

Conditions générales SEAK Pro

1. CHAMP D'APPLICATION

- 1.1. Tous nos travaux sont régis par les présentes conditions générales. Toute dérogation ou modification aux présentes clauses sera non valide si elle n'a pas été faite par écrit et acceptée par les deux parties.
- 1.2. L'entièreté du texte des présentes conditions générales fait partie intégrante de nos offres. Le client est censé en avoir pris connaissance et en avoir accepté toutes les clauses, sauf stipulation expresse contraire notifiée.
- 1.3. Les présentes conditions générales prévalent sur toute condition d'achat.

2. MODALITES ABONNEMENT SERVICE PRO BOOST

- 2.1. Le service Pro Boost ne s'adresse qu'aux personnes physiques et entreprises disposant d'un numéro de TVA.
- 2.2. Nous n'intervenons que dans les provinces du Hainaut, Brabant Wallon, Namur, et Bruxelles.
- 2.3. Lorsque vous souscrivez à notre service Pro Boost, vous êtes **engagé sur une période de un an**. Ce qui signifie que vous recevrez un total de douze factures mensuelles ou une facture annuelle équivalant au montant du niveau de votre abonnement.
- 2.4. Lorsque votre abonnement arrive à échéance, il sera renouvelé automatiquement et vous serez à nouveau engagé sur une période de 12 mois. Pour annuler le renouvellement automatique de votre abonnement, **vous devez nous envoyer une demande sur l'email info@seak.be avant la fin de votre contrat**. Il est possible de consulter la date d'expiration de votre abonnement sur la page « Pro Boost » en bas du compteur de jetons dans la partie droite de votre écran.
- 2.5. Lorsque vous décidez de rompre le contrat durant la période de 12 mois, **un préavis de 3 mois** vous sera réclamé.
- 2.6. Vous avez le choix de recevoir une facture sur base mensuelle ou annuelle. Vos factures peuvent être consultées sur votre espace mySeak sous l'onglet « mon compte », « mes factures ». Nous vous conseillons d'établir un ordre permanent auprès de votre institution bancaire afin éviter les retards de paiement. Dans le cas d'un retard de paiement un supplément de 20 % du montant total vous sera facturé.
- 2.7. Tous les montant déjà prélevés ne seront pas remboursés en cas de résiliation du contrat.

2.8. SERVICES DISPONIBLES DANS L'ABONNEMENT PRO BOOST

2.7.1 Vidéo - 30s (TikTok, Story, Reels) – (Ce service vous coûtera 3 jetons.)

- 2.7.1.1 Comprend le déplacement, le matériel (caméra, objectif, stabilisateur), le tournage et le montage d'une vidéo de maximum 30 secondes.
- 2.7.1.2 Le montage ne comprend pas l'ajout d'effets spéciaux. Il est cependant possible d'ajouter des sous-titres.

2.7.2 Vidéo drone (Ce service vous coûtera 3 jetons.)

- 2.7.2.1 Comprend le déplacement, le matériel (drone, filtre ND), le tournage et le montage d'une vidéo de maximum 30 secondes.
- 2.7.2.2 Dans le cas où le lieu de tournage est un lieu privé, une autorisation de vol auprès du propriétaire est requise. Dans le cas où le lieu de tournage est situé dans une zone interdite (proche d'un aéroport, d'une prison ou d'une centrale nucléaire) nous ne serons techniquement pas en mesure de faire décoller le drone. Nous vous re créditerons alors les 3 jetons utilisés lors de la demande du service.
- 2.7.2.3 Le montage ne comprend pas l'ajout d'effets spéciaux. Il est cependant possible d'ajouter des sous-titres.

2.7.3 Vidéo animation logo – (Ce service vous coûtera 3 jetons.)

- 2.7.3.1 Ce service ne comprend pas la création du logo. La vidéo dure maximum 10 secondes.

2.7.4 Vidéo - montage sans tournage (max. 90 secondes) - (Ce service vous coûtera 3 jetons.)

- 2.7.4.1 Les plans vidéos nécessaires au montage doivent être déposés au préalable sur votre espace personnel mySeak dans l'onglet « mon compte », « mes fichiers » afin d'éviter toute perte de qualité lors du transfert. Nous ne sommes pas responsables de la qualité d'origine des plans vidéos dans la mesure où l'amélioration des plans sources en post production est limitée.
- 2.7.4.2 L'ensemble des plans vidéos nécessaires au montage ne doit **pas dépasser 10 minutes**.
- 2.7.4.3 Le montage ne comprend pas l'ajout d'effets spéciaux. Il est cependant possible d'ajouter des sous-titres.

2.7.5 Photos - catalogue (max. 15) – (Ce service vous coûtera 2 jetons)

- 2.7.5.1 Comprend le déplacement, le matériel (appareil photo, objectifs).
- 2.7.5.2 Un maximum de 15 photos retouchées.
- 2.7.5.3 Attention, la photographie catalogue est un type de photographie qui a pour sujet un ensemble de produits destinés à la vente. **Ce service ne comprend que la réalisation des photos** et non pas la mise en page ou encore l'impression d'un catalogue.

2.7.6 Photos - entreprise (max. 15) – (Ce service vous coûtera 2 jetons)

- 2.7.6.1 Comprend le déplacement, le matériel (appareil photo, objectifs).
- 2.7.6.2 Un maximum de 15 photos retouchées.
- 2.7.6.3 Ce type de photos a pour sujet **le personnel et/ou l'infrastructure de l'entreprise**.

2.7.7 Photos - événement (max. 15) – (Ce service vous coûtera 2 jetons)

- 2.7.7.1 Comprend le déplacement, le matériel (appareil photo, objectifs).
- 2.7.7.2 Un maximum de 15 photos retouchées.
- 2.7.7.3 Ce service peut être activé pour tout type d'évènement, cependant nous ne pouvons être sollicités que durant une tranche horaire définie au point 8.

2.7.8 Service : Graphisme – Logo – (Ce service vous coûtera 1 jeton)

2.7.8.1 Le service comprend un rendez-vous **téléphonique ou par email** pour prendre connaissance de la demande.

2.7.8.2 Deux fichiers vous seront remis, une version vectorisée *.ai* et une version *.png*.

2.7.9 Graphisme – flyers – (Ce service vous coûtera 1 jeton)

2.7.9.1 Le service comprend un rendez-vous **téléphonique ou par email** pour prendre connaissance de la demande.

2.7.9.2 Un fichier au format *.pdf* vous sera remis.

2.7.10 Graphisme – webdesign – (Ce service vous coûtera 1 jeton)

2.7.10.1 Le service comprend un rendez-vous **téléphonique ou par email** pour prendre connaissance de la demande.

2.7.10.2 Nous réalisons des éléments HTML pour votre site internet tels que : des signatures, des Template mail, autres modèles graphiques.

2.7.10.3 Attention, le temps de développement ne doit pas excéder 120 minutes.

2.7.11 Graphisme - carte de visite – (Ce service vous coûtera 1 jeton)

2.7.11.1 Le service comprend un rendez-vous **téléphonique ou par email** pour prendre connaissance de la demande.

2.7.11.2 Un fichier en format *.pdf* vous sera remis.

2.7.12 Graphisme – affiche – (Ce service vous coûtera 1 jeton)

2.7.12.1 Le service comprend un rendez-vous **téléphonique ou par email** pour prendre connaissance de la demande.

2.7.12.2 Un fichier en format *.pdf* vous sera remis.

2.7.12.3 Attention, si l'affiche requiert une photo en guise d'illustration, celle-ci n'est pas comprise dans ce service. Si vous souhaitez nous déléguer la réalisation du visuel, vous devez souscrire à un abonnement de niveau argent ou gold, ou demander un service photos sur devis.

2.7.13 Graphisme - banner réseaux sociaux – (Ce service vous coûtera 1 jeton)

2.7.13.1 Le service comprend un rendez-vous **téléphonique ou par email** pour prendre connaissance de la demande.

2.7.13.2 Un fichier *.jpg* ou *.png* vous sera remis.

2.7.14 Graphisme – newsletter – (Ce service vous coûtera 1 jeton)

2.7.14.1 Le service comprend un rendez-vous **téléphonique ou par email** pour prendre connaissance de la demande.

2.7.14.2 La réalisation de la newsletter ne comprend pas la réalisation des visuels mais uniquement leur mise en page, le contenu rédactionnel, l'envoi et/ou la programmation. Si vous souhaitez nous déléguer la réalisation du visuel, vous devez souscrire à un abonnement de niveau argent ou gold ou demander un service photos sur devis.

2.8 FONCTIONNEMENT PRO BOOST

- 2.8.1 Toute demande de souscription doit être introduite via le formulaire de demande en ligne à l'adresse suivante : <https://seak.be/abonnements/> . Endéans les 24 heures vos services seront activés par un de nos agents. Vous aurez ensuite accès au menu « Jeton Boost » dans l'onglet mySeak « photos, vidéo, graphisme ». Ce menu vous donne accès aux demandes de services. Vous y trouverez également un compteur de jetons indiquant votre crédit restant.
- 2.8.2 Pour chaque service sélectionné, le coût en jetons sera indiqué. Après validation de la demande, le montant de jetons restants s'actualise et nous sommes notifiés de votre demande. Nous prendrons ensuite contact avec vous endéans les 24 heures pour fixer la date de l'intervention.
- 2.8.3 Le 1^{er} du mois, votre compteur se réinitialise. Ce qui signifie que **vos jetons ne sont pas cumulables**. Tous les jetons non utilisés sont perdus à la fin du mois. Exemple : j'ai un abonnement Gold, qui me donne droit à 3 jetons par mois. Nous sommes au mois de mars et il me reste 1 jeton. Arrivé au mois d'avril, mon compteur se réinitialise à 3 jetons. Le jeton non utilisé du mois de mars est donc perdu.

2.9 DELAIS D'INTERVENTION ET HORAIRES PRO BOOST

- 2.9.1 Il est recommandé d'introduire sa demande d'intervention une semaine avant la date souhaitée. Nous pouvons ainsi nous organiser au mieux.
- 2.9.2 Si la demande est formulée dans des délais trop courts et que nous sommes dans l'incapacité de nous rendre disponibles, nous nous donnons le droit de refuser l'intervention et le(s) jeton(s) perdu(s) lors de la demande vous sera(ont) recrédi(té)s.
- 2.9.3 Nous travaillons **du lundi au vendredi de 16h00 à 20h00** et **le samedi de 9h00 à 17h00**.

2.10 DELAIS DE REMISE DU PROJET PRO BOOST

- 2.10.1 Nous nous engageons à terminer votre projet dans les 48 heures ouvrables après l'intervention. Ou dans les 48 heures ouvrables après la demande en ligne pour les projets qui ne nécessitent pas de déplacements.
- 2.10.2 En cas d'incapacité de remise du projet dans les 48 heures ouvrables, nous prendrons contact avec vous pour vous en avertir.

2.11 MODIFICATIONS

- 2.11.1 Pour tout projet rendu, vous avez droit à **une demande de modification**. Cependant, la modification **ne doit pas impliquer un nouveau déplacement**.

2.11.2 Le projet sera remis dans les 48 heures ouvrables après la demande de modification.

3 MODALITES ABONNEMENT SERVICE PRO MAINTENANCE

- 3.1 Notre service Pro Maintenance ne s'adresse qu'aux personnes physiques et entreprises disposant d'un numéro de TVA.
- 3.2 Ce service est disponible dans toute l'Europe.
- 3.3 Lorsque vous souscrivez à notre service Pro maintenance, vous êtes **engagé sur une période de un an**. Ce qui signifie que vous recevrez un total de 12 factures mensuelles ou 1 facture annuelle.
- 3.4 Lorsque votre abonnement arrive à échéance, il sera renouvelé automatiquement et vous serez à nouveau engagés sur une période de 12 mois. Pour annuler le renouvellement automatique de votre abonnement, **vous devez nous envoyer une demande sur l'email info@seak.be avant la fin de votre contrat**. Il est possible de consulter la date d'expiration de votre abonnement sur la page « Pro maintenance » en dessous du compteur d'heure(s) dans la partie supérieur gauche de votre écran.
- 3.5 Lorsque vous décidez de rompre le contrat durant la période de 12 mois, **un préavis de 3 mois** vous sera réclamé.
- 3.6 Vous avez le choix de recevoir une facture sur base mensuelle ou annuelle. Vos factures peuvent être consultées sur votre espace mySeak sous l'onglet « mon compte », « mes factures ». Nous vous conseillons d'établir un ordre permanent auprès de votre institution bancaire afin éviter les retards de paiement. Dans le cas d'un retard de paiement un supplément de 20 % du montant total de la facture vous sera facturé.
- 3.7** Après résiliation de l'abonnement Service Pro Maintenance, dans le cas où votre site internet est hébergé sur nos serveurs, vous disposez **de 90 jours pour réclamer votre site internet. Sans quoi les données seront perdues.**

3.8 SERVICES DISPONIBLES DANS L'ABONNEMENT PRO BOOST

3.8.1.1 **Ajouter ou modifier du texte (Ce service vous coûtera 0,5 heures.)**

3.8.1.1.1 Le contenu textuel doit être fourni par le demandeur.

3.8.1.2 **Ajouter ou modifier des visuels (Ce service vous coûtera 0,5 heures.)**

3.8.1.2.1 Le contenu visuel doit être fourni par le demandeur.

3.8.2 **Signaler un problème avec votre site (Ce service vous coûtera 1 heure.)**

3.8.3 **Signaler un problème avec l'application facturation (Ce service vous coûtera 1 heure.)**

3.8.3.1 Ce service ne comprend pas la rédaction ou l'envoi de factures qui sont à charge de l'utilisateur.

3.8.4 **Signaler un problème avec l'application newsletter (Ce service vous coûtera 1 heure.)**

3.8.4.1 Ce service ne comprend pas la rédaction de la newsletter. Pour nous déléguer cette tâche, vous devez souscrire à un plan Pro Boost.

3.8.5 **Signaler un problème avec l'email pro (Ce service vous coûtera 1 heure.)**

3.8.6 **Contact direct avec un informaticien (Estimation de l'informaticien.)**

- 3.8.6.1 L'informaticien procédera à une estimation du temps nécessaire à l'intervention. Ce montant sera déduit de votre crédit d'heures restant.
- 3.8.6.2 L'informaticien se réserve le droit de refuser l'intervention si celle-ci dépasse le crédit d'heures restant de l'utilisateur. Dans ce cas, l'utilisateur peut demander une recharge moyennant un paiement supplémentaire.
- 3.8.6.3 Lorsque votre crédit annuel de 5 heures compris dans votre abonnement est épuisé, il est possible de recharger votre compte en achetant des heures supplémentaires. Le tarifs est de 60 euros de l'heure.

3.9 FONCTIONNEMENT PRO MAINTENANCE

- 3.9.1 Toute demande de souscription doit être introduite via le formulaire de demande en ligne à l'adresse suivante : <https://seak.be/abonnements/> . Endéans les 24 heures vos services seront activés par un de nos agents. Vous aurez ensuite accès au menu « Maintenance » dans l'onglet mySeak « Création Web ». Ce menu vous donne accès aux demandes de services. Vous y trouverez également un compteur d'heures indiquant votre crédit restant.
- 3.9.2 Pour chaque service sélectionné, le coût de l'intervention sera indiqué en heure(s). Après validation de la demande, le montant d'heure(s) restant s'actualise et nous sommes notifiés de votre demande.
- 3.9.3 Tous les 12 mois, votre compteur se réinitialise. Ce qui signifie que **vos heures ne sont pas cumulables**. Les heures non utilisées sont perdues à la fin des 12 mois.

3.10 DELAIS D'INTERVENTION ET HORAIRES PRO MAINTENANCE

- 3.10.1 Nous intervenons dans les 24 heures ouvrables.

4 MODALITES ABONNEMENT APPLICATIONS ET SERVICE FACTURATION, NEWSLETTER ET EMAIL PRO

- 4.1 Nos applications Pro ne s'adressent qu'aux personnes physiques et entreprises disposant d'un numéro de TVA.
- 4.2 Ce service est disponible dans toute l'Europe.
- 4.3 Lorsque vous souscrivez à une ou plusieurs application(s), vous êtes **engagé sur une période de un mois**. Ce qui signifie que vous recevrez une facture mensuelle.
- 4.4 Lorsque votre abonnement arrive à échéance, il sera renouvelé automatiquement et vous serez à nouveau engagé sur une période d'un mois. Pour annuler le renouvellement automatique de votre abonnement, **vous devez nous envoyer une demande sur l'email info@seak.be**.
- 4.5 Vous pouvez à tout moment résilier gratuitement votre abonnement en envoyant un email à info@seak.be.
- 4.6 Vos factures peuvent être consultées sur votre espace mySeak sous l'onglet « mon compte », « mes factures ». Nous vous conseillons d'établir un ordre permanent auprès de votre institution bancaire afin éviter les retards de paiement. Dans le cas d'un retard de paiement un supplément de 20 % du montant total de la facture vous sera facturé.
- 4.7 Si vos données sont stockées sur votre site web veuillez les récupérer avant de résilier votre abonnement. **Sans quoi ces données seront perdues.**

4.8 SERVICES ET APPLICATIONS

4.8.1 Facturation

- 4.8.1.1 L'application facturation vous permet de gérer et d'automatiser la création de vos factures et devis.
- 4.8.1.2 Protection des données : toute votre activité de facturation, bien que accessible par nos services, ne sera jamais consultée sauf dans le cas d'une intervention technique.

4.8.2 Email Pro

- 4.8.2.1 Nous vous créons un accès sur notre gestionnaire de mail professionnel Infomaniak.

4.8.3 Newsletter

- 4.8.3.1 Nous mettons en place un gestionnaire de newsletter directement sur votre site internet.
- 4.8.3.2 Attention ce service ne comprend pas la rédaction de la newsletter. Pour nous déléguer cette tâche, vous devez souscrire à un plan Pro Boost.

4.9 FONCTIONNEMENT

- 4.9.1 Toute demande de souscription doit être introduite via le formulaire de demande en ligne à l'adresse suivante : <https://seak.be/abonnements/> . Endéans les 48 heures ouvrables, vos services seront activés par un de nos agents. Vous aurez ensuite accès au menu « Facturation, Newsletter, Email Pro » dans l'onglet mySeak « création web ». Chaque bouton vous donne accès à l'application qui est directement installée sur votre site internet.
- 4.9.2 L'accès à ces applications implique un accès étendu à certaines parties de l'administration Wordpress. Nous déclinons toute responsabilités dans le cas où une mauvaise utilisation de votre part de ces services engendre des dommages au site.

5 PROFITEZ DE NOS SERVICES