

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 à accès simplifié » : 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
- par téléphone en contactant le 09 72 49 76 75