

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATION DE SERVICES

1. Dispositions générales

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les prestations fournies par la SRL Creativeroom (BE0502.376.064), dont le siège social est établi rue de Fauconval 177, 1367 Ramillies (Belgique), en Belgique comme à l'étranger, pour tout client professionnel (B2B) ou particulier (B2C), sauf mention contraire. Elles régissent l'ensemble des missions confiées à l'agence, notamment en matière de conseil stratégique, identité de marque, design graphique, développement digital, création de contenu, marketing digital, campagnes publicitaires, production audiovisuelle, organisation d'événements et services connexes. Sauf dérogation expresse, écrite et préalable, ces conditions priment sur toutes autres conditions générales ou particulières émanant du client, même si elles sont communiquées postérieurement. Les conditions générales de Creativeroom sont disponibles sur simple demande, consultables sur le site internet de l'agence, jointes à toutes les offres et factures, et accessibles via un lien figurant dans toutes les communications électroniques de l'agence.

2. Offres et commandes

Toute commande de services auprès de Creativeroom doit faire l'objet d'une offre écrite, d'un devis, d'un bon de commande ou d'un accord explicite par échange d'emails. Une fois acceptée, la commande devient ferme et définitive. Toute validation de devis, signature de bon de commande, confirmation par écrit (y compris par email), ou début d'exécution des prestations vaut acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes conditions générales. Sauf stipulation contraire, les offres et devis de Creativeroom sont valables pour une durée de **trente (30) jours** à compter de leur date d'émission. Un acompte non remboursable de **cinquante pour cent (50 %)** du montant total est exigé à la commande. À défaut de réception de cet acompte, Creativeroom se réserve le droit de ne pas débiter la prestation. Seuls les écrits transmis par voie postale ou par courrier électronique sont considérés comme contractuellement valables. Les échanges via messageries instantanées (ex. WhatsApp, Messenger, SMS ou équivalents) n'ont aucune valeur contractuelle et ne peuvent servir de fondement à un engagement de la part de Creativeroom. Toute modification apportée par le client à une offre initiale devra faire l'objet d'un nouvel accord écrit préalable. En l'absence d'acceptation écrite de la part de Creativeroom, ces modifications ne seront pas prises en compte. Creativeroom se réserve le droit de refuser une commande en cas de doute sérieux sur la solvabilité du client ou de non-respect avéré d'obligations antérieures. Le client est présumé connaître les propriétés, spécificités et limitations des services ou produits commandés. Il en assume seul le choix en fonction de ses besoins. Il reconnaît avoir reçu de Creativeroom toutes les informations utiles à sa décision, et ne pas avoir besoin de compléments d'information particuliers. En cas d'abandon unilatéral d'un projet par le client après le début de l'exécution, Creativeroom est en droit de facturer l'ensemble des prestations déjà réalisées ainsi qu'un dédommagement forfaitaire de 50 % du solde non exécuté, sauf accord contraire.

3. Paiement

Sauf mention contraire précisée dans l'offre ou le contrat, un acompte de cinquante pour cent (50%) du montant total est exigé à la commande. Les factures sont payables dans un délai de trente (30) jours à compter de leur date d'émission, par virement bancaire sur le compte indiqué. En cas de non-paiement à l'échéance :

- des intérêts moratoires de 15 % l'an seront dus de plein droit et sans mise en demeure préalable,
- une indemnité forfaitaire de 15 % du montant dû, avec un minimum de 150 €, sera automatiquement appliquée, sans préjudice des éventuels frais de recouvrement ou d'huissier.

Creativeroom se réserve le droit de suspendre ou de retarder toute prestation en cours, sans préavis, en cas de non-paiement partiel ou total, ou en cas de doute sérieux sur la solvabilité du client. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé. Le client n'est pas autorisé à pratiquer de compensation unilatérale entre des montants facturés par Creativeroom et d'éventuelles sommes qu'il estimerait lui être dues, sauf accord écrit préalable.

4. Livraison, validation et corrections

Les délais de livraison indiqués par Creativeroom sont communiqués à titre purement indicatif. Leur dépassement ne pourra en aucun cas justifier une annulation de commande, une résolution du contrat, ni donner lieu à des dommages et intérêts, sauf stipulation expresse et écrite convenue entre les parties. En cas d'impossibilité d'exécution temporaire ou définitive de la prestation pour une cause indépendante de la volonté de Creativeroom, y compris en cas de force majeure (telle que panne, maladie, grève, cyberattaque, défaillance de prestataire ou indisponibilité de données clés), l'agence se réserve le droit de suspendre ou de reporter l'exécution du projet, ou encore de résilier la commande sans indemnité, moyennant simple notification écrite. Sauf mention contraire, chaque prestation ou livrable donne droit à un **maximum de deux (2) cycles de corrections**. Toute demande supplémentaire, modification hors brief initial, ou requête jugée abusive ou non fondée pourra être facturée selon le tarif horaire en vigueur ou faire l'objet d'un devis complémentaire. Le client s'engage à valider ou refuser par écrit tout livrable dans un délai de **huit (8) jours ouvrables** suivant sa réception. Passé ce délai, le livrable est réputé accepté sans réserve. En cas de refus, celui-ci devra impérativement être motivé de manière précise et détaillée. En cas de désaccord entre les parties sur la nature ou la pertinence d'une correction, Creativeroom fournira une justification écrite, sans que cela ne suspende le paiement du solde prévu. Toute demande entraînant une modification substantielle du contenu, du périmètre ou des objectifs initiaux de la mission donnera lieu à une nouvelle offre.

5. Limitation des responsabilités

Creativeroom est tenue à une obligation de moyens dans l'exécution de ses prestations. En aucun cas, elle ne peut être tenue responsable d'un manquement résultant d'un cas de force majeure ou d'un fait indépendant de sa volonté. Le client reste seul responsable :

- du choix des prestations commandées en fonction de ses besoins spécifiques,
- de l'exactitude, de la licéité et de la complétude des contenus, données, documents ou instructions fournis,
- des validations intermédiaires ou finales qui engagent sa responsabilité.

Creativeroom décline toute responsabilité en cas de :

- mauvaise utilisation ou mauvaise interprétation des livrables par le client ou ses partenaires,
- retard ou défaut de fourniture des éléments nécessaires au projet,
- perte de données ou d'accès résultant d'une défaillance d'un prestataire tiers (hébergeur, plateforme, média social,...),
- absence de résultats commerciaux, visibilité ou retour sur investissement,
- référencement involontaire ou persistant d'un environnement de test, d'un contenu résiduel ou d'un site temporaire hébergé sur les serveurs de de ses partenaires techniques.

En tout état de cause, la responsabilité globale de Creativeroom, pour quelque cause que ce soit, ne pourra excéder le montant total facturé au client pour la prestation concernée. Creativeroom ne pourra être tenue responsable des dommages indirects, tels que perte de chiffre d'affaires, perte d'exploitation, atteinte à l'image ou préjudice commercial, **sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle établie dans son chef**. Le client s'engage à garantir Creativeroom contre toute réclamation ou poursuite d'un tiers résultant de l'utilisation des prestations fournies, des contenus transmis ou de l'absence d'autorisation pour leur usage. Creativeroom ne pourra être tenue responsable de l'usage détourné, frauduleux ou non autorisé de ses livrables par un tiers, ni de leur diffusion par des canaux échappant à son contrôle (moteurs de recherche, réseaux sociaux, capture d'écran, services tiers, etc.). Creativeroom se réserve le droit de suspendre partiellement ou totalement ses prestations tant que le client n'a pas rempli l'ensemble de ses obligations, notamment le paiement des acomptes dus et la fourniture, en temps utile, des informations, contenus ou validations nécessaires à la bonne exécution du projet. Si cette suspension se prolonge au-delà de **quinze (15) jours calendaires** pour l'une de ces raisons, Creativeroom pourra, à sa seule discrétion :

- soit résilier la commande aux torts exclusifs du client,
- soit conditionner la reprise des prestations au paiement d'une indemnité équivalente à **10 % des montants encore à facturer**, en complément du solde contractuel.

Le client est tenu de vérifier avec soin tous les documents de validation finale (ex. : maquettes visuelles, épreuves couleur, supports web ou audio). Il doit signaler toute erreur de manière claire, précise et documentée dans les délais convenus. Creativeroom effectue des contrôles techniques de production, mais ne peut être tenue responsable des erreurs non signalées, ni des anomalies non identifiées au stade de la livraison (fichiers natifs ou rendus numériques). Une fois les livrables remis et validés, le client assume l'entière responsabilité de leur utilisation, y compris de leur affichage, compatibilité technique, diffusion sur Internet ou réseaux sociaux, et toute modification automatique ou altération liée à des plateformes tierces.

6. Spécificités des prestations

Services de conseil stratégique

Les services de conseil stratégique incluent notamment l'analyse de marché, les audits de marque, la définition de positionnement, la plateforme de marque, le storytelling, les plans marketing, la stratégie de contenu et l'activation de marque. Ces prestations impliquent une collaboration active du Client pour fournir les données, éléments d'analyse, validations intermédiaires et accès aux interlocuteurs pertinents. Creativeroom est tenue par une obligation de moyens. Elle s'engage à déployer toute son expertise pour formuler des recommandations cohérentes et personnalisées, sans garantir les résultats commerciaux escomptés. Les décisions stratégiques, les choix de mise en œuvre et leurs impacts relèvent in fine de la responsabilité du Client.

Services de Branding et de création de marque

Le processus de création ou d'évolution d'identité visuelle (naming, logo, image de marque, rebranding, charte graphique, contenu de marque, supports print ou digitaux, etc.) suppose l'adhésion du Client aux étapes proposées (recherche, pistes créatives, allers-retours limités, validations). Sauf stipulation contraire, deux cycles de corrections par étapes de travail sont inclus dans l'offre initiale. (Moodboard, concept, mise au net,...). Tout cycle supplémentaire sera facturé selon les modalités prévues. Creativeroom ne peut être tenue responsable de la non-conformité juridique d'un nom, visuel ou message si le Client n'a pas requis de validation spécifique à cet effet (juridique, linguistique ou autre). Toute prestation d'accompagnement à la validation (INPI, linguistique, dépôt de marque) doit faire l'objet d'une mission spécifique. En cas de prestations liées à l'organisation d'événements (conceptualisation, coordination, production ou animation), le nombre de participants, la date et les modalités logistiques convenus dans l'offre sont considérés comme définitifs. Tout changement post-confirmation est soumis à accord écrit préalable de Creativeroom et peut entraîner une révision tarifaire. En raison du caractère périssable ou mobilisable de certains services (traiteurs, prestataires techniques, animations), **aucun remboursement ne pourra être exigé en cas d'annulation unilatérale du client à moins de 15 jours ouvrables** de l'événement. Creativeroom ne pourra être tenue responsable d'une interruption ou défaillance du déroulement de l'événement en cas de force majeure, de problème lié à un prestataire tiers ou au comportement du public. **Le client est également responsable du comportement de ses invités** et devra veiller à ce qu'ils respectent les lieux, les équipements, les prestataires présents ainsi que les consignes de sécurité. Le client est responsable de souscrire toute assurance responsabilité civile appropriée pour couvrir les risques liés à l'accueil du public et aux biens mobilisés sur place.

Prestations digitales

Les services digitaux comprennent la création ou refonte de sites web, le développement d'applications, l'UX/UI, le SEO/SEA, la gestion de campagnes publicitaires en ligne, les réseaux sociaux, l'email marketing et la génération de leads. Le référencement naturel (SEO) et les campagnes publicitaires (SEA) sont soumis à une obligation de moyens : Creativeroom s'engage à mettre en place les actions définies dans le plan validé par le Client, mais ne garantit aucun positionnement précis ni résultat chiffré. De même, la création de sites web ou d'applications repose sur des technologies et environnements tiers. Creativeroom ne saurait être tenue responsable des défaillances, ralentissements, incompatibilités ou interruptions liés à l'hébergement, aux CMS ou aux navigateurs, sauf faute avérée. Le Client est responsable de la validation des contenus, textes et visuels intégrés dans les outils digitaux. Creativeroom décline toute responsabilité en cas d'erreur non signalée par le Client lors des étapes de vérification. Sauf clause contraire, Creativeroom reste propriétaire du code développé, des éléments techniques et du savoir-faire mis en œuvre, à l'exception des éléments dont la cession a été explicitement prévue. Les services liés à l'hébergement (serveurs, boîtes mail, espace web) et à la gestion de noms de domaine sont **facturés annuellement et payables d'avance**. Ils font l'objet d'une **reconduction tacite** à chaque date anniversaire, sauf demande expresse de non-renouvellement formulée par écrit **au moins trois (3) mois avant la date de renouvellement**. En cas de non-respect de ce préavis, la période suivante sera due dans son intégralité. Creativeroom se réserve le droit de suspendre tout service en cas de non-paiement, sans que cela ne dispense le client du règlement des sommes dues.

7. Propriété intellectuelle & droits d'auteur

Sauf disposition contraire écrite et convenue, Creativeroom demeure titulaire exclusive de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle attachés aux créations, concepts, supports et développements réalisés dans le cadre de ses missions. Cela inclut notamment les droits d'auteur, droits voisins, droits sur les bases de données, logiciels, codes, gabarits, méthodes et tout savoir-faire spécifique. Les droits transférés au client se limitent à un droit d'usage strictement encadré par la commande : pour les supports, durées, territoires et canaux spécifiquement prévus. Toute réutilisation, déclinaison, adaptation ou diffusion non prévue initialement devra faire l'objet d'un accord écrit complémentaire, assorti d'une rémunération appropriée. La cession complète des fichiers sources ou éléments techniques ouverts (fichiers natifs, templates modifiables, bases de code, etc.) ne se fait jamais de manière tacite. Elle doit être demandée explicitement et figure dans l'offre validée. À défaut, seuls les livrables finaux (formats fermés ou compilés) sont transmis. Les créations de Creativeroom peuvent intégrer des éléments tiers sous licence (polices, illustrations, plugins, modules, etc.) dont l'usage est restreint au projet commandé. Le client s'engage à respecter les conditions de ces licences et à acquérir, si nécessaire, ses propres droits pour toute extension ou réutilisation. Sauf demande explicite formulée par écrit, Creativeroom se réserve le droit de mentionner ses travaux réalisés pour le client à titre de référence commerciale (site web, réseaux sociaux, dossier de présentation, appel d'offres, etc.).

8. Protection des données

Les données personnelles communiquées par le Client à Creativeroom dans le cadre de la relation commerciale (nom, prénom, fonction, adresse email, téléphone, informations liées au projet, etc.) sont collectées et traitées conformément à la réglementation en vigueur, et notamment au **Règlement général sur la protection des données (RGPD – Règlement UE 2016/679)**. Ces données sont utilisées exclusivement pour les besoins de gestion des projets, de facturation, de suivi de la relation client et d'envoi éventuel de communications relatives aux services de Creativeroom. Elles ne sont ni cédées ni revendues à des tiers.

9. Contestations et réclamations

Toute contestation relative à une facture doit être notifiée à Creativeroom par écrit dans un délai de **huit (8) jours calendaires** à compter de sa réception. À défaut, la facture sera réputée acceptée sans réserve. La date du cachet postal, de l'envoi électronique ou du dépôt sur une plateforme convenue fera foi. Toute réclamation portant sur l'exécution d'une prestation doit être formulée dans un délai maximum de **huit (8) jours ouvrables** suivant la date de livraison ou d'achèvement du service, et transmise **par lettre recommandée** au siège social de Creativeroom. Passé ce délai, la prestation sera considérée comme acceptée. Aucune réclamation ne suspend l'exigibilité des paiements dus.

10. Clause de non-débauchage

Le Client s'engage à ne pas solliciter, recruter ou faire travailler directement ou indirectement tout membre du personnel, collaborateur, partenaire régulier ou prestataire identifié de Creativeroom ayant participé à la mission, **pendant toute la durée de la prestation et durant une période de douze (12) mois suivant sa fin**, sauf accord écrit préalable de Creativeroom. En cas de non-respect de cette clause, le Client s'engage à verser à Creativeroom une indemnité forfaitaire équivalente à **six (6) mois de rémunération brute du collaborateur ou intervenant concerné**, sur base de sa situation contractuelle au moment du départ.

11. Droit applicable – Règlement des litiges

Les présentes conditions générales sont régies par le **droit belge**, même si la prestation est exécutée à l'étranger ou pour un client établi hors de Belgique. En cas de différend relatif à l'interprétation, l'exécution ou la validité des présentes conditions générales, les parties s'engagent à rechercher une **solution amiable**, éventuellement par le biais d'une **médiation volontaire** avant toute procédure judiciaire. À défaut d'accord amiable, **seuls les tribunaux de l'arrondissement judiciaire du Brabant wallon** seront compétents.

GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF SALE AND SERVICE

1. General Provisions

These general terms and conditions apply to all services provided by Creativeroom SRL (BE0502.376.064), headquartered at Rue de Fauconval 177, 1367 Ramillies (Belgium), for both domestic and international clients, whether professional (B2B) or private (B2C), unless otherwise stated. They govern all assignments entrusted to the agency, including but not limited to strategic consulting, brand identity, graphic design, digital development, content creation, digital marketing, advertising campaigns, audiovisual production, event organization, and related services. Unless otherwise expressly agreed in writing, these terms shall prevail over any general or special terms issued by the client, even if communicated at a later stage. Creativeroom's general terms are available upon request, accessible on the agency's website, attached to all offers and invoices, and linked in all electronic communications from the agency.

2. Quotes and Orders

All service orders placed with Creativeroom must be based on a written quote, estimate, purchase order, or clear email agreement. Once accepted, the order becomes final and binding. Any approval of a quote, signing of a purchase order, written confirmation (including by email), or initiation of service constitutes full and unconditional acceptance of these general terms. Unless otherwise stated, Creativeroom's quotes and estimates are valid for thirty (30) days from the date of issue. A non-refundable deposit of fifty percent (50%) of the total amount is required to confirm the order. Without this deposit, Creativeroom reserves the right to withhold commencement of services. Only written communications sent via post or email shall be considered contractually valid. Instant messaging (e.g., WhatsApp, Messenger, SMS) has no contractual value. Any client modification to an initial quote must be approved in writing by Creativeroom. Without such approval, changes shall not be honored. Creativeroom reserves the right to refuse an order in case of serious doubts about the client's solvency or non-compliance with prior obligations. The client is presumed to understand the features and limitations of the ordered services or products and assumes full responsibility for choosing them based on their needs. In the event the client unilaterally abandons a project after services have begun, Creativeroom may invoice all work performed as well as a fixed compensation of 50% of the unexecuted portion, unless otherwise agreed.

3. Payment

Unless otherwise stated in the offer or contract, a deposit of fifty percent (50%) of the total amount is required at the time of order. Invoices must be paid within thirty (30) days from the date of issue via bank transfer to the specified account. In the event of late payment:

- late interest of 15% per year shall apply automatically, without prior notice;
- a fixed compensation of 15% of the due amount, with a minimum of €150, shall apply, in addition to any collection or legal fees.

Creativeroom reserves the right to suspend or delay any ongoing service, without notice, in the event of partial or full non-payment, or serious doubts regarding the client's solvency. No discount is granted for early payment. The client is not authorized to offset amounts invoiced by Creativeroom with amounts they believe they are owed, unless previously agreed in writing..

4. Delivery, Approval, and Revisions

Delivery deadlines provided by Creativeroom are indicative only. Missing them does not entitle the client to cancel, terminate the contract, or claim damages, unless otherwise explicitly agreed in writing. In the event of temporary or permanent inability to perform due to force majeure or circumstances beyond Creativeroom's control (e.g., breakdown, illness, strike, cyberattack, supplier failure, or unavailable data), the agency reserves the right to suspend, postpone, or cancel the project without compensation, by simple written notice. Unless otherwise agreed, each deliverable includes up to two (2) rounds of revisions. Additional requests, changes outside the initial brief, or excessive/unjustified demands may be invoiced at the current hourly rate or with a supplemental quote. The client agrees to approve or reject any deliverable in writing within eight (8) business days of receipt. Without a response, the deliverable is deemed accepted. Any rejection must be clearly and precisely justified. In the event of a dispute over a revision's nature or relevance, Creativeroom will provide written justification. This does not suspend payment. Any request that substantially modifies the content, scope, or objectives of the mission will require a new quote.

5. Limitation of Liability

Creativeroom is bound by a best-efforts obligation. It cannot be held liable for failures due to force majeure or factors beyond its control. The client remains fully responsible for:

- selecting services according to their specific needs,
- the accuracy, legality, and completeness of content, data, documents, or instructions provided,
- all interim or final approvals that bind their responsibility.

Creativeroom declines all liability in the following cases:

- misuse or misinterpretation of deliverables by the client or third parties,
- delays or failure to supply necessary elements for the project,
- data loss or access issues due to third-party failures (hosting, platforms, social media...),

- lack of commercial results, visibility, or ROI,
- unintended or persistent indexing of test environments or temporary content hosted by technical partners.

In all cases, Creativeroom's total liability is limited to the amount invoiced to the client for the service concerned.

Creativeroom shall not be liable for indirect damages, such as loss of turnover, business interruption, image damage, or commercial prejudice, except in cases of proven gross or intentional fault.

The client agrees to indemnify Creativeroom against all third-party claims resulting from the use of services, transmitted content, or unauthorized use. Creativeroom cannot be held liable for fraudulent or unauthorized use of its deliverables, nor for distribution through channels beyond its control (search engines, social networks, screen captures, third-party platforms, etc.).

Creativeroom may suspend its services if the client fails to meet their obligations (e.g., payment, timely content or validation). If the suspension lasts more than fifteen (15) calendar days, Creativeroom may, at its discretion:

- terminate the order at the client's sole expense, or
- resume the project only after receiving an additional 10% fee on the remaining invoice.

The client is responsible for checking all final approval documents (e.g., visuals, color proofs, web or audio files) carefully. Creativeroom performs technical checks but is not liable for unreported errors or issues not detectable at the delivery stage. Once approved and delivered, the client assumes full responsibility for the use, display, technical compatibility, web or social media sharing, and any automated changes on third-party platforms.

6. Specific Services

Strategic Consulting

Strategic consulting may include market analysis, brand audits, positioning, brand platform, storytelling, marketing plans, content strategy, and brand activation. These services require active collaboration from the client to provide data, analysis inputs, approvals, and access to relevant stakeholders. Creativeroom is bound by a best-efforts obligation and cannot guarantee results. Strategic decisions and implementation remain the client's responsibility.

Branding & Identity

The creation or redesign of visual identity (naming, logo, rebranding, brand content, print or digital media) requires the client's involvement at all stages (research, creative directions, feedback, validations). Unless stated otherwise, two rounds of corrections per phase are included (moodboard, concept, finalization). Any extra round will be invoiced. Creativeroom shall not be liable for the legal invalidity of any name, image, or message unless specific validation is expressly included. Support for legal/linguistic checks (e.g., trademark registration) is a separate service. For event-related services (concept, coordination, production), the number of guests, date, and logistics defined in the offer are binding. Any change after confirmation requires prior written approval and may impact pricing. Due to the perishable or scheduled nature of services (catering, tech providers, entertainment), no refund will be given if the client cancels less than fifteen (15) working days before the event. Creativeroom is not responsible for disruptions caused by force majeure, third-party failures, or audience behavior. The client is responsible for their guests' conduct and must ensure respect for the venue, equipment, staff, and safety instructions. The client must obtain civil liability insurance for public events or mobilized goods.

Digital Services

Digital services include website or app creation, UX/UI, SEO/SEA, online advertising, social media, email marketing, and lead generation. SEO/SEA are best-efforts services: no guarantee of specific ranking or ROI. Web and app development rely on third-party platforms — Creativeroom is not responsible for hosting issues, browser incompatibility, or CMS failures unless explicitly agreed. The client is responsible for validating content, text, and visuals. Creativeroom shall not be held liable for uncorrected errors during review. Unless otherwise agreed, Creativeroom retains ownership of code, technical elements, and know-how used. Hosting, domain names, and email services are billed annually in advance and renewed automatically unless canceled in writing three (3) months before the renewal date. Failure to give notice means the next term is due in full. Creativeroom reserves the right to suspend services for non-payment without releasing the client from outstanding amounts.

7. Intellectual Property & Copyright

Unless otherwise agreed in writing, Creativeroom retains full intellectual property rights over all creations, concepts, media, and developments produced. Only limited usage rights are transferred, restricted to the formats, durations, territories, and channels specified in the assignment. Reuse, adaptation, or redistribution not originally foreseen must be subject to separate written agreement and appropriate compensation. Source files (editable files, templates, code bases) are never transferred by default and must be explicitly requested and listed in the approved offer. Failing that, only final (locked or compiled) versions are delivered. Creativeroom may use licensed third-party elements (fonts, illustrations, plugins, etc.) restricted to the project. The client must respect these licenses and purchase rights for further use if needed. Unless explicitly requested otherwise, Creativeroom reserves the right to showcase work performed for the client as part of its portfolio (website, social media, proposals, tenders, etc.).

8. Data Protection

Personal data provided by the client (name, position, email, phone, project information, etc.) is processed in accordance with applicable regulations, including the EU General Data Protection Regulation (GDPR – Regulation EU 2016/679). Such data is used exclusively for project management, billing, client communications, and service updates. It is not shared or sold to third parties.

9. Claims and Disputes

Any invoice dispute must be submitted in writing within eight (8) calendar days of receipt. Beyond this, the invoice is deemed accepted. Any complaint regarding services must be made within eight (8) working days from delivery, via registered letter sent to Creativeroom's registered office. No complaint suspends payment obligations.

10. Non-Solicitation Clause

The client agrees not to solicit, hire, or contract, directly or indirectly, any Creativeroom staff member, partner, or contractor involved in the project, during the assignment and for twelve (12) months following its end, unless otherwise agreed in writing. If breached, the client shall pay Creativeroom a fixed indemnity equal to six (6) months of gross salary of the person involved.

11. Governing Law – Jurisdiction

These general terms are governed by Belgian law, even if the service is performed abroad or for a foreign-based client. In the event of a dispute concerning interpretation, performance, or validity, both parties agree to seek amicable resolution, possibly via mediation. Failing that, only the courts of the judicial district of Walloon Brabant shall have jurisdiction.

ALGEMENE VERKOOP - EN SERVICEVOORWAARDEN

1. Algemene bepalingen

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten die worden geleverd door SRL Creativeroom (BE0502.376.064), met maatschappelijke zetel in de rue de Fauconval 177, 1367 Ramillies (België), in België en in het buitenland, voor elke professionele klant (B2B) of particulier (B2C), tenzij anders vermeld. Ze regelen alle opdrachten die aan het agentschap worden toevertrouwd, met inbegrip van strategisch advies, merkidentiteit, grafisch ontwerp, digitale ontwikkeling, creatie van inhoud, digitale marketing, reclamecampagnes, audiovisuele productie, organisatie van evenementen en aanverwante diensten. Behoudens uitdrukkelijke en voorafgaande schriftelijke afwijking, hebben deze voorwaarden voorrang op alle andere algemene of bijzondere voorwaarden van de klant, zelfs indien deze later worden meegedeeld. De algemene voorwaarden van Creativeroom zijn op aanvraag verkrijgbaar, kunnen worden geraadpleegd op de website van het agentschap, worden bij alle offertes en facturen gevoegd en zijn toegankelijk via een link in alle elektronische communicatie van het agentschap.

2. Offertes en bestellingen

Elke bestelling van diensten bij Creativeroom moet het voorwerp uitmaken van een schriftelijke offerte, prijsopgave, bestelbon of expliciet akkoord per e-mail. Na aanvaarding wordt de bestelling definitief en bindend. Elke goedkeuring van een offerte, ondertekening van een bestelbon, schriftelijke bevestiging (inclusief per e-mail) of het aanvaarden van de uitvoering geldt als volledige en onvoorwaardelijke aanvaarding van deze algemene voorwaarden. Tenzij anders vermeld, zijn offertes en prijsopgaven van Creativeroom dertig (30) dagen geldig vanaf de uitgiftedatum. Een niet-restitueerbaar voorschot van vijftig procent (50%) van het totaalbedrag is verschuldigd bij bestelling. Indien dit voorschot niet is ontvangen, behoudt Creativeroom zich het recht voor om de uitvoering niet te starten. Enkel schriftelijke communicatie per post of e-mail geldt als juridisch bindend. Berichten via instant messaging (bv. WhatsApp, Messenger, SMS of gelijkaardige kanalen) hebben geen contractuele waarde en kunnen niet als verbintenis van Creativeroom worden beschouwd. Elke wijziging die de klant aanbrengt aan een oorspronkelijke offerte vereist een voorafgaand schriftelijk akkoord. Zonder schriftelijke aanvaarding door Creativeroom worden deze wijzigingen niet in aanmerking genomen. Creativeroom behoudt zich het recht voor om een bestelling te weigeren in geval van ernstige twijfel over de solvabiliteit van de klant of bewezen niet-naleving van eerdere verplichtingen. De klant wordt geacht de eigenschappen, bijzonderheden en beperkingen van de bestelde diensten of producten te kennen. Hij is zelf verantwoordelijk voor zijn keuze op basis van zijn behoeften. Hij erkent van Creativeroom alle nuttige informatie voor zijn beslissing te hebben ontvangen, zonder nood aan bijkomende toelichting. In geval van eenzijdige stopzetting van een project door de klant na aanvang van de uitvoering, is Creativeroom gerechtigd alle reeds geleverde prestaties te factureren, evenals een forfaitaire schadevergoeding van 50 % van het resterende saldo, tenzij anders overeengekomen.

3. Betaling

Tenzij anders vermeld in de offerte of het contract, is een voorschot van vijftig procent (50%) van het totaalbedrag verschuldigd bij bestelling. Facturen zijn betaalbaar binnen dertig (30) dagen na factuurdatum via overschrijving op het vermelde rekeningnummer. Bij niet-betaling op de vervaldag:

- zijn van rechtswege en zonder ingebrekestelling nalatigheidsinteressen verschuldigd ten belope van 15% op jaarbasis,
- wordt automatisch een forfaitaire schadevergoeding van 15% van het verschuldigde bedrag aangerekend, met een minimum van 150 €, onverminderd eventuele invorderings- of gerechtskosten.

Creativeroom behoudt zich het recht voor om elke lopende prestatie zonder voorafgaande verwittiging op te schorten of uit te stellen bij gehele of gedeeltelijke wanbetaling of ernstige twijfel over de solvabiliteit van de klant. Er wordt geen korting toegekend voor vervroegde betaling. De klant is niet gerechtigd om eenzijdig schuldvergelijking toe te passen tussen bedragen gefactureerd door Creativeroom en vermeende vorderingen, behoudens voorafgaand schriftelijk akkoord.

4. Levering, goedkeuring en correcties

De door Creativeroom meegedeelde levertermijnen zijn louter indicatief. Het overschrijden van deze termijnen kan in geen geval aanleiding geven tot annulering van de bestelling, ontbinding van het contract of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen. Bij tijdelijke of definitieve onmogelijkheid tot uitvoering om redenen buiten de wil van Creativeroom (zoals panne, ziekte, staking, cyberaanval, uitval van onderaannemer of onbeschikbaarheid van essentiële gegevens), behoudt het bureau zich het recht voor om de uitvoering van het project op te schorten of uit te stellen, of de bestelling zonder schadevergoeding te annuleren, met eenvoudige schriftelijke kennisgeving. Tenzij anders vermeld, geeft elke dienst of oplevering recht op maximaal twee (2) correctierondes. Extra verzoeken, wijzigingen buiten de oorspronkelijke briefing of onredelijke eisen kunnen worden gefactureerd aan het geldende uurtarief of via een aanvullende offerte. De klant verbindt zich ertoe om elke oplevering schriftelijk goed te keuren of te weigeren binnen acht (8) werkdagen na ontvangst. Bij gebrek daaraan wordt het resultaat als definitief aanvaard beschouwd. Elke weigering moet nauwkeurig en gedetailleerd worden gemotiveerd. Bij onenigheid over de aard of relevantie van een correctie zal Creativeroom schriftelijke toelichting geven, zonder dat dit het recht op betaling van het saldo opschort. Elke vraag tot fundamentele wijziging van de inhoud, scope of doelstelling van de opdracht vereist een nieuwe offerte.

5. Aansprakelijkheidsbeperking

Creativeroom is gehouden tot een middelenverbintenis. Ze is niet aansprakelijk bij overmacht of externe oorzaken. De klant blijft zelf verantwoordelijk voor:

- de keuze van diensten volgens zijn noden,
- de juistheid, wettelijkheid en volledigheid van aangeleverde data,
- elke validatie die zijn aansprakelijkheid inhoudt.

Creativeroom is niet aansprakelijk voor:

- verkeerd gebruik of interpretatie van de resultaten,
- laattijdige of ontbrekende input,
- gegevensverlies door externe partijen (hosting, platforms, social media...),
- uitblijven van commercieel resultaat of ROI,
- onbedoelde indexatie van test- of tijdelijke sites.

De totale aansprakelijkheid van Creativeroom is beperkt tot het gefactureerde bedrag voor de betrokken opdracht. Geen aansprakelijkheid voor indirecte schade zoals omzetverlies, imagoschade of commerciële schade, behalve bij bewezen zware fout. De klant vrijwaart Creativeroom tegen elke claim door derden in verband met gebruik van inhoud of diensten. Creativeroom is niet verantwoordelijk voor frauduleus of ongeoorloofd gebruik van haar werk, noch voor verspreiding via externe kanalen (zoekmachines, sociale netwerken, screenshots, enz.). Bij niet-naleving door de klant (betalingen, info, validaties...), mag Creativeroom haar werk opschorten. Bij meer dan 15 dagen opschorting mag Creativeroom:

- de opdracht beëindigen ten laste van de klant, of
- hervatten mits een vergoeding van 10% op het resterend saldo.

De klant moet finale documenten grondig nakijken (visuele proefdrukken, webbestanden...). Creativeroom is niet aansprakelijk voor niet-opgemerkte of technisch niet-identificeerbare fouten. Na levering is de klant volledig verantwoordelijk voor gebruik, distributie en aanpassingen van het materiaal.

6. Specifieke bepalingen per dienst

Strategisch advies

Strategisch advies omvat o.a. marktanalyse, merk-audit, positionering, merkstrategie, storytelling, contentplanning en activatie. De klant moet actief meewerken (data, validaties, contactpersonen). Creativeroom levert advies op maat, zonder resultaatgarantie. De uiteindelijke keuzes zijn de verantwoordelijkheid van de klant.

Branding & merkcreatie

Het traject (naamgeving, logo, visuele identiteit, merkcontent, print/digitale dragers) vereist instemming van de klant met de werkstappen (onderzoek, creatieve pistes, correctierondes). Tenzij anders bepaald: max. 2 correctierondes per fase (moodboard, concept, finalisatie). Extra werk wordt gefactureerd. Creativeroom is niet aansprakelijk voor juridische ongeldigheid van naam of beeld tenzij validatie expliciet is opgenomen. Assistentie bij juridische of taalkundige checks is een aparte opdracht. Voor events (concept, productie, coördinatie) zijn aantal gasten, datum en praktische afspraken bindend. Wijzigingen na bevestiging vragen schriftelijk akkoord en kunnen prijsimpact hebben. Bij annulering minder dan 15 werkdagen vóór het event is geen terugbetaling mogelijk. Creativeroom is niet verantwoordelijk voor onderbreking door overmacht, derden of publieksgedrag. De klant is aansprakelijk voor zijn gasten, hun gedrag en dient gepaste verzekering te voorzien.

Digitale diensten

Digitale diensten omvatten websites, apps, UX/UI, SEO/SEA, online campagnes, sociale media, e-mailmarketing, leadgeneratie. SEO/SEA zijn middelenverbintenissen: geen garantie op positie of ROI. Sites/apps worden gebouwd met externe tools — Creativeroom is niet verantwoordelijk voor storingen, compatibiliteitsproblemen of bugs door hosting, CMS of browsers. De klant valideert inhoud, teksten en beelden. Creativeroom is niet aansprakelijk voor fouten die niet werden gemeld bij revisie. Behalve indien uitdrukkelijk overgedragen, blijven code, technieken en knowhow eigendom van Creativeroom. Hosting, domeinen, e-mails worden jaarlijks gefactureerd, vooraf betaald en automatisch verlengd tenzij schriftelijk geannuleerd minstens 3 maanden vóór vervaldatum. Zonder tijdige annulatie is het nieuwe jaar volledig verschuldigd. Creativeroom mag bij wanbetaling diensten opschorten zonder de klant te ontslaan van betaling.

7. Intellectuele eigendom & auteursrechten

Tenzij anders schriftelijk overeengekomen blijft Creativeroom exclusief eigenaar van alle intellectuele rechten op creaties, concepten, tools en code. De klant krijgt een beperkt gebruiksrecht zoals voorzien in de opdracht (dragere, duur, territorium, kanaal). Elke andere herwerking, aanpassing of verspreiding vereist schriftelijk akkoord en bijkomende vergoeding. Bronbestanden (openbare templates, native files, code...) worden enkel overgedragen bij uitdrukkelijke afspraak. Zonder dit blijft enkel het afgewerkte eindresultaat beschikbaar. Creaties kunnen licenties van derden bevatten (fonts, illustraties, plug-ins...) die enkel binnen het project mogen worden gebruikt. De klant moet licentievoorwaarden respecteren en, indien nodig, eigen rechten aankopen voor hergebruik. Tenzij anders gevraagd, mag Creativeroom de realisaties gebruiken als commerciële referentie (website, sociale media, offertes...).

8. Gegevensbescherming

Persoonsgegevens die door de klant worden verstrekt (naam, functie, e-mail, telefoon, projectinfo...) worden verwerkt conform GDPR (EU 2016/679). Ze worden uitsluitend gebruikt voor projectbeheer, facturatie, klantenrelatie en eventuele communicatie. Ze worden nooit gedeeld of verkocht aan derden.

9. Betwistingen en klachten

Klachten over facturen moeten schriftelijk binnen acht (8) kalenderdagen worden gemeld. Zo niet, wordt de factuur als aanvaard beschouwd. Klachten over prestaties moeten binnen acht (8) werkdagen na levering via aangetekend schrijven worden gemeld. Geen enkele klacht schort de betalingsverplichting op.

10. Niet-afwervingsclausule

De klant verbindt zich ertoe geen personeelslid, vaste partner of opdrachtnemer van Creativeroom rechtstreeks of onrechtstreeks in dienst te nemen of samen te werken tijdens de samenwerking en tot twaalf (12) maanden na afloop. Bij schending is een forfaitaire vergoeding verschuldigd gelijk aan zes (6) maanden brutoloon van de betrokken persoon.

11. Toepasselijk recht en geschillen

Deze voorwaarden vallen onder Belgisch recht, ongeacht uitvoering in het buitenland of buitenlandse klanten. Geschillen worden eerst minnelijk geprobeerd op te lossen, eventueel via bemiddeling. Indien geen akkoord: enkel de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Waals-Brabant zijn bevoegd.