

# PROCÉDURES

V-20050714-20061108

## PRÉAMBULE ET AVIS

Toutes les procédures incluses dans le présent document s'appliquent à tous les clients de Perspektive Multimédia inc. En utilisant les services de Perspektive Multimédia inc. les clients acceptent la totalité des éléments présents dans ce document et ceci est valable autant pour les clients anciens, actuels et prochains de Perspektive Multimédia inc., l'un de ses membres ou collaborateurs.

Ce document est accessible par tous les clients à l'adresse Internet suivante :

<http://www.perspektive.ca/procedures.pdf>

Un autre document important à consulter, les produits et services offerts :

[http://www.perspektive.ca/prix\\_clients.pdf](http://www.perspektive.ca/prix_clients.pdf)

### 1. Confidentialité

- a. *Description* : Perspektive Multimédia inc. s'engage à utiliser les informations personnelles qui lui sont confiées dans un but purement professionnel, dans le cadre de sa collaboration avec sa clientèle.

### 2. Qualité du service

- a. *Description* : Perspektive Multimédia inc. s'engage à faire tous les efforts possibles afin d'offrir un service de qualité, de se familiariser avec l'évolution des nouvelles technologies et d'offrir un excellent rapport qualité prix à sa clientèle.

### 3. Délais

- a. *Description* : Le traitement des délais est basé sur l'arrivée et la priorité des mandats déjà en cours ou à l'horaire. À la base, un délai de 7 à 14 jours est requis pour planifier la mise en horaire d'un nouveau mandat, que ce soit pour une évaluation, une soumission, une commande ou le traitement d'un mandat. Une entente est prise au départ avec le client et le délai peut être négocié pour un traitement plus rapide ou prolongé. Voir section « **Tarification** » pour les tarifs.

### 4. Exclusivité

- a. *Description* : L'exclusivité face au droit de travailler pour un client oeuvrant dans un domaine d'activité.
- b. *Exclusivité* : En aucun cas Perspektive Multimédia inc. ne peut, sauf entente contraire, garantir une entente d'exclusivité dans un même domaine d'activité.

### 5. Formation

- a. *Description* : Lors d'une adhésion à un produit ou service nécessitant une formation d'utilisation, les frais de formation sont normalement gratuits ou déjà inclus dans le produit ou service demandé.
- b. *Nouvelle formation ou formation multiple* : La première formation étant gratuite ou incluse telle que mentionnée plus haut, des frais seront perçus pour une reprise de formation ou pour une formation à diverses personnes séparément. Voir la section « **Tarification** » pour les tarifs.

## 6. Communications

- a. *Description* : Les échanges de communiqués, fichiers et outils de travail peuvent être effectués en personne, par téléphone, par télécopieur, par la poste et par courriel.
- b. *Fichiers et outils de travail* : Il est préférable que l'échange d'information relative à un mandat nécessitant des transferts de fichiers et outils de travail s'effectue par courriel pour accélérer le processus de réception et de traitement.
- c. *Coordonnées* :

**Adresse de correspondance**

CP 68023 CSP BLAINVILLE  
BLAINVILLE, QC J7C 4Z4

Tél. / Téléc. : 450 979-3476

Urgence : 514 993-5296

Courriel : [info@perspektive.ca](mailto:info@perspektive.ca)

Site Web : [www.perspektive.ca](http://www.perspektive.ca)

## 7. Support et consultation

- a. *Description* : Le fonctionnement et la tarification pour le support et la consultation durant un mandat et hors mandat. Le support et la consultation peuvent s'effectuer par téléphone, par courriel ou en personne à l'un ou l'autre des bureaux, soit celui de la compagnie contractante ou celui du client.
- b. *En mandat* : Il va de soi que le support et la consultation durant un mandat, en autant que ce support ou cette consultation portent sur le mandat en cours, sont offerts gratuitement, tout en conservant un minimum de réserves face au temps qui sera employé. Outre mesure il pourrait y avoir tarification.
- c. *Hors mandat* : Une bonne partie du support et de la consultation concernant des mandats passés, en cours ou à venir est offerte gratuitement, toujours en conservant un esprit raisonnable.
- d. *Hors contexte* : Le support et la consultation pour toutes sortes de sujets. Voir section « **Tarification** » pour les tarifs.

## 8. Soumission et évaluation

- a. *Description* : Le fonctionnement des soumissions et des évaluations.
- b. *Tarification* : Le temps d'une soumission ou d'une évaluation rapide, soit par courriel ou par téléphone, qui prend moins de 15 minutes, est offert gratuitement. Pour une soumission ou une évaluation, toujours par courriel ou par téléphone, qui prend plus de 15 minutes, il y aura facturation seulement si le mandat n'est pas accepté, s'il est accepté, ce sera fait sans frais. S'il y a lieu d'un déplacement, voir la section « **Tarification** » pour le transport.
- c. *Gel du prix* : Aucun gel de prix n'est tenu en compte. Perspektive Multimédia effectue des évaluations en guise de soumission. Elle sert à donner une approximation des coûts et non à geler le prix. Bien entendu, s'il survient une situation de surcharge, pour des raisons valables, une augmentation du tarif sera facturée. À la base, la tarification fonctionne à taux horaire. Si une évaluation est effectuée c'est à la demande du client. Cette évaluation, certes, est probablement assez exacte, voilà pourquoi une explication légitime sera fournie au client dans ce cas.

## 9. Tarification générale

- a. *Description* : La tarification peut varier d'un mandat à l'autre selon la dimension du projet, sa durée, sa complexité et le délai dans lequel il doit être effectué. Les taux horaires affichés ici sont représentatifs à l'exécution de travaux à partir de notre bureau de service. Un supplément additionnel de l'ordre de 20 \$ / h doit être ajouté pour tout travaux effectués à l'extérieur de notre bureau. Les urgences avec un délai de moins de 24 heures d'avis seront traitées avec un supplément additionnel de l'ordre de 20 \$ / h.
- b. *Taux horaire général* : 50 \$ / h, les jours de semaine de 9 h à 17 h.
- c. *Taux horaire de soir* : 70 \$ / h, les jours de semaine après 17 h.
- d. *Taux horaire de fin de semaine* : 90 \$ / h.
- e. *Transport* : Nous calculons le transport en temps pour se rendre à l'endroit prévu. Exemple, si la demande se situe à un taux horaire de 50 \$ / h et que le temps de transport requis est de 15 minutes, le montant de transport à prévoir sera de 12,50 \$.
- f. *Support et consultation hors contexte* : 40 \$ / h, en tout temps, min. 30 min.
- g. *Produits et services particuliers* : La tarification se fait au cas par cas selon la demande et le besoin.
- h. *Produits et services* : Pour visualiser la liste de nos produits et services, cliquez ce lien : [http://www.perspektive.ca/prix\\_clients.pdf](http://www.perspektive.ca/prix_clients.pdf)

## 10. Termes de paiement

- a. *Description* : Le terme de paiement est inscrit sur la facture qui est remise ou envoyée au client avant, pendant ou après les travaux ou la livraison, tout dépendant s'il s'agit de temps de service ou de livraison de matériel. Le terme de paiement prévu et exigé peut être un paiement immédiat sur réception, un paiement immédiat avant l'affectation des services ou la livraison du matériel ou un paiement NET avant 30 jours suivant la date de facturation, dépendant de l'entente avec le client pour la facture visée. Un paiement NET signifie que la somme due doit être complètement acquittée avant la fin du terme prévu. Un chèque postdaté, par exemple, doit porter une date ne dépassant pas la date du terme prévu.
- b. *Paiements différés* : Dans le cas d'un montant élevé et/ou d'une situation pouvant nécessiter une entente sur plusieurs paiements échelonnés sur une certaine période, ces termes doivent être entendus avant le début des travaux.
- c. *Montant élevé* : Pour un produit ou service coûtant plus de 2,000 \$, un dépôt initial de 50 % (la moitié de la somme totale avec taxes) est exigible.
- d. *Location* : Plusieurs services sont disponibles en location et ne sont pas sujets aux mêmes termes de paiements. Ils sont négociés lors de l'ouverture du dossier.
- e. *Financement* : Une entente de financement est disponible et est négociée à l'ouverture d'un nouveau dossier ou mandat.
- f. *Frais et intérêts* : Toute facture n'ayant pas été acquittée dans le délai prévu sera sujette à l'ajout de frais d'administration au montant de 10 \$ par mois, peu importe le montant de la dite facture. De plus, un taux mensuel d'intérêts de l'ordre de 2 % sera ajouté à la dite facture.
- g. *Recouvrement* : Toute facture n'ayant pas été complètement acquittée durant une période de 90 jours suivant la date de facturation sera confiée à une agence de recouvrement.
- h. *Adresse* : L'adresse à laquelle doivent être envoyés les paiements figure sur toute facturation. Si un paiement est envoyé à une mauvaise adresse, il est de la responsabilité du client de s'assurer qu'il fut bien reçu à la date prévue.

## 11. Modes de paiement

- a. *Description* : Les modes de paiement acceptés sont les suivants : C.O.D. (chèque), C.O.D. (mandat-poste), chèque, chèque certifié, comptant, PayPal et virement bancaire.
- b. *Frais* : Si un paiement est retourné ou refusé, que ce soit pour un chèque sans provisions, de contrefaçon de billets de banque, de mandat-poste ou autres, des frais d'administration de l'ordre de 50 \$ seront ajoutés à la facturation visée.

## 12. Réception de la facturation

- a. *Description* : Il est du devoir du client de s'assurer qu'il a bien en main, le temps venu (donc dans les jours suivants la demande de service ou l'achat de matériel), la facturation pour le service ou le matériel demandé. À la base, la facturation est envoyée à la clientèle par la voie de communication qui lui est la plus intéressante et qui lui a été demandée dans les débuts de la collaboration. La facturation peut être envoyée par courriel sous forme de document PDF, par la poste au format imprimé ou par télécopieur.
- b. *Frais et intérêts* : Une facturation qui n'aurait pas été reçue par le client sera tout de même soumise à notre politique sur les « **Termes de paiement** », il est donc important de vous assurer d'avoir en main la dite facturation dans un délai raisonnable afin que vous puissiez effectuer votre paiement dans le temps prévu.

## 13. Garanties de service

- a. *Description* : La garantie varie selon le mandat de service, le produit ou le matériel. Les mandats de service s'appliquent à la création de sites Web, la programmation de logiciels, la création de publicité infographique, le montage vidéo, et tout autre forme de conception logistique ne nécessitant que du temps et aucun matériel. Les matériaux s'appliquent aux pièces achetées. Ces garanties n'incluent aucune responsabilité morale ou physique. Nous ne pourrions être tenu responsables d'aucun bris, endommagement, perte de données et/ou d'informations. Elle prévoit uniquement la correction, la réparation ou le remplacement sans frais, durant la période visée, de main-d'oeuvre de la programmation ou du matériel défectueux sans compensation ou dédommagement d'aucune sorte. Des frais de traitement, d'envoi ou de préparation peuvent être perçus pour certains services, produits et matériaux. Tout travail hors garantie sera facturé selon la tarification régulière.
- b. *Validation* : Le client doit valider la fin des travaux dans les 30 jours suivants le début de ces derniers. Si aucune validation n'est acheminée par le client, que ce soit par le biais de la poste, par courriel ou de vive voix, cette validation entre automatiquement en vigueur 30 jours suivants la date de début des travaux.
- c. *Mandat de service* : Suivant la date de validation ou la date de fin du mandat, une garantie de 30 jours est appliquée sur tous les mandats de service. Toute demande de changement ou de correction effectuée après cette période, que les travaux, problèmes ou erreurs soient applicables ou non à nos services, sera facturée au client selon la tarification régulière.
- d. *Remboursement* : Aucun remboursement n'est possible sur les mandats de produits et services.

## 14. Comptes d'hébergement

- a. *Description* : Les détails relatifs aux comptes d'hébergement de sites Web ou de courriels, que nous soyons les créateurs ou non, les responsables ou pas.
- b. *Contenu* : Le client est le seul responsable du contenu affiché sur le site ou des messages échangés par courriel. Il se doit aussi de s'assurer que le contenu présenté ou disponible sur le compte y soit en toute légalité.
- c. *Envois massifs de courriels* : L'envoi massif de courriels (SPAM) est formellement interdit sous peine de fermeture du compte sans préavis ni possibilité de remboursement d'aucune sorte.
- d. *Responsabilité* : Le client est en tout temps et à n'importe quelle occasion le seul responsable des fichiers et des données présents sur le compte. Il est aussi le seul responsable si il y a perte de fichiers ou de données pour quelque raison que ce soit. Les bris, les défauts, les pannes, les interruptions de service, le feu, les attaques, infections de mouchards ou de virus envers les serveurs étant des choses pouvant se produire, il est de la responsabilité du client de voir à la sauvegarde des fichiers et des données de son compte. Le client a en main toute l'information nécessaire afin d'effectuer lui-même cette sauvegarde à la fréquence la plus logique pour lui. Si le client n'a pas ces informations en sa possession il est aussi de sa responsabilité d'en faire la demande pour les obtenir. Dans le cas où le client veut que ses fichiers et données soient sauvegardés par le biais de nos services, il peut aisément formuler sa requête et ce service pourra être fait à la fréquence nécessaire à son utilisation pour éviter les pertes de fichiers et de données. Les frais pour ce service sont de 50 \$ par utilisation.
- e. *Infraction* : Toute activité que Perspektive Multimédia inc. pourrait considérer comme étant une infraction à ses procédures ou à ses principes de travail pourrait engendrer une fermeture du compte et une perte de fichiers et de données sans avis ni délai ni possibilité de remboursement. Quelques exemples : matériel pornographique, pirateries (WAREZ), matériel ou activités illégales, propos racistes, mauvaise programmation de vos fichiers engendrant une perte de stabilité du serveur et/ou d'autres clients, etc.

## 15. Noms de domaine

- a. *Description* : La propriété, les renouvellements, les transferts, etc.
- b. *Propriété* : Un nom de domaine appartient à son propriétaire, certes. Par contre, nous priorisons le fait que les informations du domaine soit celles de Perspektive Multimédia inc. pour diverses raisons et mauvaises expériences du passé. Cela ne constitue d'aucune sorte une garantie mais c'est plus prudent. Très souvent, les clients qui sont propriétaires de leur nom de domaine vont égarer les informations pertinentes à ce dernier. Dans de telles situations, il est très difficile, voire parfois impossible, de reprendre le contrôle du domaine. Ceci dit, ce n'est aucunement une obligation, le client est libre de vouloir que toute l'information relative au domaine soit sienne.
- c. *Non-paiement ou non renouvellement* : Tout domaine ayant été renouvelé mais non payé après 90 jours ou n'ayant pas été renouvelé ou annulé est donc laissé à l'abandon par son propriétaire légitime et devient la propriété officielle de Perspektive Multimédia inc.
- d. *Perte d'un nom de domaine* : Tout domaine n'ayant pas été renouvelé à temps, peu importe la raison, pourrait être racheté par n'importe quelle personne laissant donc le client dans l'impossibilité de récupérer le domaine. En aucun cas Perspektive Multimédia inc. ne pourra être tenu responsable pour la perte d'un nom de domaine.
- e. *Transfert* : Pour effectuer le transfert d'un domaine dont Perspektive Multimédia inc. est l'administrateur, de ses serveurs vers un autre serveur, des frais de 50 \$ seront exigibles et payables avant que le transfert ne soit effectué. Si le client est l'administrateur de son domaine, il est donc le seul à pouvoir effectuer le transfert et aucun frais ne lui seront facturés.

## 16. Renouvellement de service

- a. *Description* : Le renouvellement des services renouvelables s'effectue de façon annuelle. Nous parlons ici des noms de domaine, des comptes d'hébergement, des certificats de sécurité d'encryptions de données, et de tout autre service renouvelable. Les frais reliés à chacun des services sont présentés au client à l'ouverture du dossier et peuvent être ajustés, modifiés ou augmentés sans préavis.
- b. *Entente renouvelable* : Tout produit ou service renouvelable est automatiquement renouvelé et facturé de façon annuelle à la date de renouvellement prévue. La tarification la plus basse est basée sur un renouvellement annuel, donc prévoit un seul paiement. Pour effectuer des paiements mensuels, trimestriels ou biannuels la tarification sera ajustée et augmentée en conséquence.
- c. *Date (frais renouvelable automatiquement)* : Sur la plupart des sites Web est présentée une date au bas d'une ou plusieurs pages. Cette date, par exemple : 1999, représente pour certains l'année de création du site. D'autres considèrent comme beaucoup d'autres entreprises, que cette date devrait plutôt porter la date de l'année courante. Cela laisse aux visiteurs un sentiment de nouveauté, de mise à jour fréquente, d'intégrité. Voilà pourquoi chaque année nous effectuons le changement de l'année précédente pour l'année courante afin de montrer aux visiteurs que ce site est opérationnel et que quelqu'un s'en occupe au lieu de paraître à l'abandon comme un site Web où il serait inscrit 1995 ... Les frais reliés à ce service sont de 50 \$ par langue, peu importe le nombre de pages du site, même s'il en compte des centaines. Un autre service disponible est celui de l'AUTO-DATTAGE, qui effectue automatiquement le changement de date le 1<sup>er</sup> janvier tous les ans. Ce service est un frais unique, payable une seule fois au lieu de tous les ans, au montant de 200 \$ par langue.
- d. *Annulations* : Il est impossible d'annuler un produit ou un service renouvelable à moins de 30 jours de sa date prévue de renouvellement ou après que le renouvellement ait été effectué. Le client ne voulant pas renouveler un produit ou service renouvelable doit nous faire parvenir un avis de non renouvellement, au minimum 30 jours avant la date prévue du renouvellement, pour nous signifier son désir de ne pas renouveler le ou les produit(s) ou service(s) visé(s). Cet avis doit nous parvenir par la poste, au format imprimé et signé.
- e. *Entente d'annulation* : Si pour une raison ou une autre le client n'a pas pu signifier son désir de ne pas renouveler un service renouvelable, une entente représentant un montant compensatoire pourra être entendu afin d'éviter que le compte ne soit envoyé au recouvrement.
- f. *Suppression du compte* : Si un compte est renouvelé mais non payé, non renouvelé ou annulé, il y aura suppression du compte ce qui signifie la cessation du fonctionnement, la perte de tous les fichiers et de toutes les données situées sur le compte.

## 17. Droits sur le matériel obtenu par service

- a. *Description* : Les droits du client pour le matériel obtenu par service pour lequel il a défrayé la somme prévue, si toutefois la somme a été acquittée.
- b. *Matériel* : Le matériel obtenu par service, exemples : un site Web, une publicité, une animation, un montage graphique, appartient entièrement au client.
- c. *Droits d'auteur* : Perspektive Multimédia inc. se réserve le droit, en tant qu'auteur, de publier, afficher, présenter et inclure dans toute forme de publicité le nom et le matériel qu'il a conçu pour le client en guise de réalisation, exemple, démonstration ou idée de sa conception.

## 18. Travaux hors mandat

- a. *Description* : Lorsqu'un mandat est prévu il est aussi soigneusement examiné et élaboré afin de faire la liste détaillée des travaux à effectuer.
- b. *Hors mandat* : Tout travail demandé n'étant pas prévu au mandat initial, ou étant nébuleux ou ambigu, un point qui n'était pas clair, ou datant d'une période de plus de 30 jours sera facturé en surplus. Un travail qui n'a pas été effectué n'a pas été calculé dans le temps initial facturé de toute façon.

## 19. Implication à la programmation

- a. *Description* : Quelques points concernant certains vis-à-vis d'intégration et de soucis de qualité de la programmation effectuée.
- b. *Droits d'auteur* : Le logo et le nom de Perspektive Multimédia inc. ainsi qu'une note sur la création est toujours insérée au bas d'au moins une section d'un site Web ou d'un logiciel dont nous effectuons la conception. C'est aussi le cas pour quelques sections clés META de la source d'un site Web. Il est toujours idéal de travailler dans un climat de partage et de respect. Le droit d'auteur fait bon augure pour nous échanger un minimum de publicité. Les sites de nos clients se retrouvent aussi dans notre section de réalisations, ce qui peut apporter à certaines occasions une bonne forme de publicité pour le client aussi.
- c. *Courriels de commandes* : Dans un but de qualité, il arrive parfois pour certains clients ayant des sites Web de vente en ligne que nous ajoutons notre adresse de courriel en copie de message à la programmation qui fait parvenir les commandes aux clients. Cette procédure permettant de visualiser les commandes aide grandement au support et à l'amélioration des erreurs éventuelles et donne plus de facilité et de rapidité à déceler les erreurs potentielles. Ceci dit, certains clients désirent conserver une absolue discrétion sur les données qui leur sont transmises. Pour se faire le client pourra formuler son désir de ne pas appliquer à cette procédure. Si tel est le cas, le client doit toujours garder en tête que les problèmes reliés aux envois de commandes étant toujours très difficiles à corriger, choisir d'exclure cette procédure pourrait augmenter le temps nécessaire à la correction de certains problèmes techniques.

## 20. Conditions de conception d'un nouveau mandat

- a. *Description* : Les conditions pour en arriver à un résultat optimum.
- b. *Délai* : *Variable*, peut se situer entre 15 et 30 jours et plus après le début des travaux, tout dépend de la complexité du projet et de la rapidité à laquelle parviennent les outils de travail de la part du client.
- c. *Collaboration* : La vitesse à laquelle un mandat se termine dépend d'abord et avant tout de la rapidité à laquelle l'information est transmise, la fréquence à laquelle un suivi est effectué entre les parties. Le client s'engage donc, lors d'un mandat, à donner tous les éléments nécessaires à la création et à l'avancement du mandat, à respecter les délais prévus, etc.
- d. *Validation* : Au fur et à mesure que les travaux avancent, le client doit valider, approuver le matériel, les changements, le résultat. C'est aussi avec cette sous-section (*Validation*) que Perspektive Multimédia inc. base sa « **Garantie** ». De plus, lorsqu'un produit, une section, un résultat, une langue de site Web, etc. sont validés, c'est un point de non-retour vis-à-vis de la tarification. Exemple : Si, pour un site Web à deux versions de langue, la version française a été validée par le client, mais que par la suite il faut effectuer un retour en arrière pour des changements, il pourrait y avoir lieu d'un supplément de temps facturé.
- e. *Retard client* : Dans le cas d'un mandat qui tarde à se terminer dû à un manque de temps de la part du client, le paiement entier de la facturation du mandat doit être effectué au maximum dans les 60 jours suivants le début des travaux, même si les travaux ne sont pas terminés, peu importe les circonstances qui pourraient faire en sorte que le client a dû se détourner du mandant durant ce temps.
- f. *Retard concepteur* : Dans le cas d'un mandat qui tarde à se terminer dû à un manque de temps de la part du concepteur, le terme de paiement pourra être prolongé sans frais supplémentaires pour le client.
- g. *Sources et outils de travail* : Le client doit fournir au format informatique, sur serveur à télécharger ou par courriel le maximum d'information à utiliser, que ce soit du texte, des images, un logo, etc.
- h. *Conservation et remise des sources* : Les sources créées et utilisées pour la conception d'un mandat sont pratiquement toujours conservées. Quoique cela ne représente en rien une garantie, les sources peuvent en temps normal être remises au client en tout temps sur demande. Des frais pouvant aller jusqu'à 100 \$ pour la recherche, la sauvegarde sur média(s) et l'envoi peuvent être exigés pour la remise des sources et outils de travail, au choix de Perspektive Multimédia inc., selon la situation, exemple : si le mandat date de trop longtemps, si il faut utiliser beaucoup de médias pour stocker la totalité de l'information, si le client transfère son information dans les mains d'un compétiteur, abandonnant ses droits d'auteur, etc.

## 21. Département informatique

- a. *Description* : Les détails relatifs au département informatique, pour les produits et services reliés à ce département.
- b. *Ventes et garanties* : Aucun échange ni remboursement. Ventes finales avec garantie de remplacement ou réparation sur défectuosité seulement. Remplacement et réparation sous garantie uniquement. Garantie de base de 30 jours sur les pièces seulement. Garantie d'un an moins 30 jours du fabricant après la garantie de base de 30 jours. Aucune garantie sur les services. Estimation gratuite si vous effectuez le travail ou la réparation. Frais minimum de 25 \$ sur service. Aucun échange ni remboursement d'aucune sorte sur les jeux et logiciels.
- c. *Garantie prolongée* : Une garantie prolongée est disponible pour tous les produits. Le prix varie selon le matériel.
- d. *RMA aux fabricants* : Une fois la garantie de base de 30 jours écoulée, le client se doit de faire parvenir le matériel défectueux au fabricant. Pour certaines personnes n'étant pas familières avec ce type de procédure, nous offrons un service de retour de marchandise aux fabricants. Les frais reliés à ce service varient surtout du fait que les frais de poste sont très variables selon le matériel à être envoyé, les frais de suivi des colis, la préparation, le traitement, etc. Les frais peuvent coûter de 20 \$ pour un petit envoi et peuvent aller à plus de 100 \$ pour un très gros appareil.
- e. *Publicité et affichage* : Toute publicité est sujette à changements sans préavis. Les prix, pièces, marques, modèles, disponibilités et quantités peuvent changer sans préavis. Toute information affichée sur n'importe quel médium peut varier.
- f. *Commandes et dépôts* : Un dépôt initial de 20 % de la somme totale de facturation avec taxes est exigible pour toute commande d'articles non disponibles. Une fois la commande reçue, le client dispose d'un délai de 30 jours pour récupérer sa commande sans quoi elle sera annulée et le dépôt perdu. Aucun remboursement ou annulation du dépôt ne pourra être effectué.

## 22. Rappel général important

- a. *Description* : Il n'y a aucune mauvaise foi au début d'une nouvelle collaboration. Cependant, il faut prévoir des clauses pour les situations débordantes. C'est pourquoi cette entente a été préparée à la base. La collaboration entre Perspective Multimédia inc. et ses clients connaît un succès très intéressant. Une centaine de clients fidèles et d'excellentes perspectives d'avenir avec plusieurs d'entres eux.
- b. *Remboursement* : Aucun remboursement n'est possible, autant sur les produits que sur les services.
- c. *Assurance* : Le client s'engage à ne pas tenir pour responsable Perspective Multimédia inc., l'un de ses membres ou collaborateurs pour la perte de fichiers, de données, de blessure, de mort, de bris ou de quelque situation que ce soit et en aucun temps. Aucune poursuite, ni dédommagement, ni indemnisation ne pourra être entreprise ou exigée.
- d. *Erreur et omission* : En aucun temps et pour aucune raison Perspective Multimédia inc., l'un de ses membres ou collaborateurs ne pourra être tenu responsable pour les erreurs et omissions.
- e. *Avis* : Toutes les procédures incluses dans le présent document s'appliquent à tous les clients de Perspective Multimédia inc. En utilisant les services de Perspective Multimédia inc. les clients acceptent la totalité des éléments présents dans ce document et ceci est valable autant pour les clients anciens, actuels et prochains.

## 23. Réserves

- a. *Description* : Les droits que se réserve Perspektive Multimédia inc. en plus des autres mentions de la sorte situées à divers endroits de ce document.
- b. *Modification de ce document* : Perspektive Multimédia inc. se réserve le droit de modifier à sa guise le contenu de ce document sans préavis. Ce document étant accessible à tout moment par le site Web [www.perspektive.ca](http://www.perspektive.ca), il est de la responsabilité du client de se tenir à jour avec ce document.
- c. *Clients* : Perspektive Multimédia inc. se réserve le droit de refuser de servir un nouveau client ou d'interrompre le service d'un client existant qui, selon le jugement de Perspektive Multimédia inc., serait en infraction avec ses procédures ou ses principes de travail.
- d. *Mandats* : Perspektive Multimédia inc. se réserve le droit d'interrompre de façon temporaire ou permanente ou d'annuler un mandat, dû à un manque de disponibilité ou à une attitude qui serait en infraction avec ses procédures ou ses principes de travail sans compensation ni possibilité de remboursement du ou des montants déjà versés.
- e. *Sources* : Perspektive Multimédia inc. se réserve le droit de refuser à sa guise l'accès aux sources d'une de ses créations. Dans certains cas comme la création d'un logiciel par exemple, Perspektive Multimédia inc. peut refuser de donner accès aux sources de quelque façon que ce soit. Dans un cas comme celui-là aucun accès aux sources ne sera disponible au client. Aucun accès FTP, ni SSH, aucun accès par média ou toute autre forme de support informatique, imprimé ou visuel. Si vous êtes en possession de documents sources ou de codes de programmation et n'avez pas reçu d'autorisation de possession, vous devez en aviser Perspektive Multimédia inc. et fournir la preuve formelle que les fichiers ou documents ont été supprimés. Toute reproduction ou acquisition non autorisée de documents sources ou codes de programmation sera suivi de poursuites légales très sévères.
- f. *Autres frais* : Perspektive Multimédia inc. se réserve le droit de modifier, augmenter ou ajuster les frais d'un mandat selon les heures travaillées.