing, communications et présentations, sauf opposition écrite expresse de sa part. Le Client autorise également expressément CX-MEDIA à se prévaloir des

services fournis au Client lors de toute publicité, manifestations, colloques et publications spécialisées sur les marchés professionnels, ainsi que sur les documents commerciaux, sur son site internet ainsi que sur ses réseaux sociaux. En tout état de cause, CX-MEDIA s'engage à ne plus utiliser et à retirer ces photos du domaine public, sans retard injustifié, à la première demande du Client. Cette autorisation demeure valable après la fin du Contrat, sauf retrait exprès notifié par écrit par le Client

ARTICLE 16 : CESSIION – GARANTIE

CX-MEDIA est autorisée à céder, en tout ou en partie, les obligations résultant du Contrat, étant entendu que cette cession ne modifie en rien les formes et conditions du Contrat. Le Client sera informé de cette cession ou mise en garantie via un courrier envoyé quinze jours avant la date de cession effective. Le Client ne peut céder le Contrat conclu avec CX-MEDIA qu'avec notre accord écrit, notre silence valant refus.

ARTICLE 17 : SOUS-TRAITANCE

CX-MEDIA se réserve le droit de faire appel à des sous-traitants ou prestataires tiers pour l'exécution de tout ou partie des prestations, sous sa responsabilité. Le Client accepte expressément cette possibilité. CX-MEDIA ne pourra être tenue responsable des retards ou dysfonctionnements imputables exclusivement à un tiers, notamment un imprimeur, un hébergeur, une régie publicitaire ou un prestataire technique.

ARTICLE 18 : RESPONSABILITÉ DE CX-MEDIA

Dans les limites autorisées par les dispositions légales impératives applicables, CX-MEDIA s'engage à exécuter la prestation de services en personne prudente et raisonnable.

La responsabilité contractuelle et extracontractuelle de CX-MEDIA est exonérée, même en cas de faute lourde, sauf dans les cas visés à l'article 5.89, paragraphe 1^{er}, alinéa 3 du nouveau Code civil. En tout état de cause, sa responsabilité se limite à la réparation des seuls dommages prévisibles, directs, personnels et certains que le Client a subis, à l'exclusion de la réparation de tous dommages indirects ou immatériels (notamment la perte de données, perte de gains ou de profit, perte de chiffre d'affaires, perte de fonds de commerce, perte de chance, perte d'exploitation, dommages ou frais, etc.). De plus, la responsabilité sera limitée, par sinistre, à un montant n'excédant pas le montant total effectivement payé par le Client au cours des douze (12) derniers mois précédant la survenance du dommage. Toutes les obligations de CX-MEDIA contenues dans les conventions constituent des obligations de moyens. En aucun cas, nous ne pouvons être tenus par une obligation de résultat. CX-MEDIA ne garantit pas que les prestations de service répondent à toutes les attentes du Client si

celles-ci n'ont pas été explicitées par écrit au moment de la conclusion du Contrat. En toute hypothèse, CX-MEDIA ne pourra jamais être tenue responsable d'une erreur de manipulation ou d'une utilisation non conforme des livrables par le Client. CX-MEDIA n'est de même pas responsable en cas de communication de données erronées par le client ou de données proposées par CX-MEDIA et validées par le Client ou non contestées à très bref délai. CX-MEDIA ne garantit pas l'absence totale de failles de sécurité, de virus ou d'intrusions malveillantes. Le Client demeure responsable de la sécurisation de ses accès (mots de passe, double authentification, accès administrateurs, etc.). Sauf dol ou faute intentionnelle, CX-MEDIA ne pourra être tenue responsable des dommages liés à un piratage ou une attaque informatique affectant les services du Client.

Pour les autres services :

- **Référencement SEO :** Le référencement naturel (SEO) repose sur des stratégies visant à améliorer la visibilité du site internet du Client dans les résultats des moteurs de recherche. Ce service couvre également l'installation et la configuration. En raison des nombreux facteurs influençant la performance d'une stratégie SEO (évolutions algorithmiques, concurrence, structure du site, qualité du contenu, netlinking, etc.), CX-MEDIA ne saurait garantir un positionnement spécifique, un nombre précis de conversions, ou une progression constante dans les classements. CX-MEDIA ne garantit pas l'affichage ou le positionnement du site du Client sur un moteur de recherche, un annuaire ou un portail donné. Les moteurs de recherche étant seuls décisionnaires des critères d'indexation et d'affichage, CX-MEDIA ne pourra être tenue responsable d'un refus de référencement, d'une baisse de classement ou d'une sanction appliquée par une plateforme. Les modifications d'algorithmes des moteurs de recherche pouvant impacter le positionnement du site, CX-MEDIA ne pourra être tenue responsable d'une éventuelle perte de visibilité. Sont en tous les cas exclus de ce service : l'optimisation de texte, la recherche par mots clés, etc.

- **Référencement payant (SEA) :** Le référencement SEA repose sur des campagnes publicitaires visant à améliorer la visibilité du site internet du Client dans les résultats sponsorisés des moteurs de recherche (notamment via des plateformes telles que Google Ads). Ce service couvre également l'installation, la configuration et la gestion des campagnes publicitaires. En raison des nombreux facteurs influençant la performance d'une stratégie SEA (niveau de concurrence, enchères, qualité des annonces, qualité des pages de destination, budget alloué, évolutions des règles des plateformes publicitaires, comportement des utilisateurs, etc.), CX-MEDIA ne saurait garantir un positionnement spécifique, un volume précis de clics, un nombre déterminé de conversions, ou un retour sur investissement constant. CX-MEDIA ne

garantit pas l'affichage systématique des annonces du Client sur un moteur de recherche, un site partenaire ou une plateforme donnée. Les plateformes publicitaires demeurant seules décisionnaires des critères de diffusion, de validation et de classement des annonces, CX-MEDIA ne pourra être tenue responsable d'un refus de diffusion, d'une suspension de campagne, d'une désactivation de compte publicitaire ou d'une sanction appliquée par une plateforme. Les modifications d'algorithmes, de politiques publicitaires ou de conditions tarifaires des plateformes pouvant impacter les performances des campagnes, CX-MEDIA ne pourra être tenue responsable d'une éventuelle baisse de visibilité ou de résultats. Sont en tous les cas exclus de ce service : la création de contenus visuels, la production de vidéos, ainsi que toute prestation nécessitant un budget publicitaire non fourni par le Client

Création de site web : CX-MEDIA propose des services de conception, développement et mise en ligne de sites internet. Compte tenu de la nature technique et évolutive des technologies utilisées (CMS, plugins, hébergement, navigateurs, etc.), CX-MEDIA ne saurait garantir un fonctionnement ininterrompu, exempt d'erreurs ou parfaitement compatible avec l'ensemble des environnements existants. CX-MEDIA ne pourra être tenue responsable des dysfonctionnements, interruptions ou pertes de données résultant notamment d'interventions de tiers (hébergeur, fournisseur de services, extensions), de mises à jour, de cyberattaques ou d'une mauvaise utilisation du site par le Client. Le Client est seul responsable de la gestion, de la sauvegarde et de la sécurité de ses données, ainsi que du respect des obligations légales liées à l'exploitation du site (mentions légales, cookies, RGPD, contenus, etc.). CX-MEDIA ne garantit aucun résultat en termes de trafic, de conversion ou de performance commerciale du site.

Campagnes publicitaires : La performance d'une campagne dépend de nombreux facteurs externes (budget, comportement des utilisateurs, politique des plateformes, concurrence, etc.), et CX-MEDIA ne garantit pas un nombre précis de conversions, de clics ou un retour sur investissement spécifique. Les plateformes publicitaires imposent leurs propres règles en matière de diffusion des annonces. CX-MEDIA ne pourra être tenue responsable du refus ou de la suspension d'une annonce par Google, Meta, ou tout autre prestataire publicitaire. Le Client reste responsable du contenu de ses annonces, notamment en matière de respect des réglementations applicables.

Mailing : La livraison des emails dépend des filtres anti-spam, des règles des fournisseurs de messagerie et de la qualité des bases de données utilisées. CX-MEDIA ne peut garantir un taux d'ouverture, un taux de conversion ou une délivrabilité optimale.

Le Client est responsable de la conformité de ses bases de données avec le RGPD et les règles en matière de consentement (opt-in, opt-out, droit d'opposition). En cas d'envoi à une base de contacts non conforme ou de mauvaise qualité (adresses inactives, taux de plaintes élevé), CX-MEDIA se réserve le droit de suspendre la campagne sans possibilité de remboursement. Le Client est seul responsable de la légalité et de la conformité de sa base de données de contacts au regard du RGPD, notamment en matière de recueil du consentement (opt-in), de droit d'opposition (opt-out), et de droit à l'effacement. Le Client est tenu de fournir, dans les délais convenus, l'ensemble des éléments nécessaires à la réalisation de la newsletter, notamment les contenus, les visuels éventuels et les indications relatives à la ligne éditoriale ou à la cible visée. Les prestations de mailing et d'email marketing peuvent nécessiter l'utilisation d'outils ou plateformes tierces (telles que Brevo). Les coûts liés à ces services peuvent être inclus dans l'offre de prix ou faire l'objet d'une facturation complémentaire selon les besoins de la mission, les volumes d'envoi ou les fonctionnalités requises. CX-MEDIA ne saurait être tenue responsable en cas de facturation récurrente ou d'abonnement non résilié par le Client après l'envoi de la campagne. Il appartient au Client de gérer ses abonnements auprès de tiers et de vérifier les conditions d'utilisation applicables.

Création de contenu (vidéos, photos et graphisme) : CX-MEDIA propose des services de production audiovisuelle, de photographie et de création graphique destinés à valoriser l'image du Client. Ces prestations incluent la réalisation de vidéos, de prises de vue professionnelles et de supports graphiques adaptés à divers usages.

CX-MEDIA ne pourrait garantir un impact précis sur la visibilité ou les résultats commerciaux du Client. Celui-ci est seul responsable de l'obtention des autorisations nécessaires (droits à l'image, musiques, marques, lieux, etc.). CX-MEDIA ne pourra être tenue responsable en cas de réclamation d'un tiers liée à l'utilisation des contenus fournis. Les livrables sont fournis selon les formats convenus. Les rushes des tournages vidéo ne sont jamais converties par CX-MEDIA postérieurement à la prestation de montage et livraison du projet finalisé. Toute demande de récupération des rushes sera refusée, ce que le Client accepte. CX-MEDIA se réserve le droit de sélectionner les photographies issues du reportage et de ne remettre au Client qu'une sélection des clichés retenus, sans obligation de fournir l'intégralité des prises

de vue. Cette sélection est réalisée à la discrétion de CX-MEDIA, en tenant compte de la qualité artistique et technique des images, ainsi que de leur adéquation avec les attentes du projet. Le Client reconnaît que cette démarche vise à garantir un résultat final cohérent et conforme aux standards professionnels de CX-MEDIA. Le nombre de prises de vue ou de tournages prévu sera le cas échéant précisé dans le contrat. Le nombre de retouches incluses et l'éventuelle possibilité d'ajustements sont laissés à la seule discrétion de CX-MEDIA. Toute demande de modification post-validation finale pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire conformément à un taux horaire de 75€/heure.

Gestion et animation des réseaux sociaux : CX-MEDIA propose des services de Community Management et de création de contenu pour optimiser la présence digitale du Client sur les réseaux sociaux. CX-MEDIA ne pourrait garantir un nombre précis de postes, d'interactions, de conversions ou de visibilité, celle-ci étant soumise aux algorithmes des plateformes et à l'engagement de l'audience. En marquant accord sur le Contrat, le Client autorise CX-MEDIA à publier des postes selon la fréquence spécifiée dans le contrat et les standards qualités de CX-MEDIA. CX-MEDIA communiquera préalablement au Client la campagne de posts envisagée. À défaut de remarques ou de demandes de modifications formulées par le Client dans le délai indiqué par CX-MEDIA, la campagne et les posts inclus seront considérés comme acceptés pour publication par le Client. Le Client est responsable du contenu des publications et exonère CX-MEDIA de toute responsabilité quant à ce, sauf dol. CX-MEDIA ne pourra être tenue responsable des réactions du public ou de toute restriction imposée par les plateformes sociales. Le Client s'engage à fournir les accès et ressources nécessaires à la gestion de ses comptes dans les délais convenus.

Spots radio : Dans le cadre de la création et de la production de spots radio, CX-MEDIA intervient en qualité de prestataire technique et créatif. À ce titre, CX-MEDIA est tenue à une obligation de moyens et ne garantit pas l'impact commercial, la mémorisation ou l'efficacité publicitaire du spot diffusé. CX-MEDIA ne pourra être tenue responsable des conditions de diffusion du spot (qualité du signal, fréquence de passage, audience, programmation), lesquelles relèvent exclusivement des régies ou diffuseurs tiers. Le Client demeure seul responsable du contenu validé du spot (messages, allégations, conformité légale, droits musicaux ou de tiers le cas échéant) et exonère CX-MEDIA de toute réclamation ou

recours à cet égard après validation et diffusion.

ARTICLE 19 : RÉSILIATION

En principe, aucune des Parties ne peut rompre le contrat par l'effet de sa seule volonté. Les Parties peuvent néanmoins mettre un terme au contrat sans intervention judiciaire et sans indemnité, si l'autre Partie fait l'objet d'un jugement ayant autorité de chose jugée pour fraude, corruption, participation à une organisation criminelle ou du chef de toute autre infraction pénale de nature à nuire à la réputation de ses cocontractants. Quel qu'en soit le motif, la résiliation prend effet à compter de la date de réception de la lettre recommandée avec accusé de réception résiliant le contrat ou à compter de toute autre date mentionnée dans la lettre de résiliation.

ARTICLE 20 : FORCE MAJEURE

En cas de force majeure (circonstances imprévisibles et insurmontables) rendant raisonnablement et irrévocablement la poursuite de la collaboration contractuelle impossible, chaque Partie pourra mettre un terme au contrat, sans intervention judiciaire et sans indemnité mais en acquittant le prix des services déjà rendus ou en restituant la portion de prix non couverte par un service.

Seront notamment considérés comme cas de force majeure dans le chef de CX-MEDIA :

- La perte ou la destruction totale ou partielle du système informatique de CX-MEDIA ou de sa base de données lorsque l'un ou l'autre de ces événements ne peut raisonnablement pas être directement imputé à CX-MEDIA et qu'il n'est pas démontré que CX-MEDIA a omis de prendre les mesures raisonnables permettant de prévenir l'un ou l'autre de ces événements.
- Un arrêt de fourniture d'énergie.
- Une défaillance du réseau internet ou du système de stockage des données.
- Une défaillance du réseau de télécommunications.
- Une perte de connectivité au réseau internet ou au réseau de télécommunications dont dépend CX-MEDIA.
- Un fait ou une décision d'un tiers lorsque cette décision affecte la bonne exécution du présent contrat.
- Toute autre cause échappant au contrôle raisonnable de CX-MEDIA.

ARTICLE 21 : CLAUSE DE DÉBIT

Hors cas de force majeure, aucune des Parties ne peut rompre le contrat par l'effet de sa seule volonté. Si le Client résilie néanmoins anticipativement tout ou partie du contrat conclu entre lui et CX-MEDIA, il devra dans ce cas payer à CX-MEDIA, outre le prix des prestations déjà effectuées, une indemnité de dédit forfaitaire et

irréductible dont le montant varie selon la nature du service concerné :

- Prestations ponctuelles : indemnité égale à 60% du montant total de la commande ou de la partie non encore exécutée.
- Forfait Vitrine : indemnité égale à 100% du montant total de la commande.
- Toute prestation d'hébergement : indemnité égale à 100 % des mensualités restantes à échoir au titre de la commande initiale.
- Prestations annuelles liés au réseaux sociaux : indemnité égale à 100% du montant total de la commande (les prestations ayant en règle déjà été réalisées en avance).

Ces indemnités couvrent notamment, sans que cette énumération ne soit limitative, le manque à gagner, l'analyse et l'établissement de l'offre, une quote-part des frais de commercialisation, des frais de gestion administrative et comptable, du coût de stockage des logiciels nécessaires aux prestations effectuées par CX-MEDIA. En pareille hypothèse, si des sommes ont déjà été versées, elles ne seront dès lors pas restituées et pourront être déduites par CX-MEDIA des montants dus par le Client en application du présent article. Cette indemnité sera payable à la date de la résiliation dudit Contrat. Les Parties reconnaissent que ces indemnités constituent une estimation raisonnable du préjudice subi par CX-MEDIA et ne sont pas manifestement excessives compte tenu de la nature des prestations. Cette clause s'applique exclusivement aux Clients professionnels, sauf disposition impérative contraire.

ARTICLE 22 : CLAUSE RÉSOLUTOIRE EXPRESSE

CX-MEDIA est en droit de résilier, de plein droit et sans intervention judiciaire, le Contrat par une notification envoyée au Client par lettre recommandée, en cas d'inexécution grave par le Client de l'une de ses obligations contractuelles, notamment (i) s'il est en retard de paiement d'une facture de plus de quinze jours calendriers, après mise en demeure laissée sans suite utile (ii) s'il apparaît qu'il n'exécutera pas ou risque sérieusement de ne pas exécuter l'une de ses obligations pendant 2 mois, et ce avant même que cette obligation soit exigible, (iii) si le Client montre des signes manifestes d'insolvabilité, (iv) si l'autre Partie fait l'objet d'un jugement ayant autorité de chose jugée pour fraude, corruption, participation à une organisation criminelle ou du chef de toute autre infraction pénale de nature à nuire à la réputation de ses cocontractants ou (v) si il n'est raisonnablement pas possible pour CX-MEDIA de proposer les services convenus dans de bonnes conditions en raison du Client, notamment en cas de faible coopération. En pareils cas, le Client devra payer à CX-MEDIA, outre le paiement des prestations déjà effectuées, une indemnité forfaitaire et irréductible égale à 60 % du montant total des prestations encore à réaliser en vertu du Contrat, couvrant notamment le manque à gagner, une quote-part des frais de commercialisation, des frais de gestion administrative et comptable, du

coût du stockage des logiciels nécessaires aux prestations effectuées par CX-MEDIA. Cette indemnité sera payable à la date de la résiliation du Contrat. Les Parties reconnaissent que ces indemnités constituent une estimation raisonnable du préjudice subi par CX-MEDIA et ne sont pas manifestement excessives compte tenu de la nature des prestations. Cette clause s'applique exclusivement aux Clients professionnels, sauf disposition impérative contraire

ARTICLE 23 : NON-COMPENSATION DES CREANCES

Le Client renonce expressément à toute possibilité de compenser un dommage qu'il aurait subi avec les factures impayées, quelles qu'en soient les causes ou circonstances. Même en cas d'engagement avéré de notre responsabilité concernant le dommage allégué, le Client ne pourra en aucun cas procéder à une retenue ou déduction sur les montants dus au titre des factures en souffrance. Toute compensation ou déduction effectuée en violation de la présente clause sera considérée comme irrégulière et donnera droit à CX-MEDIA de réclamer l'intégralité des sommes dues, majorées des intérêts légaux et des éventuels frais de recouvrement. La présente clause s'applique exclusivement aux Clients professionnels.

ARTICLE 24 : INEXECUTION ET APPLICATION DU CODE CIVIL

En cas de manquement, inexécution problématique, contractuelle ou précontractuelle, le Client s'engage à exclusivement faire valoir l'exécution en nature des engagements faisant l'objet du contrat faisant loi entre les Parties conformément à l'article 5.234 du Code civil. Le Client renonce par ailleurs expressément à l'application de l'article 5.85, alinéa 3 (remplacement du débiteur de manière extrajudiciaire par notification du créancier), 5.93 du Code civil (résolution par notification du créancier), 5.96 (résolution partielle du contrat) et 5.97 (réduction de prix). Les Parties entendent en tout état de cause limiter leur éventuelle responsabilité précontractuelle, sauf faute intentionnelle, à un moment n'excédant pas 2.500,00 € à charge pour la partie lésée d'en démontrer son préjudice en lien causal avec une faute alléguée.

ARTICLE 25 : MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Nous nous réservons le droit de réaliser des modifications à nos termes et conditions, y compris aux présentes conditions générales à tout moment. Le client sera informé que des modifications ont été apportées aux conditions générales et il pourra être invité à les accepter expressément, le cas échéant. Toute modification des conditions générales ne sera applicable qu'aux contrats conclus postérieurement à leur publication, sauf acceptation expresse du Client. En tout état de cause, à défaut de contestation sur les modifications des conditions générales endéans un délai de 10 jours



CONDITIONS GÉNÉRALES

calendrier, celles-ci seront considérées comme acceptées irrévocablement par le Client. Les conditions générales en vigueur sont disponibles sur le site internet <https://www.cx-media.be/>.

ARTICLE 26 : RECLAMATIONS

CX-MEDIA recherche une collaboration long terme et de confiance avec ses clients.

En conséquence, en cas de réclamation, CX-MEDIA s'engage à faire le nécessaire afin de trouver une solution satisfaisante pour toutes les parties. En cas de dysfonctionnement des services, il appartient au Client d'adresser de manière circonstanciée le problème rencontré via l'adresse mail et d'effectuer les tests et solutions techniques proposés par CX-MEDIA.

Les éventuelles réclamations relatives aux services fournis par CX-MEDIA devront être formulées par écrit, dans un délai de 8 jours après la survenance du fait donnant lieu à réclamation. Ce délai ne s'applique pas en cas de dol, faute intentionnelle ou dispositions légales impératives.

Si une réclamation s'avère fondée, CX-MEDIA s'engage à intervenir dans les plus brefs délais.

ARTICLE 27 : DROIT APPLICABLE – COMPÉTENCE

Nous recherchons une collaboration à long terme avec le Client. En conséquence, en cas de litige, les Parties tenteront de résoudre préalablement leur différend à l'amiable. Ce n'est que si le différend perdure durant plus d'un mois après l'entame des négociations amiables que tout litige relatif à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution du contrat de prestation de service ou des présentes conditions générales de notre intervention et/ou de nos prestations sera soumis aux juridictions de l'arrondissement judiciaire du Hainaut, seuls compétents. Les relations contractuelles entre les Parties sont régies par le droit belge.

ARTICLE 28 : DIVERS

Le défaut pour une Partie de se prévaloir, pendant un certain temps, de ses droits issus de la présente convention n'emportera jamais la renonciation aux droits en question. La nullité éventuelle de l'une des clauses des présentes conditions générales

n'entraîne pas la nullité de l'ensemble de celles-ci. Dans la mesure du possible, les Parties substitueront à la clause nulle une clause valable ayant un effet économique équivalent. En particulier, les Parties reconnaissent expressément que les clauses équivalentes au bénéfice du Consommateur au sens du Code de droit économique seront considérées comme incluses aux présentes conditions générales. Le bon de commande/l'offre/le devis ou le contrat signé et accepté accompagné des présentes conditions générales constitue l'accord complet des parties quant à l'objet auquel il se rapporte. Ils remplacent et annulent toutes les discussions, brochures, propositions, négociations, représentations, compréhensions ou accords antérieurs entre les parties. Ils constituent ensemble la convention entière des parties et contiennent toutes les conditions dont les parties sont convenues. Ils ne peuvent dès lors être contredits ou complétés par la preuve de déclarations ou d'accords antérieurs