

# HYPRA

## Conditions générales d'utilisation des services au 15 septembre 2020

### ARTICLE 1. DESCRIPTION DES SERVICES

#### 1.1. Généralités

Le « numérique pour tous » consiste dans une offre d'accompagnement personnalisé vers l'autonomie numérique. Ce service repose sur un accompagnement dans le temps, il permet aussi bien l'accès aux services publics qu'aux comptes bancaires, les achats en ligne, la communication électronique, les réseaux sociaux, les services multimédias (vidéos, photos, audio) le traitement de texte, le tableur, la gestion des fichiers, ainsi que l'usage du retour vocal et de toutes les fonctionnalités d'accessibilité visuelle. Il peut inclure :

- un dépannage par prise en main à distance de l'ordinateur du client
- une formation aux usages numériques

#### 1.2. Matériel

Le « numérique pour tous » est applicable :

- au « PC Hypra » : cet ordinateur portable est adaptable pour les besoins de chaque personne (primo-accédante, personne en difficulté visuelle, usages plus avancés) en personnalisant l'affichage et l'accès de l'ordinateur, les logiciels installés, ainsi que l'accompagnement aux spécificités et aux envies de chacun(e). Le PC est fourni avec un clavier contrasté en gros caractères avec repères pour une bonne identification des touches essentielles.

- au Smartvision 2 de Kapsys
- au Blindshell Classic

Si le client ne dispose pas déjà du matériel dans les conditions prévues à l'article 2, il peut être mis à sa disposition afin de bénéficier du service décrit à l'article 1.1, dans les conditions prévues aux articles 3 et suivants.

#### 1.3. Formation continue

Le client personne physique bénéficie dès l'activation de son contrat prévu à l'article 3 d'une formation continue. Elle peut s'opérer par téléphone, mais prioritairement via le salon de discussion accessible depuis le bureau et par prise en main à distance activable depuis l'icône « Support Hypra » du bureau. La prise en main à distance se fait avec le consentement du client.

Le passage par le salon de discussion permet de libérer les mains du client et de l'agent de support pour manipuler l'ordinateur et permet ainsi de montrer en direct certaines manipulations à distance en prenant le contrôle de l'ordinateur du client.

#### 1.4. Assistance

Le client personne physique bénéficie d'une assistance, de 9H30 à 19H, du lundi au vendredi, qu'il peut solliciter :

- par mail en écrivant à [support@hypra.fr](mailto:support@hypra.fr)
- par téléphone en contactant le 09 72 49 76 75

Cette assistance porte sur des questions d'usage ou liées à la réalisation d'un usage (niveau 1). Elle peut aussi viser à identifier le comportement anormal d'un logiciel et la solution pour l'appréhender (niveau 2).

Cette assistance ne couvre pas l'aide au fonctionnement d'appareils différents du matériel mis à disposition (téléphones, imprimantes, autres accessoires dits « périphériques »).

**1.5.**

### **1.6. Permanence connectée**

La permanence connectée est un service par lequel si le client est un établissement relevant de l'article L312-1 du code de l'action sociale et des familles, ses usagers ont accès, dans la limite du nombre d'heures prépayé par l'établissement, à un accompagnement ou une formation aux usages tels que décrits aux articles 1.3 et 1.4. Par dérogation à ces articles, le service est limité au nombre d'heures indiqué sur la facture.

## **ARTICLE 2.**

### **ARTICLE 3. ACQUISITION DU MATÉRIEL**

#### **3.1. Périmètre**

Le matériel mentionné à l'article 1.2 peut être acheté par le client. Par dérogation aux articles 1.3 et 1.4, le service est alors limité au nombre d'heures indiquées sur la facture. Le client acquiert alors la pleine propriété du matériel neuf et il bénéficie d'une garantie :

- deux ans pour l'ordinateur
- six mois pour la batterie
- un an pour l'imprimante et/ou scanner
- les autres durées indiquées sur sa facture

L'acquisition dans le cadre du présent article ne permet pas de prétendre aux réductions prévues à l'article 8.5 des présentes conditions générales. Les services qui s'y rattachent ne concernent que le matériel acquis dans le cadre du présent article.

**3.2.**

#### **3.3. Mise en œuvre de la garantie matérielle**

Le retour de la machine en usine doit être validé par le technicien à l'occasion d'un appel préalable. Il se fait selon les modalités décrites par le technicien.

Le retour de la machine n'est, en principe, opéré que si la machine ne démarre pas ou si un problème physique est mis en évidence par les équipes d'Hypra.

Si le matériel a été retourné sans appel préalable ou pour un problème traitable à distance mais irréparable dû à l'absence d'une connexion Internet, le client doit fournir lors de son envoi un bon d'expédition retour. Faute de ce bon, la machine ne lui sera pas retournée jusqu'à règlement des frais de port.

**3.4.**

#### **3.5. Extension de support prépayée**

- 1.
2. Après consommation de ses heures achetées et sans préjudice de la garantie prévue à l'article 2.1, le client peut prépayer un forfait :

- d'une heure indivisible : intervention unique sur le poste du client dont la durée maximale est de une heure

- de trois heures divisibles en 180 minutes : décompte du temps de support passé, à la minute (sauf temps de recherche), jusqu'à la dernière minute.

2. Aucune intervention ne peut être exigée avant preuve d'acquittement de la facture par tout moyen.

Aucune demande de remboursement ne sera honorée si le temps passé réel est inférieur au temps ainsi facturé.

3. Le diagnostic effectué lors du premier appel n'est pas décompté du forfait de support et n'est en aucun cas facturé. Les recherches effectuées à l'occasion du service rendu par Hypra ne sont pas comptabilisées dans le forfait, quelle que soit leur durée. Dans le cadre de l'extension 3 heures, le décompte commence au moment de la connexion à la machine du client ou de la première indication de manipulation si l'intervention est orale. Le forfait restant non consommé est communiqué au client en fin d'intervention.

### **3.6. Abonnement forfaitaire**

Après consommation de ses heures achetées, le client peut souscrire à un abonnement aux services décrits aux articles 1.3 et 1.4, sans limitation de durée, régi par les articles 4 et suivants des présentes conditions générales.

## **ARTICLE 4. MISE À DISPOSITION DE MATÉRIEL**

Si le client ne dispose pas préalablement du matériel décrit à l'article 1.2, il peut demander une mise à disposition gratuite. Il peut, au surplus, acheter des accessoires tels qu'une sacoche, une souris, un écran externe, un clavier externe gros caractères, un afficheur braille et une machine à lire. La machine à lire est un dispositif comprenant :

- une imprimante multifonctions, laser ou à jet d'encre, ou un scanner portable
- un logiciel installé sur le « PC à accès universel », permettant à le client de lire vocalement tous les documents PDF ou les papiers numérisés à l'aide du scanner ou de l'imprimante multifonctions.

### **4.1. Mise en place et garde du matériel**

1. Le matériel mis à disposition du client est la propriété de HYPRA. La mise à disposition initiale du matériel est incluse dans l'abonnement, HYPRA se réservant le droit de renouveler ainsi que de mettre à jour gratuitement de son propre chef ce matériel. L'abonné ne peut pas exiger un autre matériel en se fondant sur l'âge de l'ordinateur ou une préférence technique. L'abonné autorise HYPRA dans le cadre du service d'assistance, à accéder à l'ordinateur et à y opérer les modifications nécessaires.

2. Les consommables restent à la charge de l'abonné, incluant notamment, le cas échéant, les cartouches pour l'imprimante, les chargeurs ou câbles d'alimentation ou de connexion supplémentaires.

3. Dès réception du matériel, l'abonné appelle le service client, afin que ce dernier adapte le matériel à distance à sa situation. Ces adaptations comprennent :

- a) aide à la connexion à Internet
- b) aide au branchement de l'ordinateur
- c) paramétrages visuels
- d) paramétrages de saisie : raccourcis, comportement des touches, apparence des touches
- e) paramétrages vocaux pour le retour vocal
- f) pré-installation de programmes pour des besoins identifiés
- g) création d'une messagerie ou import d'une messagerie existante

- h) récupération ou aide à la copie des données d'un ancien ordinateur ou média de stockage sur l'ordinateur
- i) lancement automatique d'applications au démarrage
- j) icônes de raccourcis sur le bureau, dans le navigateur Internet ou ouverture d'une connexion Internet

Elles n'incluent pas l'abonnement à des services administratifs, bancaire ou commerciaux en ligne. La prestation e) s'effectue par l'ouverture d'un compte de messagerie auprès de la Poste, sauf demande expresse du client.

L'abonné s'engage à se conformer à l'ensemble des consignes d'utilisation relatives à l'installation et l'utilisation de l'ordinateur. Notamment, la première connexion au service d'assistance se fait exclusivement à partir du câble RJ45 fourni par HYPRA avec le matériel. L'abonné ne saurait engager la responsabilité d'HYPRA ni exercer son droit de rétractation ou de résiliation tant que l'étape prévue à l'alinéa précédent n'est pas terminée. Il supportera toutes les conséquences, notamment financières, attachées à une installation ou une utilisation de l'ordinateur ou du téléphone non conforme aux précautions d'usages et consignes d'utilisation en vigueur.

4. Le matériel est la propriété exclusive, incessible et insaisissable de HYPRA et est mise à la disposition de l'abonné pour les seuls besoins du Contrat. L'abonné a la garde du matériel pendant la durée de son abonnement et ne doit en aucun cas porter atteinte à l'intégrité physique, électrique, logicielle et électronique du matériel. La charge des risques de détérioration, dysfonctionnement, de perte ou de vol de l'ordinateur est transférée à l'abonné dès sa réception, hors vice propre au matériel. L'abonné doit contracter toutes les assurances nécessaires auprès de tout assureur habilité pour la couverture de ces risques, étant entendu que la responsabilité civile ne couvre pas la garde de matériel.

Nul client ne peut se prévaloir de sa propre turpitude dans la gestion du matériel, des logiciels ou des paramètres. Par turpitude, est entendu toute démarche d'installation, de suppression, de modification des logiciels, du matériel ou de périphériques sans avoir préalablement consulté la société.

En cas de turpitude de son propre fait, le client doit alors renvoyer son matériel et ne peut réclamer la suspension de son abonnement jusqu'au retour dudit matériel. La réparation du matériel s'effectue aux frais de l'abonné, notamment sur la base du dépôt de garantie.

L'ordinateur utilise notamment des logiciels publiés sous des licences libres ou *open-source*. L'abonné peut consulter la liste des logiciels concernés, leur licence et télécharger leur code source complet et correspondant sur le site internet [debian.org](http://debian.org). Pour chaque version en usage d'un logiciel concerné, l'abonné pourra accéder à son code source complet, au nom de ses auteurs et à la licence le régissant, tant que cette version sera mise à disposition du public.

5. Pendant toute la durée de mise à disposition, le client ne peut ni céder le matériel, ni le louer, ni le prêter sous quelque forme que ce soit à un tiers.

## **ARTICLE 5. CONDITIONS PRÉALABLES D'ACCÈS AUX SERVICES**

1. Pour accéder au Service, l'abonné doit disposer d'une connexion Internet auprès d'un fournisseur d'accès de son choix et par un moyen de son choix. Sans ce préalable, il ne peut exiger la mise en œuvre des articles 1.3 et 1.4, ni se prévaloir de leur non exécution pour faire valoir son droit de rétractation.

2. Le client est prioritairement invité à effectuer la souscription lui-même par téléphone auprès du fournisseur d'accès. S'il souhaite une souscription sur Internet via Hypra, conformément à l'article 10, aucune donnée personnelle n'est conservée. Leur collecte permet l'inscription auprès du fournisseur d'accès, à qui elles sont immédiatement transmises. Aucune donnée communiquée par le fournisseur d'accès n'est conservée, elles sont transmises au client immédiatement et détruites. Hypra ne saurait être tenu responsable d'un mauvais fonctionnement de la connexion Internet ; tout support en la matière devant être sollicité auprès du fournisseur d'accès. Hypra n'assure aucun support sur la connexion Internet, y compris sur le matériel fourni par l'opérateur. HYPRA inscrit le client, par ordre de priorité, à Free Telecom, OVH ou Orange selon l'éligibilité de la ligne.

3. La personne doit connaître ses mots de passe et identifiants pertinents avant toute intervention d'Hypra relevant des articles 1.3 et 1.4. S'il est constaté que la personne ne dispose pas de ses identifiants et mots de passe sur une

intervention le requérant impérativement, le ticket d'assistance sera suspendu immédiatement jusqu'à ce que l'abonné retrouve ces informations.

Dans le cadre d'un achat prévu à l'article 2, le technicien peut aider la personne à retrouver ses identifiants, sur une durée décomptée du nombre d'heures du service de l'article 1.4. Hypra est soumise alors à une obligation de moyens et non de résultats.

## **ARTICLE 6. MODALITÉS DE SOUSCRIPTION AUX SERVICES**

### **6.1. Souscription**

Le Service est souscrit en renvoyant signées de façon manuscrite un bon de commande, un mandat SEPA et, le cas échéant, un acte de caution, par voie postale. Une pièce d'identité et un justificatif de domicile peuvent être également demandés.

Dès le dossier du client réputé complet, l'expédition du matériel, si le client a opté pour la mise à disposition prévue à l'article 3, s'organise dans les 15 jours au plus tard. La mise en œuvre du service décrit aux articles 1.3 et 1.4 se fait dès la réception du matériel décrit à l'article 1.2 ou immédiatement si le client est déjà équipé.

En cas de non réception par le client de son matériel décrit à l'article 1.2 à la Poste dans le délai de rigueur de 15 jours, une pénalité de 89,40 euros est appliquée au client pour réexpédition du matériel à son domicile ultérieurement.

### **6.2. Droit de rétractation**

En cas de souscription à distance, l'abonné dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat conformément à la législation en vigueur pour la vente à distance. Pour la vente à distance incluant la livraison de biens, le délai de rétractation court à compter de la réception du dernier bien. Pour se rétracter, l'abonné doit notifier sa décision de rétractation avant l'expiration du délai précité, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, à l'adresse suivante : HYPRA, 28 rue de la Chapelle, 75018 Paris.

Ce délai est porté à sept jours si le client s'abonne suite à un échange avec un conseiller en face à face.

Si le client a bénéficié du matériel mis à disposition conformément à l'article 1.2, il devra renvoyer le matériel, dans son emballage d'origine, dans un état propre à une nouvelle mise à disposition, accompagné de tous ses accessoires à l'adresse suivante : Anyware, 18, rue des Cayennes, 78700 Conflans Sainte Honorine. Toute rétractation sans retour du matériel ne sera pas valable et la somme forfaitaire continuera à être prélevée sans remboursement possible.

Les frais directs de retour sont à la charge de l'abonné. La responsabilité de l'abonné n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du matériel résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du matériel.

HYPRA procédera au remboursement de la totalité des sommes versées par l'abonné au titre du Contrat, au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle HYPRA reçoit le matériel ou, s'il s'agit du matériel du client, de la date à laquelle HYPRA est informée de la décision de l'abonné de se rétracter, en utilisant le même moyen de paiement que celui que l'abonné aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si l'abonné convient expressément d'un moyen différent. Dans l'hypothèse où l'abonné exerce son droit de rétractation du Contrat dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, HYPRA facturera à l'abonné un montant correspondant au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

En cas de rétractation avec utilisation du matériel mis à disposition conformément à l'article 3, il appartient à l'abonné de prendre toutes les dispositions utiles pour procéder à des sauvegardes régulières des données hébergées. En particulier, l'abonné veillera à procéder à la récupération des données stockées préalablement à toute résiliation.

## **ARTICLE 7. CONDITIONS FINANCIÈRES**

### **7.1. Prix**

Le tarif mensuel applicable et les prix applicables sont ceux indiqués sur le bon de commande.

Outre le montant forfaitaire mensuel, le client est prélevé, le jour de l'expédition du matériel, d'un montant correspondant aux frais de mise en place de son contrat, s'il a opté pour la mise à disposition prévue à l'article 3 et, le cas échéant, à l'achat des accessoires. Il est également prélevé, dans les mêmes conditions, du dépôt de garantie. Les montants ainsi prélevés figurent sur le bon de commande.

Le service décrit aux articles 1.3 et 1.4 commence le lendemain du prélèvement de la première mensualité. Par dérogation à l'alinéa précédent, la première mensualité est prélevée à une date choisie par le client s'il est déjà équipé conformément aux articles 2.1 et suivants.

Sans préjudice des dates prévues aux alinéas précédents, le client peut choisir un prélèvement SEPA le 5 ou le 20 de chaque mois.

## **7.2. Facturation**

Les sommes dues par l'abonné au titre du Contrat font l'objet de factures émises mensuellement d'avance. Elles sont envoyées par défaut sur l'adresse électronique du client si cette adresse est réputée active et si le client est en capacité de la consulter. Il est de la responsabilité du client, en cas de changement d'adresse mail, de transmettre sa nouvelle adresse pour s'assurer de la bonne réception des factures.

## **7.3. Paiements et dépôt de garantie**

Le prélèvement mensuel, le règlement des frais de dossier et des accessoires le cas échéant, ainsi que l'encaissement du dépôt de garantie se font par prélèvement automatique, dont l'ordre est passé par la signature d'un « mandat de prélèvement SEPA », au besoin pré-rempli pour le client.

Le montant du dépôt de garantie est variable en fonction du matériel fourni au client. Il pourra être demandé à l'abonné pour garantir (i) la restitution dans les conditions définies à l'article 8 du matériel ainsi que (ii) tout manquement aux obligations financières à la charge de l'abonné. Le dépôt de garantie n'est pas générateur d'intérêt. Son remboursement intervient dans les conditions décrites à l'article 8.6.

Une caution solidaire pourra être demandée en remplacement du dépôt de garantie sous réserve de la solvabilité de la caution.

## **7.4. Retard et défaut de paiement**

Tout retard ou défaut de paiement entraîne l'application d'un intérêt de retard facturé à l'abonné selon les conditions légales.

Tout rejet d'un prélèvement automatique entraîne l'application d'une pénalité de 30 euros par semaine de retard.

## **7.5. Modification des Conditions Générales d'Utilisation**

HYPRA peut être amenée à modifier les conditions contractuelles de fourniture du Service. L'abonné en sera informé au moins 1 mois avant l'entrée en vigueur des modifications.

## **ARTICLE 8. DURÉE**

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée. Il est résiliable à tout moment à l'initiative de l'abonné ou de HYPRA dans les conditions décrites à l'article 7.

## **ARTICLE 9. SUSPENSION / RÉSILIATION**

### **9.1. Résiliation automatique**

Au terme de la prestation mentionnée à l'article 1.5, le contrat est résilié. Le client peut alors opter pour l'option d'achat prévue à l'article 8.5 ou restituer le matériel dans les conditions prévues à l'article 8.5. Le dépôt de garantie lui est restitué dans les conditions de l'article 8.6.

## **9.2. À l'initiative de HYPRA**

HYPRA peut suspendre les Services après l'envoi d'un courrier électronique resté sans effet, en cas de retard ou non paiement d'une facture dans un délai de 15 jours à compter de la date limite de paiement portée sur la facture. HYPRA peut également suspendre les Services en cas d'absence de régularisation d'un dossier incomplet (changement de compte bancaire, changement de caution, non validation des nouvelles Conditions Générales d'Utilisation) 15 jours après l'envoi par HYPRA d'un courrier électronique ou postal prévu à cet effet.

Une fois le service suspendu et après une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception ou par e-mail avec accusé de réception adressé à l'abonné restée sans effet pendant huit jours, HYPRA sera en droit de résilier le Contrat par courrier électronique ou par courrier postal avec accusé de réception avec effet à la fin du mois au cours de laquelle elle a été reçue par l'abonné, en exigeant la restitution du matériel s'il a été mis à disposition conformément à l'article 1.2.

Si le matériel est endommagé du fait de l'abonné (désinstallation de logiciels, installation de logiciels parasites, etc), la charge de sa réparation revient à l'abonné sur la base de son dépôt de garantie. Il reste redevable de son abonnement pendant le diagnostic et la réparation du matériel dans la limite de deux mensualités. Si la réparation a un coût au moins égal à 25 % du dépôt de garantie, HYPRA peut de plein droit résilier le contrat et réclamer un nouveau dépôt de garantie dans le cadre d'une nouvelle souscription. L'abonné perd, à cette occasion, son ancienneté accumulée pour exercer son option de rachat.

## **9.3. À l'initiative de l'abonné**

L'abonné peut résilier le Contrat à tout moment en sollicitant le service abonné. Afin d'identifier et d'authentifier les résiliations, toute demande de résiliation doit préciser au minimum, les noms, prénoms, adresse, numéro de téléphone et numéro de contrat de l'abonné. Le Contrat prend fin le dernier jour du mois de réception du matériel ou, si le client est déjà équipé, le même jour du mois que celui où il a été prélevé la première fois et où son contrat est entré en vigueur.

L'abonné ne pourra souscrire un nouveau contrat que six mois après sa résiliation.

## **9.4. Restitution du matériel**

En cas de résiliation du Contrat, l'abonné s'engage à restituer le matériel mis à sa disposition conformément à l'article 3. Il le renvoie à l'adresse suivante : Anyware, 18 rue des Cayennes, 78700 Conflans Sainte Honorine. La résiliation restera sans effet tant que le matériel ne sera pas reçu.

Suite à la restitution du matériel, Hypra évaluera des frais de remise en état du matériel.

## **9.5. Exercice d'une option d'achat du matériel et résiliation de l'abonnement**

Si l'abonné souhaite résilier son contrat mais conserver son matériel mis à disposition conformément à l'article 3, un prix d'option d'achat lui est proposé en fonction de l'ancienneté de son abonnement. Par rapport au prix d'achat du neuf, une remise de 10 % lui est proposé après 12 mois d'abonnement, 20 % après 24 mois et 35 % après 36 mois d'abonnement, 50 % après 48 mois d'abonnement et 75 % après 60 mois d'abonnement. Au bout de 6 années d'abonnement, la propriété du matériel est transférée au client.

Tout client peut, à la souscription de son abonnement et à tout moment lors de la durée du contrat, demander le prix d'achat de son matériel.

L'exercice de l'option d'achat n'emporte aucune garantie du matériel telle que prévue à l'article 2.1.

## **9.6. Remboursement du dépôt de garantie**

HYPRA procédera, le cas échéant, au remboursement du dépôt de garantie dans un délai maximum de 10 jours ouvrés après restitution du matériel dans les conditions de l'article 8.3, sous réserve du paiement des sommes dues à HYPRA au titre du Contrat.

HYPRA pourra procéder à une compensation entre les sommes restant dues par l'abonné et le dépôt de garantie, dès lors que les sommes dues ne sont pas contestées par l'abonné.

Des frais de remise en état pourront être déduits du dépôt de garantie remboursé, visant à indemniser Hypra pour tout dommage ne relevant pas d'un usage normal et en bon père de famille.

## **ARTICLE 10. QUALITÉ DE SERVICE**

### **10.1. Délai de mise en service de l'accès**

En cas de mise à disposition du matériel conformément à l'article 3, l'abonné est rappelé le jour de l'expédition afin de déterminer son profil et ses objectifs d'usage.

### **10.2. Modalités de traitement des demandes**

Toute demande fait l'objet d'un enregistrement par écrit par un technicien conseil. Si son traitement exige une prise en main, un rendez-vous est pris avec le client pour permettre l'intervention d'un formateur ou technicien support. Les demandes ne sont traitées sur-le-champ que si elles peuvent être résolues par un rappel ou une réponse simple sans assistance complémentaire.

Si le rendez-vous intervient dans le cadre de l'article 2.1 et suivants, tout report ou annulation doit être signalé au moins 24 heures avant le créneau convenu. En cas d'annulation réalisée dans les 24 heures précédant la séance de formation, le temps d'intervention est réputé consommé sauf force majeure.

### **10.3. Modalités d'assistance**

1 . Le technicien qui reçoit le premier appel :

- reformule la demande du client, dans des termes compris par ce dernier,
- explique la procédure qui sera suivie pour résoudre la demande : transfert à un niveau supérieur, modalités de travail à distance. Le client ne saurait se prévaloir de ne pas avoir été informé des conditions générales de vente par le technicien, ces dernières figurant dans le présent document.

2. La prise en main à distance dans le cadre des articles 1.3 et 1.4 s'effectue via une connexion Internet par l'icône support Hypra du bureau.

3. Le client peut solliciter la résolution de son problème par prise en main à distance. Deux modalités sont possibles :

- en tandem : le technicien et le client visualisent ensemble le même écran et partagent l'affichage, la souris et le clavier ;
- en binôme : le technicien est connecté à la machine du client mais celui-ci peut continuer une activité normale sur l'ordinateur.

4. Le technicien peut solliciter une prise en main à distance lorsque le client éprouve des difficultés à saisir au clavier, à effectuer des manipulations ou à lui décrire le comportement de l'ordinateur faisant l'objet de sa demande. Cette demande peut également être faite pour effectuer une opération technique (mise à jour, correctif, etc).

Si le client refuse ou n'est pas relié à Internet, l'intervention est suspendue jusqu'à trouver une solution ou transmission par le client, à ses frais, de l'appareil faisant l'objet de sa demande.

Le technicien peut suspendre une intervention si la prise en main à distance n'est pas possible dans un délai de cinq minutes, jusqu'à ce que le client soit en capacité de lui donner un accès à son ordinateur.

5. Une demande d'assistance pourra être considérée comme résolue dès lors qu'un mail de réponse a été envoyé et fait l'objet d'une réponse de le client clôturant l'intervention. Elle sera clôturée si le mail d'HYPRA ne sollicite aucune réponse de le client dans les 15 jours.

## **ARTICLE 11. RESPONSABILITÉ**

1. HYPRA est responsable de la bonne exécution de ses obligations contractuelles dans le cadre de ses obligations réglementaires et des normes en vigueur.

Toutefois, la responsabilité de HYPRA ne saurait être engagée si l'inexécution ou la mauvaise exécution du Contrat est imputable, soit à l'abonné (utilisation non conforme aux consignes communiquées par Hypra), soit au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers au Contrat, soit à un cas de force majeure.

En tout état de cause, si l'abonné n'a pas la qualité de consommateur en ayant recours à des fins professionnelles aux Services fournis par HYPRA, la responsabilité de HYPRA ne pourra en aucun cas être retenue au-delà du montant des règlements forfaitaires effectués au titre des deux derniers mois.

2. Les parties ne sont pas tenues pour responsables, ou considérées comme ayant failli au titre du Contrat, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure ou un cas fortuit habituellement reconnu par la jurisprudence. Le cas de force majeure ou cas fortuit suspend les obligations nées du Contrat pendant toute la durée de son existence.

3. HYPRA ne saurait être tenu responsable du dysfonctionnement d'un accessoire externe connecté au matériel et non inclus dans celui mis à disposition conformément à l'article 1.2.

## **ARTICLE 12. COMPÉTENCE**

Tout litige avec des abonnés professionnels ou commerçants, non réglé à l'amiable, sera de la compétence des juridictions du ressort de la Cour d'Appel de Paris. Pour les autres abonnés les règles de compétence légales s'appliquent.

## **ARTICLE 13. DONNÉES PERSONNELLES**

### **13.1. Collecte et traitement**

Les données personnelles de l'abonné recueillies par HYPRA sont destinées à HYPRA.

Ces données sont conservées pour la durée d'exécution du Contrat et/ou pour la durée nécessaire aux finalités des traitements auxquelles l'abonné a consenti et/ou conformément à ce que la loi oblige.

Les données collectées font l'objet d'un traitement informatique destiné au fonctionnement du service. Elles sont utilisées par les services internes de HYPRA ainsi que par ses opérateurs.

HYPRA s'engage à garantir et à faire respecter par son personnel et par ses mandataires le caractère confidentiel de ces données.

Ces données incluent :

- nom, prénom, adresse, âge, numéro de téléphone, mail
- situation de famille, données médicales relatives à sa vue et à l'équipe qui l'accompagne, le cas échéant

Ces données sont collectées dans la mesure où le client l'accepte, et sont conservées dans un cadre sécurisé et strictement confidentielles. Elles ne sont communiquées à aucun tiers et ne sont utilisées que pour accomplir la prestation de service dans les meilleures conditions.

Le client peut refuser de livrer des données telles que les membres de l'équipe médicale qui l'accompagne ou son âge. Il peut également refuser de livrer sa situation médicale. Toutefois, il doit alors être en mesure d'en décrire les conséquences fonctionnelles, notamment visuelles et motrices.

Hypra ne saurait être tenue responsable de l'échec de son service si la personne ne lui a pas révélé des informations de santé essentielles : capacités auditives, compensations éventuelles, difficultés cognitives, etc. Hypra fera son meilleur pour atteindre les objectifs fixés avec le client mais se trouve alors dans une obligation de moyens et non de résultats.

Hypra ne collecte aucun mot de passe des clients, mais invite les clients à les stocker dans un trousseau d'accès confidentiel stocké dans un dossier personnel chiffré, c'est à dire un espace privé accessible par mot de passe. En cas de support pour accéder à un service exigeant un mot de passe (activation de la connexion Wifi, messagerie, service administratif, compte bancaire, etc), l'assistance s'opère à distance, en tandem, et la personne saisit elle-même son mot de passe.

Par demande écrite, le client peut exiger que Hypra conserve tout ou partie de ses mots de passe. Hypra ne les utilisera que dans le cadre de ses interventions de support. Hypra ne saurait être tenue responsable d'un échec si lesdits identifiants lui ont été mal communiqués ou ont changé.

Par dérogation à l'alinéa précédent, Hypra s'autorise à conserver les mots de passe et les identifiants si le client lui demande de les récupérer pour mettre en œuvre le service.

### **13.2. Droit d'accès**

L'abonné dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition pour des motifs légitimes sur les données le concernant ainsi que d'un droit à la portabilité de ses données en adressant un courrier et en justifiant de son identité à : HYPRA – 28 rue de la Chapelle 75018 Paris. L'abonné dispose également de la possibilité de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès, qu'il peut exercer de la même façon.

HYPRA pourra également utiliser ces données, préalablement anonymisées, à des fins statistiques.

HYPRA pourra également traiter ces données afin d'évaluer et améliorer ses services et d'en développer de nouveaux, ainsi que pour réaliser des actions de fidélisation, de prospection, de sondage et de promotion.

### **13.3. Enregistrement des conversations**

En vue d'améliorer la qualité de son service, HYPRA se réserve la possibilité d'enregistrer les conversations entre l'Utilisateur et ses collaborateurs ou sous traitants en contact avec sa clientèle. Le cas échéant, ces enregistrements sont conservés pendant une période de 2 mois, puis détruits.