

Notice et conditions des services de cartes cadeaux

Novembre 2023

Rappel des cartes proposées

- Carte cadeau 1h pour les **particuliers**

40€

RDV Physique, 1h sur place non fractionnable (abbeville-30km)

RDV Distance, 1h fractionnable

- Carte cadeau 2h pour les **particuliers**

70€

RDV Physique, 2h sur place ou 2x 1h possible (abbeville-30km)

RDV Distance, 2h fractionnables

Possibilité de fonctionnement hybride (physique et distance)

Les cartes servent à accompagner les particuliers autour de leurs utilisations des outils numériques telles que proposées sur la page : <https://www.quentinbelvalette.fr/assistance-numerique/>

Fonctionnement carte cadeau

- Achat de la carte cadeau sur la boutique en ligne, validité 1 an.
- Le bénéficiaire de la carte cadeau contacte avant la fin de l'année de validité Quentin Belvalette par téléphone/ sms / mail / formulaire de contact sur le site pour prévoir un RDV physique ou un RDV distance. Une proposition lui est faite dans les meilleurs délais.
- L'utilisateur utilisera son propre matériel (sauf dans le cas où l'utilisateur recherche de conseils pour en acquérir un).
- L'accompagnement se réalise et s'adapte au rythme de la personne, toujours dans la bonne humeur. Dans le cas d'une carte cadeau, une non adhésion du bénéficiaire entrainera l'arrêt de l'accompagnement.
- Si le bénéficiaire le souhaite, il pourra utiliser à nouveau les services d'accompagnement de Quentin Belvalette en réglant lui-même les futures interventions. (sous forme ponctuelle ou d'abonnements[à venir]).

Notice et conditions des services de cartes cadeaux

Novembre 2023

Conditions autour de la notion de RDV

- Pour obtenir un RDV, **un délai rapide et raisonnable est toujours recherché** dans la mesure du possible. En tenant compte de l'emploi du temps de chacun, un RDV physique peut être proposé la même semaine ou la semaine suivante.
- Un RDV distance (téléphone, échanges d'sms, mails, prise en main à distance) peut être proposé immédiatement en cas de possibilité. Autrement, plusieurs créneaux dans la semaine en cours ou suivante seront proposés à l'utilisateur. Le RDV à distance pourra ne pas toujours être possible en fonction de la demande. Si la demande implique une prise en main physique de l'outil, un RDV physique sera proposé. Certaines demandes impliquent également que le logiciel **Anydesk** soit préalablement installé sur l'ordinateur de l'utilisateur. Cela pourra être fait par un proche ou lors d'un RDV physique. Pour les RDV distance, l'utilisateur doit avoir accès à son téléphone/et ou son ordinateur connecté à internet. En cas d'impossibilité d'accompagner correctement la personne à distance, un RDV physique sera toujours proposé dans la limite du temps de la carte cadeau et autour de 30km d'Abbeville.
- Lors des **congés annuels**, un RDV peut être proposé dans un délai de 3 semaines. Ces congés seront annoncés avec le plus d'avance possible.
- Il n'y a pas de notion d'astreinte et d'urgence. L'accompagnement tourne autour d'une utilisation normale, classique. Bien sûr, pouvoir rassurer fait partie de l'accompagnement, toute proportion gardée en termes de délais de réponse.

Exclusions

- L'accompagnement ne propose pas de réparation ni de vente directe de matériel.
- L'accompagnement autour des **démarches en ligne** ne suppose pas une connaissance exhaustive des processus et des administrations.
- Concernant les démarches en ligne, l'accompagnement tourne autour de **l'utilisation des outils/services numériques**. Ainsi, l'utilisateur sera toujours maître et responsable des démarches réalisées. Quentin Belvalette n'a pas vocation à réaliser les démarches à la place des utilisateurs mais bien de rendre compréhensibles les services numériques.