



## Conditions de vente de Skynet

### Application des présentes conditions

- a) Les présentes conditions générales constituent l'accord entre le client et Belgacom Skynet S.A. (ci-après dénommée 'Skynet') concernant les produits et services fournis par Skynet au client. Les services de Skynet incluent des formats publicitaires interactifs comme le webvertising, l'e-mail marketing et des services d'intégration de contenu. Ils incluent la vente ou la location d'espaces publicitaires sur des supports publicitaires appartenant à Skynet, Belgacom ou une autre partie. Ces services sont gérés par les présentes conditions générales (partie I) et, le cas échéant, par les conditions spécifiques à chaque service (partie II). Toute dérogation aux présentes conditions doit impérativement être faite par écrit.
- b) Ces conditions sont réputées acceptées dès la signature du bon de commande nonobstant toute autre condition figurant sur tout autre document ou formulaire du client.
- c) La correspondance destinée à Skynet doit être envoyée à : Belgacom Skynet S.A., rue Carli, 2, B-1140 Bruxelles.

## PARTIE I : conditions générales de Skynet

### I.1. Paiement et conditions de paiement

- a) Les factures de Skynet sont payables dans les 30 jours à compter de la date de la facture.
- b) En cas de retard de paiement, un intérêt de retard sera dû de plein droit, équivalant au taux d'intérêt légal majoré de 2 %. En plus de ces intérêts, le montant de la facture sera automatiquement majoré d'une indemnité forfaitaire s'élevant à 10 % du montant de la facture, avec un minimum de 150 EUR. Cette indemnité est due de plein droit et sans mise en demeure par lettre recommandée.
- c) La T.V.A., les droits d'auteur éventuellement dus ainsi que toute autre taxe, droit ou frais sont toujours à charge du client.
- d) Dans l'hypothèse où le client reste en défaut de payer tout montant dû pour une facture précédente ou en vertu d'un contrat antérieur, le montant total non payé à ce moment devient immédiatement et automatiquement exigible sans autre mise en demeure.
- e) Tout paiement n'est valable que s'il est effectué par virement au compte bancaire de Skynet mentionné sur la facture de Skynet ou par tout autre moyen expressément autorisé par Skynet.

### I.2. Directives techniques

Seules les directives techniques transmises au client par Skynet avant la signature du bon de commande sont d'application. Elles sont disponibles sur [www.skynetimpulse.be](http://www.skynetimpulse.be).

### I.3. Résolution du contrat

Skynet peut librement résilier le présent contrat, y mettre fin ou en stopper l'exécution en tout ou en partie, sans préavis ni indemnité, dans les hypothèses suivantes :

- a) en cas de non-paiement par le client de tout montant à sa date d'échéance, sans préjudice du droit de Skynet d'exiger le paiement complet, majoré des intérêts et du montant de l'indemnité forfaitaire ;
- b) en cas d'informations négatives concernant la situation financière du client ;
- c) sur la base du contenu ou de la forme du format de webvertising ou pour des raisons que Skynet estime justifiées.

#### **I.4. Responsabilité**

Les parties reconnaissent expressément que l'obligation de Skynet est une obligation de moyen et non de résultats. Dans tous les cas, la responsabilité de Skynet sera limitée à la création d'une note de crédit pour une partie ou pour l'ensemble du montant de la facture en fonction de la gravité des erreurs établies. Skynet ne peut en aucun cas être tenue responsable du contenu ou de l'inexactitude du matériel publicitaire du client. Dans ce cadre, chaque publicité devra mentionner le nom et l'adresse de l'annonceur (éditeur responsable).

#### **I.5. Contestation**

- a) Sauf condition particulière contraire en vigueur, les plaintes concernant les factures ou les services de Skynet devront être introduites par écrit dans les 15 jours calendrier suivant la date de la facture. Passé ce délai, la plainte est considérée comme irrecevable.
- b) Les relations entre Skynet et le client sont régies par le droit belge. Tout différend relatif au bon de commande, au contrat ou aux conditions générales relèvent de la compétence exclusive des tribunaux bruxellois.
- c) Les parties conviennent que toute photocopie, fax, e-mail et enregistrement électronique constaté par Skynet peut servir de preuve écrite.

## **PARTIE II : conditions spécifiques relatives au webvertising et à l'e-mail marketing**

Les présentes conditions spécifiques sont d'application pour les activités de webvertising et d'e-mail marketing fournies au client par Skynet. Elles sont rédigées sur la base de l'IAB (Interactive Advertising Bureau) Sales Guidelines ([www.IAB-Belgium.be](http://www.IAB-Belgium.be)). Ces conditions sont d'application aussi longtemps qu'elles n'auront pas été expressément rejetées par le client et Skynet. Elles sont complétées par 1) les conditions générales de Skynet (cf. Partie I ci-dessus), 2) les spécifications techniques spécifiques au webvertising et à l'e-mail marketing et 3) la rate card relative au webvertising et à l'e-mail marketing (cf. II 1 2).

Le terme "client" désigne les publicitaires ainsi que leurs représentants comme les agences d'achat d'espace et les agences créatives.

#### **II.1. APPELS D'OFFRE (RFP : request for proposal)**

Skynet dispose d'au moins 3 jours ouvrables pour réagir aux demandes d'offre du client. Ce délai permet à Skynet de vérifier la disponibilité de l'espace publicitaire demandé pendant la période demandée.

#### **II.2. OPTIONS**

Lorsque Skynet attribue une option à un client, les règles suivantes sont d'application :

- Chaque option est valable pour une période de 14 jours calendrier à partir de sa date d'attribution par Skynet.
- Skynet peut placer 3 options sur un espace publicitaire. Dans ce cas, Skynet informera le client du niveau de son option dans la liste des options.
- Lorsqu'un client souhaite intervertir une option dans une campagne, les titulaires des 2 options restantes en sont informés par Skynet dans les 24 heures. À condition de disposer d'un bon de commande signé par ces derniers, le client en question aura la possibilité d'intervertir son option dans une campagne dans les 2 jours ouvrables à compter du jour où le souhait d'intervention a été notifié, avec un degré de priorité correspondant à celui de son option dans la liste.

#### **II.3. DATE D'ÉCHÉANCE DU BON DE COMMANDE**

Le client est tenu de renvoyer son bon de commande signé à Skynet au plus tard 5 jours ouvrables avant la date de début de la campagne afin de permettre à Skynet de garantir la disponibilité de l'espace 2 jours ouvrables avant le début de la campagne.

#### **II.4. MODIFICATIONS OU ANNULATIONS DE CAMPAGNES**

- 4.1. Un client peut modifier le planning d'une campagne jusqu'à 3 jours ouvrables avant la date de début de celle-ci.
- 4.2. Les campagnes peuvent être déplacées deux fois au maximum sans entraîner de frais supplémentaires. Si un client sollicite le déplacement d'une campagne à plus de deux reprises, Skynet pourra alors facturer des frais de replanification.
- 4.3. À l'exception des articles 4.4 et 4.5 repris ci-dessous, un client peut annuler ses commandes partiellement ou totalement. Le client doit en faire la demande par écrit via e-mail, fax ou courrier au plus tard 4 semaines avant la date de début de la campagne. Si ce délai n'est pas respecté, les règles suivantes sont d'application :
  - Si Skynet reçoit la demande d'annulation 4 à 3 semaines avant la date de début de la campagne, l'indemnité d'annulation réclamée par Skynet correspondra à 20 % de la valeur totale du bon de commande.
  - Si Skynet reçoit la demande d'annulation 3 à 2 semaines avant la date de début de la campagne, l'indemnité d'annulation réclamée par Skynet correspondra à 50 % de la valeur totale du bon de commande.
  - Si Skynet reçoit la demande d'annulation 2 à 1 semaines (= 5 jours ouvrables) avant la date de début de la campagne, l'indemnité d'annulation réclamée par Skynet correspondra à 75 % de la valeur totale du bon de commande.
  - Si Skynet reçoit la demande d'annulation 1 semaine (= 5 jours ouvrables) avant la date de début de la campagne, l'indemnité d'annulation réclamée par Skynet correspondra à 100 % de la valeur totale du bon de commande.
- 4.4. Les annulations concernant les mini-sites, le sponsoring, les campagnes par e-mail ou tout autre service ou produit fait sur mesure ("customized production") pour le client seront, en fonction des circonstances particulières et du surplus de travail généré, traitées au cas par cas par le client et Skynet et entraîneront une facturation de minimum 50 % du poste du bon de commande relatif à ces produits/services.
- 4.5. Le client ne pourra plus annuler une campagne pour laquelle le travail de production a déjà été entamé par Skynet.
- 4.6. Skynet se réserve le droit de refuser tout message publicitaire:
  - a. dont Skynet estime que celui ci pourrait nuire à l'image de Skynet ou heurter les internautes
  - b. de nature politique, philosophique ou religieuse
  - c. pour des services ou produits concurrents de ceux du groupe BelgacomSkynet se réserve le droit de refuser des tels messages publicitaires à tout moment, même après la signature du bon de commande et d'en interrompre la diffusion pendant la campagne. La partie du campagne diffusée sera néanmoins facturée."

#### **II.5. MATÉRIEL PUBLICITAIRE**

- 5.1. Le client s'engage à transmettre correctement et complètement à Skynet le matériel publicitaire et les logos à utiliser, conformément aux spécifications techniques pour le webvertising ou l'e-mail marketing disponibles sur simple demande et reprises sur [www.skynetimpulse.be](http://www.skynetimpulse.be).
- 5.3. Le client se porte seul garant de la licéité de son message publicitaire à l'égard des dispositions légales applicables. Le client garantit qu'il dispose des droits intellectuels ou de tout autre droit requis pour l'utilisation du matériel publicitaire et des logos à utiliser et qu'il préserve Skynet contre toute demande de dommages et intérêts qui pourrait en découler. Skynet ne peut en aucun cas être tenue responsable du contenu ou de l'inexactitude du matériel publicitaire du client.

- 5.4. **Dénomination standard:** Après envoi par le client du matériel publicitaire à Skynet, Skynet fera enregistrer par l'adserver le nom de bannière repris dans le traffic report ou le nom de bannière qui lui aura spécifiquement été transmis par le client. Le nom de la bannière ne peut pas dépasser 23 caractères alphanumériques + code de langue (deux caractères : fr, nl, uk ou autre). Ce nom de bannière sera utilisé dans tous les rapports envoyés au client.
- 5.5. **URL :** Si l'URL de destination est indisponible ou génère un message d'erreur, Skynet en informera le client par e-mail et remplacera temporairement l'URL en question par celle de la page d'accueil du site du client (si disponible) jusqu'au rétablissement de l'URL originale. Les "impressions" livrées pendant l'indisponibilité de l'URL de destination sont considérées comme des "impressions" livrées normalement.

## **II.6. DÉLAIS**

### **6.1. Délais des campagnes de webvertising**

Skynet n'est pas en mesure de garantir à l'avance le fonctionnement correct des bannières Rich Media. Par conséquent, le client livrera le matériel publicitaire en temps et en heure afin de permettre à Skynet de disposer d'un délai raisonnable pour tester les bannières avant le début de la campagne. Si le client et Skynet estiment que le résultat des tests n'est pas satisfaisant, une bannière par défaut sera utilisée. Le client doit donc prévoir une bannière gif/jpeg pour chaque bannière Rich Media.

- Pour les bannières gif, jpeg ou gif89a : 3 jours ouvrables avant la date de début de la campagne.

- Pour chaque bannière Rich Media: 7 jours ouvrables avant la date de début de la campagne.

- Pour les campagnes 3rd party: 3 jours ouvrables avant la date de début de la campagne.

En cas de non-respect de ces délais par le client, Skynet ne sera pas en mesure de garantir le début ponctuel de la campagne. Dans ce cas, les parties partent du principe que la campagne a débuté à la date convenue. Les "impressions" qui n'auront pas été livrées en raison de la mise en ligne tardive de la campagne ne donneront pas lieu à une indemnité. Skynet s'engage à faire démarrer la campagne aussi rapidement que possible.

### **6.2. Délais des campagnes par e-mail**

Si le client réalise lui-même l'e-mail en HTML, le matériel doit être livré à Skynet 5 jours ouvrables avant le début de la campagne. Si Skynet se charge de la création de l'e-mail pour une action d'e-mail marketing, le matériel nécessaire à cette création doit dans ce cas être fourni à Skynet 10 jours ouvrables avant le début de la campagne. Si le matériel livré ne respecte pas les spécifications techniques de Skynet, cette dernière se réserve le droit de reporter la campagne à une date ultérieure.

## **II.7. MODIFICATIONS CRÉATIVES**

Skynet n'apportera aucune modification (modifications de format comprises) au matériel livré par le client sans l'accord préalable de ce dernier. Le client n'en est pas pour autant exempté de fournir du matériel conforme aux critères de Skynet (cf. normes IAB/Casie).

## **II.8. CONFIRMATION DE LIVRAISON DES BANNIÈRES**

À la réception du matériel publicitaire, Skynet enverra un e-mail au client dans lequel elle confirmera la bonne réception du matériel. Cet e-mail reprendra également le nom de la campagne, le nom de la bannière ainsi que la date et l'heure d'envoi de la bannière. Il précisera enfin si la bannière est conforme aux spécifications de Skynet. Cet e-mail sera envoyé dans les 24 heures (1 jour ouvrable) à la personne ayant signé le bon de commande.

## **II.9. REPORTING**

- 9.1. Webvertising: sauf dispositions contraires, Skynet s'engage à envoyer un rapport électronique une fois par semaine (quotidiennement si possible). Le rapport définitif sera envoyé au client au plus tard 1 semaine après la date de clôture de la campagne.
- 9.2. E-mail marketing: Skynet enverra le rapport définitif relatif à une campagne 10 jours ouvrables après la fin de cette campagne. Un seul rapport sera transmis, sauf dispositions contraires.

## **II.10. CRÉDIT POUR IMPRESSIONS NON LIVRÉES**

Avant le début de la campagne, Skynet et le client conviennent des dispositions à prendre s'il est constaté à la fin de la campagne que trop peu d'"impressions" ont été livrées. Plus spécifiquement, les parties mentionneront (sur le bon de commande, par exemple), que le client sera remboursé pour les "impressions" non livrées ou que le client dispose d'un solde d'"impressions" correspondant au nombre d'"impressions" non livrées.

## **II.11. RÉCOLTE ET TRAITEMENT D'ADRESSES E-MAIL ET APPLICATIONS LÉGALES**

- 11.1. Les messages publicitaires envoyés aux adresses e-mail de la base de données de Skynet le seront toujours par Skynet et exclusivement par elle au nom du client. C'est également Skynet seule qui signera ces e-mails. Le client ne se voit donc jamais remettre les adresses e-mail "louées" (cf. également la fiche technique pour une explication complète). Skynet est responsable du traitement des données personnelles et respecte la Loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel.
- 11.2. Le client s'engage à respecter la réglementation en vigueur relative au courrier électronique (Loi du 11 mars 2003). Il s'engage également à appliquer strictement la Loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel lors de la collecte et du traitement des adresses e-mail.
- 11.3. Skynet se réserve le droit de refuser ou d'interrompre une campagne si elle soupçonne que des adresses e-mail ont été collectées de manière inappropriée ou si elle soupçonne qu'une campagne ne respecte pas la législation en vigueur.
- 11.4. Lorsqu'un client collecte pour son propre client des adresses e-mail en tant qu'agence publicitaire, il lui est interdit de les collecter pour son usage personnel sans l'accord exprès et préalable de Skynet. Si ces adresses étaient néanmoins collectées sans l'accord de Skynet, cette dernière se réserverait le droit de facturer une commission pour services fournis en tant qu'agent et de facturer éventuellement des frais supplémentaires pour cobranding.
- 11.4. En ce qui concerne les campagnes d'e-mailmarketing, des règles spécifiques sont d'application concernant la composition, le contenu, la formulation, etc. du message en fonction de la banque de données. Ces règles spécifiques peuvent être consultées sur [www.skynetimpulse.be](http://www.skynetimpulse.be). Skynet vous enverra la version papier de ces conditions de vente sur simple demande.

## **II.12. RATE CARD**

La rate card "**webvertising**" reprend les tarifs des prestations de webvertising.

La rate card "**e-mail marketing**" reprend les tarifs des prestations d'e-mail marketing. Ces deux rate cards sont disponibles sur [www.skynetimpulse.be](http://www.skynetimpulse.be).

---