

Assistance Multimedia 63 - Conditions Générales de Prestation de Services applicables au 28/04/2020, date de leur dernière modification

Article 0 : DISPOSITIONS PARTICULIERES COVID-19

En raison de l'épidémie de COVID-19, et jusqu'à nouvel ordre, les interventions d'ASSISTANCE MULTIMEDIA 63 sont effectuées selon les précautions sanitaires en vigueur, en particulier celles édictées par le Ministère du Travail, relativement aux activités de dépannage à domicile.

Cela implique que l'intervenant suivra les précautions indiquées sur le site Internet de l'Entreprise, rubrique "*COVID-19 / Dépannages et précautions*".

Cette même rubrique préconise au CLIENT le respect d'un certain nombre de gestes "barrière". Leur stricte observation est exigée durant l'intervention.

ASSISTANCE MULTIMEDIA 63 se réserve le droit de refuser d'intervenir ou d'interrompre un dépannage dans les cas où les conditions de sécurité sanitaires ne seraient pas considérées suffisantes par l'intervenant.

Article 1 : DEFINITIONS

On entend par "ASSISTANCE MULTIMEDIA 63", l'Entreprise individuelle de prestations de services informatiques du même nom commercial, et dont la raison sociale est celle de son créateur Pierre Pasteau ; domiciliation au 5 rue Gabriel Péri 63122 CEYRAT ; immatriculation SIRET 493 497 739 00034 RM 063. L'Entreprise est agréée Service à la Personne (sous la référence SAP 493 497 739), et effectuée à ce titre des PRESTATIONS INFORMATIQUES au DOMICILE des particuliers, exclusivement.

On entend par "CLIENT" le particulier ayant commandé la PRESTATION INFORMATIQUE, lequel s'acquittera du règlement de la facture éditée par ASSISTANCE MULTIMEDIA 63.

On entend par "PRESTATIONS INFORMATIQUES" les prestations d'assistance informatique et Internet au domicile du client, telles que définies dans le cahier des charges des Services à la Personne (loi Borloo), à savoir : l'installation d'un MATERIEL PERIPHERIQUE à l'ordinateur, l'INITIATION ET PERFECTIONNEMENT (à un logiciel, à Internet, à un matériel installé dans la même prestation) et le DEPANNAGE LOGICIEL ; les prestations de MAINTENANCE MATERIELLE, vente ou réparation de composants ne sont pas effectuées par l'Entreprise.

Le terme "MATERIEL PERIPHERIQUE" sous-entend tout matériel informatique s'utilisant conjointement et/ou en liaison avec l'ordinateur, dans son environnement immédiat : imprimante, scanner, appareil photo numérique branché via son câble USB, etc.

Par "INITIATION ET PERFECTIONNEMENT", il faut comprendre toute communication de savoir, savoir-faire, destiné à la bonne utilisation d'un MATERIEL PERIPHERIQUE, d'un logiciel, ou d'Internet. Les actions d'INITIATION ET PERFECTIONNEMENT de l'Entreprise sont dispensées selon un mode interactif, où le CLIENT participe activement et pratiquement.

Le terme "DEPANNAGE LOGICIEL" désigne l'assistance à la résolution des dysfonctionnements liés à une mauvaise configuration de l'ordinateur, à une fausse manipulation, à la présence de virus et autres éléments logiciels nuisibles, à une mauvaise utilisation d'un logiciel par le CLIENT (par ignorance ou mauvaise compréhension de ses instructions d'utilisation).

On définit "PANNE MATERIELLE" par le fait qu'un matériel informatique cesse de fonctionner pour des causes internes, mécaniques, électroniques ou électriques ; ces pannes s'apparentent à de la MAINTENANCE MATERIELLE et sont à cet égard en-dehors du champ d'intervention de l'Entreprise.

Le terme "MAINTENANCE MATERIELLE" recouvre toute intervention mécanique dans l'ordinateur, tel que le remplacement d'un composant, le démontage de l'installation électrique ou téléphonique. Ce type de dépannage n'est pas effectué par l'Entreprise.

Le terme "DOMICILE" désigne n'importe quelle habitation, pour peu qu'elle soit dans le périmètre contractuel à l'intérieur duquel l'Entreprise effectue

ses prestations. Se reporter à la page Tarifs du site Internet pour connaître le rayon d'action d'ASSISTANCE MULTIMEDIA 63.

Le terme "ESPACE PERSONNEL" désigne une partie du site internet officiel dans laquelle le CLIENT peut télécharger son attestation fiscale.

Article 2 : REALISATION DE LA PRESTATION INFORMATIQUE

ASSISTANCE MULTIMEDIA 63 s'engage à intervenir au DOMICILE du CLIENT, après qu'un rendez-vous ait été convenu par téléphone. L'heure indiquée est ferme (sauf mention orale contraire) et s'entend à 15 minutes près.

En cas de retard prévisible ou de dernière minute de l'intervenant, l'Entreprise s'engage à prévenir le CLIENT par téléphone dès que celui-ci est constaté ; à cet égard, le CLIENT ne pourra exiger aucun dédommagement. Le CLIENT aura le choix de maintenir le rendez-vous à un horaire décalé ou reporté à une date ultérieure, ou bien d'annuler sa demande d'intervention ; aucun règlement ne sera demandé dans ce dernier cas.

Si le CLIENT est absent à l'horaire et au lieu convenus, une facturation équivalente à 30 minutes de prestation pourra être imputée au CLIENT, couvrant le déplacement inutile.

Article 3 : OBJET DE LA PRESTATION INFORMATIQUE

ASSISTANCE MULTIMEDIA 63 effectue au DOMICILE du CLIENT les PRESTATIONS INFORMATIQUES telles qu'énumérées à l'article 1 : installation de MATERIEL PERIPHERIQUE et FORMATION à son utilisation, FORMATION logicielle et Internet (initiation et perfectionnement) et DEPANNAGE LOGICIEL.

Afin d'assurer la bonne exécution des PRESTATIONS INFORMATIQUES, le CLIENT doit être en possession des originaux des logiciels installés sur son ordinateur (licence d'exploitation), des documentations afférentes aux logiciels et MATERIELS PERIPHERIQUES, ainsi que des supports d'installation de ceux-ci (CD-ROM ou DVD-ROM), et enfin des identifiants et codes d'accès qui pourraient être requis pour assurer l'objet de la PRESTATION INFORMATIQUE.

Le CLIENT doit également veiller, préalablement au commencement de la PRESTATION INFORMATIQUE, que son ordinateur, ses MATERIELS PERIPHERIQUES, ses équipements de télécommunications ADSL (modem) sont parfaitement accessibles, en état de marche (absence de panne matérielle, de coupure de ligne téléphonique) et installés selon les prescriptions d'usage et de sécurité du fabricant.

Si l'une des conditions énumérées ci-dessus n'est pas remplie, la PRESTATION INFORMATIQUE peut être abandonnée au motif que tous les éléments requis à sa bonne exécution, tant au niveau de la prestation intellectuelle (absence des documentations techniques, par exemple), qu'au niveau des dispositions légales (logiciels piratés ou matériels modifiés) et des conditions de sécurité conformes aux usages de la profession, ne sont pas réunis.

Si une PRESTATION INFORMATIQUE commandée a pour but la résolution d'un problème de fonctionnement de l'ordinateur, un diagnostic préalable effectué par téléphone sera effectué lors de la prise de rendez-vous, afin de s'assurer qu'il ne s'agit pas d'une PANNE MATERIELLE (rappelons qu'ASSISTANCE MULTIMEDIA 63 n'effectue pas de MAINTENANCE MATERIELLE). Il incombe au client d'être le plus précis possible sur la nature constatable de la panne, ses symptômes (messages d'erreur à l'écran, bruits suspects, etc.). Dans l'éventualité où la cause du dysfonctionnement est finalement imputable à une PANNE MATERIELLE, une facturation équivalente à 30 minutes de prestation pourra être adressée au CLIENT, au titre de la recherche de la cause exacte, a priori indétectable lors de l'entretien téléphonique.

Assistance Multimedia 63 - Conditions Générales de Prestation de Services applicables au 28/04/2020, date de leur dernière modification

Article 4 : DISPOSITIONS DE SAUVEGARDE / RESPONSABILITE

ASSISTANCE MULTIMEDIA 63 informe le CLIENT qu'il est le seul responsable des données informatiques de ses équipements (logiciels, documents, images, musiques, vidéos, et tous autres fichiers informatiques personnels).

Il lui appartient de faire régulièrement des sauvegardes selon tout moyen à sa convenance et plus généralement d'adopter un comportement prudent vis à vis de ses documents et de la sécurisation de son ordinateur (antivirus, ne pas communiquer à quiconque ses mots de passe, ne pas autoriser tout personne extérieure au DOMICILE à jouir de la connexion Internet du CLIENT).

Lors de la PRESTATION INFORMATIQUE, dans l'hypothèse où le CLIENT aurait négligé la sauvegarde de ses documents, tout sera fait pour assurer leur pérennité, dans les meilleures conditions. Le CLIENT est cependant prévenu que certains dysfonctionnements ou manipulations ayant amené à la survenance de la panne et donc de la demande de PRESTATION INFORMATIQUE (corruption du système de fichiers, formatage complet du disque, etc.) ne sont pas réparables / inversables, et qu'il se peut donc que ses données soient définitivement perdues. Dans ces cas, ASSISTANCE MULTIMEDIA 63 n'a aucune obligation de résultat, ayant déployé tous les moyens techniques usuels auparavant.

Si au cours de la PRESTATION INFORMATIQUE un des équipements vient à être hors-service ou impropre à sa bonne utilisation, ASSISTANCE MULTIMEDIA 63, en tant que professionnel au fait de leur manipulation, ne pourrait être tenu responsable. Plus généralement, les dommages directs ou indirects, matériels ou immatériels survenus pendant ou après la PRESTATION INFORMATIQUE ne peuvent être imputés à l'Entreprise, celle-ci ayant toujours observé la plus grande prudence et le respect des consignes d'utilisation des matériels.

Article 5 : EXCLUSIONS

ASSISTANCE MULTIMEDIA 63, Entreprise agréée Services à la Personne, se doit d'observer les conditions édictées par le cahier des charges de cet agrément. A savoir : aucune vente/location de matériel ou logiciel, aucune action de MAINTENANCE MATERIELLE, aucune action sur les équipements électriques ou téléphoniques, aucun câblage spécifique (hormis celui prévu par la notice d'installation des matériels, et selon les consignes du fabricant), aucune prestation au bénéfice d'un professionnel.

En outre, l'Entreprise s'interdit tout travail de pose à demeure d'un matériel, accessoire ou câble (de type fixation au sol, murale, traversée d'un mur, etc. ; ces aménagements sont du ressort du CLIENT ou de n'importe quel artisan qu'il jugera apte à faire intervenir, à ses frais), aucun enlèvement de matériel ou transport du CLIENT (il incombe au CLIENT de se véhiculer par ses propres moyens dans le but de faire l'acquisition d'un matériel ou logiciel, ou de faire effectuer leur réparation auprès d'une entreprise spécialisée).

Article 6 : OBLIGATIONS D'ASSISTANCE MULTIMEDIA 63

L'Entreprise s'engage à effectuer la PRESTATION INFORMATIQUE au lieu et à l'heure convenus, et à prévenir le CLIENT en cas de retard (se reporter à l'article 2). Dans le cas où l'Entreprise ne pourrait honorer le rendez-vous, le CLIENT se verra proposé un autre créneau horaire dans les meilleurs délais.

ASSISTANCE MULTIMEDIA 63 met au bénéfice du CLIENT tous les moyens techniques usuels et communément admis par la profession. Cela constitue son obligation de moyens.

Aucune obligation de résultat ne pourra être exigée si, de l'avis éclairé de l'intervenant professionnel, la résolution du problème est impossible, relativement aux conditions techniques ou logicielles de l'équipement informatique du CLIENT. Dans ce cas précis, une facturation minimum, équivalente à 30 minutes de DEPANNAGE LOGICIEL, pourra être demandée, au motif de la recherche de la panne et du déplacement.

Article 7 : OBLIGATIONS DU CLIENT

Comme mentionné à l'article 3, le CLIENT doit être en mesure de fournir toute documentation ou support informatique afférents à un matériel ou logiciel, identifiant et code d'accès, licence d'exploitation des logiciels et plus généralement toute information demandée par l'Entreprise et reconnue comme nécessaire à la finalité de la PRESTATION INFORMATIQUE.

Le CLIENT doit donner un accès aux matériels et veiller à ce que cet accès soit sécurisé et selon les prescriptions d'usage du fabricant.

Le CLIENT s'engage à ne pas remettre en cause ou altérer les réparations effectuées lors de la PRESTATION INFORMATIQUE, celles-ci ayant été expressément engagées à sa demande et dans le seul but d'assurer l'objet de la PRESTATION INFORMATIQUE.

Le CLIENT reconnaît avoir éventuellement reçu des instructions d'utilisation d'un logiciel ou d'un service informatique, ou des mises en garde contre l'utilisation de logiciels ou services réputés dangereux. La stricte observance de ces instructions ou mises en garde est expressément demandée par l'Entreprise, sans quoi l'objet de la PRESTATION INFORMATIQUE pourrait ne pas être pérenne.

Les frais éventuels inhérents à la bonne exécution et conclusion de la PRESTATION INFORMATIQUE seront intégralement supportés par le CLIENT : électricité, téléphone, forfait internet, forfait fixe ou mobile (dans le cas où le fournisseur d'accès Internet du CLIENT soit contacté), consommables (encre, toner).

Le CLIENT doit s'acquitter immédiatement, au comptant, de la facture émise à son DOMICILE, à l'issue de la PRESTATION INFORMATIQUE.

Article 8 : TARIFS ET FISCALITE

ASSISTANCE MULTIMEDIA 63 procède à la facturation de ses PRESTATIONS INFORMATIQUES selon la grille tarifaire en vigueur le jour de l'intervention au domicile du CLIENT ; cette grille est consultable à tout moment sur le site Internet officiel (rubrique "Tarifs"), et est modifiable sans préavis. Le montant estimé de la PRESTATION INFORMATIQUE est communiqué au client alors que le rendez-vous est convenu.

Dans l'hypothèse où une intervention d'INITIATION ET PERFECTIONNEMENT serait commandée par le CLIENT et que certaines actions de DEPANNAGE seraient finalement à effectuer, la durée de ces opérations de DEPANNAGE viendrait en déduction du forfait horaire d'INITIATION ET PERFECTIONNEMENT commandé par le client.

Toute intervention donne lieu à une facturation minimale, équivalente à une heure de DEPANNAGE LOGICIEL. Les seuls cas où une facturation de 30 minutes est envisageable sont énumérés dans les articles précédents (absence du client, recherche d'une PANNE MATERIELLE a priori indétectable lors de l'entretien téléphonique, DEPANNAGE LOGICIEL infructueux).

Les prix indiqués n'incluent pas la TVA, car celle-ci n'est pas applicable, art. 293 B du CGI.

Grâce à l'agrément Services à la Personne dont jouit l'Entreprise, le CLIENT pourra par ailleurs effectuer une déduction fiscale d'une partie des montants facturés (taux selon Loi de Finances en vigueur). Pour cela, une attestation fiscale lui sera communiquée en janvier de l'année suivante, par courrier postal ou courrier électronique. Il est ensuite de la responsabilité du CLIENT de reporter le montant indiqué dans sa déclaration de revenus.

ASSISTANCE MULTIMEDIA 63 ne garantit pas que le CLIENT bénéficiera de la déduction fiscale, l'administration fiscale édictant des règles d'éligibilité spécifiques que le CLIENT devra rechercher avec le concours de son Centre de Calcul des Impôts ; plus généralement, toute assistance liée à la fiscalité des Services à la Personne sera à rechercher auprès du Centre de Calcul des Impôts dont dépend le CLIENT.

Assistance Multimedia 63 - Conditions Générales de Prestation de Services applicables au 28/04/2020, date de leur dernière modification

Article 9 : GARANTIES ET RESERVES

L'objet des PRESTATIONS INFORMATIQUES effectuées par ASSISTANCE MULTIMEDIA 63 est réalisé au moyen d'actions intellectuelles et logiques.

Concernant l'activité d'INITIATION ET PERFECTIONNEMENT, le CLIENT reçoit des savoirs et savoir-faire, qu'il met en œuvre en présence de l'intervenant. Il appartient au CLIENT de prendre toutes les dispositions nécessaires pour pérenniser celles-ci (telles que la prise de notes) et les reproduire avec exactitude. La responsabilité de l'Entreprise ne pourra ainsi être recherchée si le CLIENT entreprend ultérieurement des manipulations non conformes aux instructions transmises pendant sa formation.

L'Entreprise s'interdisant toute MAINTENANCE MATERIELLE, aucune action d'ordre mécanique ne sera produite. La responsabilité de l'Entreprise ne pourra ainsi pas être recherchée en cas de PANNE MATERIELLE ultérieure à son intervention.

Dans le cas où l'objet de la PRESTATION INFORMATIQUE est réalisé à l'issue de l'intervention, ASSISTANCE MULTIMEDIA 63 constate avec le CLIENT que la réparation est effective ; cette remise en service est réputée fiable et durable. Cependant, les logiciels d'un ordinateur évoluent constamment et automatiquement (mises à jour automatiques ou installation de logiciels par le client), et certaines actions correctrices effectuées par l'Entreprise ne peuvent pas être protégées contre une manipulation ultérieure (du fait du CLIENT, d'un logiciel ou d'un tiers, volontairement ou involontairement) : à ce titre, la réparation réputée pérenne peut être remise en cause ultérieurement à la PRESTATION INFORMATIQUE. Ceci est indépendant de la volonté de l'Entreprise et sa responsabilité ne saurait ainsi être recherchée.

Dans le cas où des mises en garde spécifiques ont été adressées au CLIENT concernant l'utilisation de tel logiciel ou service réputé dangereux, nuisible, illégal ou plus généralement sujet à mettre en péril la stabilité de l'équipement informatique du CLIENT ou la pérennité de la PRESTATION INFORMATIQUE effectuée, ces avertissements suffisent également à exonérer l'Entreprise contre toute recherche de responsabilité, s'il advenait qu'un dysfonctionnement, quelle qu'en soit la nature, survienne ultérieurement.

Pour les PRESTATIONS INFORMATIQUES d'installation de matériel, le CLIENT est informé que l'Entreprise ne garantit aucunement le bon fonctionnement de ces matériels, par ailleurs acquis indépendamment de l'Entreprise. Pour les mêmes raisons qu'indiquées plus haut, les réglages de ces matériels peuvent être modifiés volontairement ou involontairement par le CLIENT ou par un processus informatique (mise à jour automatique, virus, etc.), la responsabilité de l'Entreprise dans des dysfonctionnements ultérieurs à la PRESTATION INFORMATIQUE ne saurait être recherchée, sous quelque motif que ce soit.

Certaines PRESTATIONS INFORMATIQUES comportent des conditions particulières, tant dans leur prérequis que dans leurs éventuelles garanties ou réserves. Le CLIENT doit se référer aux conditions énoncées dans la fiche descriptive de la PRESTATION INFORMATIQUE, sur le site Internet de l'Entreprise.

Article 10 : RECLAMATION

En cas de réclamation à la suite d'une PRESTATION INFORMATIQUE, le CLIENT doit contacter l'Entreprise dès que possible, dans un délai d'au plus 10 jours après la réalisation de la PRESTATION INFORMATIQUE.

L'Entreprise mettra tout en œuvre pour traiter la réclamation ; si la réclamation est fondée et qu'un nouveau déplacement au domicile du CLIENT s'avère nécessaire, et dans l'hypothèse où la réclamation est portée à la connaissance de l'Entreprise dans le délai sus noté, il ne sera procédé à aucune facturation, l'Entreprise assumant pleinement sa responsabilité.

Dans tous les autres cas (réclamation hors délai, réclamation infondée), l'Entreprise sera habilitée à facturer la PRESTATION INFORMATIQUE supplémentaire au temps passé.

Article 11 : MOYENS DE REGLEMENT

La facturation du CLIENT est opérée à son DOMICILE, à l'issue de la PRESTATION INFORMATIQUE. Une facture imprimée en double exemplaire, sur le matériel d'édition du CLIENT, lui est remise en main propre ; dans le cas où la facture imprimée ne puisse être produite, une facture manuscrite avec auto-duplicata sera rédigée.

Le CLIENT doit procéder au règlement immédiat de la facture, en espèces (euros), chèque bancaire, carte bancaire (Visa, CB Mastercard), ou titres CESU préfinancés (titres CESU sur lesquels est présente une valeur faciale, à la manière des Tickets Restaurants, par exemple) ; selon les dispositions légales en vigueur, aucun rendu de monnaie ne peut être effectué sur un titre CESU préfinancé, il appartiendra ainsi au CLIENT de compléter son règlement par tout autre moyen à sa convenance et accepté par l'Entreprise.

Il est à noter que les règlements en espèces ne sont pas pris en compte pour la déduction fiscale, selon la loi de Finances en vigueur et les conditions spécifiques à l'activité de Service à la Personne.

En cas de paiement en titres CESU préfinancés, une participation forfaitaire est facturée au CLIENT, destinée à couvrir les frais de gestion indécents pratiqués par le centre national de traitement des encaissements CESU et par les organismes délivrant les titres CESU préfinancés (frais variables et frais fixes, ces derniers exorbitants alors que l'ensemble du processus est dématérialisé). Si le CLIENT n'accepte pas cette participation, il est libre de s'acquitter de sa facture par tout autre moyen de paiement accepté par l'Entreprise.

Tout autre moyen (virement, mandat, chèque CESU à remplir, sans valeur faciale) sera refusé.

Aucun crédit ou délai de paiement ne peut être admis ; l'encaissement différé d'un chèque n'est pas accepté.

Concernant le règlement par carte bancaire, il se fera par un terminal de paiement électronique sécurisé mis à disposition par la banque de l'Entreprise ou par n'importe quel autre prestataire de solution monétique retenu par l'Entreprise.

Dans le cas d'un règlement par un terminal de paiement électronique, le CLIENT est averti que la sécurité et l'intégrité de la transaction est assurée par l'opérateur monétique lié au terminal de paiement, selon les dispositions sécuritaires en vigueur. En cas de refus de la transaction par le terminal de paiement, le CLIENT devra s'acquitter de son règlement par tout autre moyen, un forçage du paiement n'étant pas possible. Le ticket de paiement sera disponible avec l'impression de la facture ou par e-mail ; dans ce dernier cas, l'envoi du courrier électronique est assuré pour le compte de l'Entreprise par l'opérateur monétique choisi par l'Entreprise, celle-ci ne pourra ainsi pas être tenue responsable en cas de non-réception ou tout autre problème technique.

Article 12 : CARTE DE FIDELITE

A compter du 10 août 2015, le programme de fidélité évolue. Le décompte des interventions accumulées antérieurement au 10 août 2015 est réinitialisé à zéro à compter de cette date.

Dorénavant, la carte de fidélité est remise au CLIENT, sur support "papier", à sa demande, et ne fait plus l'objet d'un traitement informatique automatique. Lors de chaque PRESTATION INFORMATIQUE, le CLIENT doit présenter sa carte de fidélité pour qu'elle soit horodatée, afin de comptabiliser l'intervention en cours ; toutes les PRESTATIONS INFORMATIQUES facturées sont comptabilisées dans le programme de fidélité, quelles que soient leurs durées.

Assistance Multimedia 63 - Conditions Générales de Prestation de Services applicables au 28/04/2020, date de leur dernière modification

Il est rappelé que la carte de fidélité est strictement personnelle, et non transmissible à un tiers. Par ailleurs, ASSISTANCE MULTIMEDIA 63 ne détenant pas de double de ladite carte, le CLIENT assure pouvoir disposer de sa carte à tout moment ; en cas de perte, le décompte des interventions est perdu.

Les avantages de la carte de fidélité et ses limitations dans le temps sont inscrits sur celle-ci ; le CLIENT est donc clairement averti des conditions du programme de fidélité. Ces conditions sont susceptibles d'être modifiées ou abandonnées à tout moment, sans préavis, et sans que le CLIENT puisse exiger un quelconque dédommagement.

Chaque PRESTATION INFORMATIQUE comptabilisée sur la carte de fidélité (horodatage et tampon) accumule des droits à bénéficier d'avantages. Lorsque la carte de fidélité comporte tous les tampons nécessaires (se reporter à la carte pour prendre connaissance du nombre de PRESTATIONS INFORMATIQUES requis pour être éligible aux avantages), il sera procédé à l'octroi des avantages, selon les conditions stipulées sur la carte de fidélité, et sous réserve que les limitations dans le temps ne soient pas atteintes.

Concernant l'octroi des avantages, ils ne pourront cependant être accordés que sur des prestations facturées au temps passé. Cela exclut donc les tarifs forfaitaires (contrat d'entretien, installation de matériels, etc.), qui sont déjà consentis à un tarif préférentiel (et ne peuvent donc être cumulés avec un avantage fidélité).

Dans le cas où un avantage ne peut être octroyé lorsque la carte de fidélité comporte tous ses tampons, parce que la dernière PRESTATION INFORMATIQUE ne peut faire l'objet d'un avantage, selon la règle énoncée au paragraphe précédent, l'avantage de la carte de fidélité sera alors appliqué sur la prochaine prestation commandée, pour peu qu'elle ne rentre pas elle aussi dans ces exceptions.

Article 13 : ESPACE PERSONNEL

Le CLIENT peut télécharger son attestation fiscale, relativement aux PRESTATIONS INFORMATIQUES de l'année passée depuis son ESPACE PERSONNEL ; il aura besoin pour y accéder de renseigner un certain nombre d'informations visant à l'identifier.

La liste exhaustive des informations mises à disposition dans l'ESPACE PERSONNEL est susceptible d'évoluer à tout moment sans préavis.

Il est rappelé au CLIENT qu'il peut prendre connaissance de la politique de confidentialité de l'Entreprise vis à vis de ses données personnelles et de leur exploitation interne en se reportant à l'article "*Données personnelles - Règlement Général de Protection des Données*" des mentions légales.

Article 14 : TEMOIGNAGES CLIENTS

Le CLIENT est libre de témoigner par rapport à la PRESTATION INFORMATIQUE effectuée par ASSISTANCE MULTIMEDIA 63, en se rendant dans la rubrique "*Témoignages Clients*" du site Internet officiel ; le client reconnaît rédiger librement son message, et à ne pas y faire figurer d'informations personnelles.

Les éléments demandés lors de sa rédaction (numéro de facture et pseudonyme) sont, comme cela sera indiqué, facultatifs ou obligatoires selon les cas, et à destination interne uniquement ; seul le pseudonyme est, avec le corps du message, public. Conformément aux bons usages d'Internet et à la protection de la vie privée, il est recommandé au client de n'indiquer que son prénom ou des initiales, et d'éviter par exemple un nom complet.

Avant publication sur le site Internet officiel, un délai est nécessaire ; des éléments techniques indépendants de la volonté de l'Entreprise peuvent nuire à la bonne conclusion du processus de témoignage.

Il est enfin rappelé au CLIENT qu'il peut prendre connaissance de la politique de confidentialité de l'Entreprise vis à vis de ses données personnelles et de

leur exploitation interne en se reportant à l'article "loi Informatique et Libertés" des présentes Conditions.

ASSISTANCE MULTIMEDIA 63 dénie toute responsabilité si le témoignage du CLIENT venait à être exploité par des tiers. Le CLIENT reconnaît en effet avoir rédigé celui-ci en sachant que sa consultation sera publique sur Internet, depuis le site Internet officiel.

Le CLIENT est libre de refuser ou d'autoriser ASSISTANCE MULTIMEDIA 63 à publier, sous son pseudonyme, son témoignage sur les sites Internet partenaires, tels que PagesJaunes.fr, Google My Business, etc. L'Entreprise agit dans ce cas comme intermédiaire entre le CLIENT et les sites Internet sur lesquels l'Entreprise apparaît, se chargeant de la tâche technique de reproduction du témoignage sur l'ensemble des sites Internet.