

# NOTRE CONTRAT PACK SÉCURITÉ ET PACK SÉRÉNITÉ au 17 août 2016

## LA DESCRIPTION DE NOTRE CONTRAT

### A quoi sert Notre Contrat ?

Notre Contrat est le contrat passé entre vous et nous, si vous décidez de souscrire à l'une des suites logicielles « Pack Sérénité » ou « Pack Sécurité avec Darty Cloud », ci-après nommé « Pack Sérénité » ou « Pack Sécurité ». Notre Contrat définit nos relations et les conditions dans lesquelles vous pouvez accéder aux fonctionnalités de ces Packs. Les documents qui vous seront fournis lors de votre souscription feront partie intégrante de Notre Contrat.

### A qui s'adresse Notre Contrat ?

A vous, nos Clients particuliers, qui souhaitez souscrire, pour votre utilisation personnelle, au Pack Sérénité ou au Pack Sécurité.

Le Pack Sérénité et Sécurité ne s'adressent pas à des clients professionnels ou souhaitant en faire un usage collectif.

### Que sont les Packs Sérénité et Sécurité ?

Le Pack Sérénité se décline en 2 versions :

- Le « **Pack Sérénité avec Darty Cloud** », permettant de sécuriser les ordinateurs PC, smartphones et tablettes équipés d'Android, optimiser les performances des PC, sauvegarder les données présentes sur les PC et partager ses fichiers avec Darty Cloud. Le nombre d'appareils pouvant bénéficier de la solution est précisé ci-après.
- Le « **Pack Sérénité Premium avec Darty Cloud** » incluant toutes les fonctionnalités du « Pack Sérénité avec Darty Cloud » ainsi que le service Bouton Multimédia.

Quant au **Pack Sécurité**, il permet de sécuriser un PC, une tablette et un smartphone sous Android et de partager ses fichiers avec Darty Cloud.

Le Pack Sécurité contient la suite logicielle suivante :

**1. Une solution de Sécurité**, intitulée « Darty Sécurité » qui sécurise 1 ordinateur PC et 2 équipements (tablettes ou smartphones) équipés d'Android, en fonction du choix que vous avez effectué lors de votre souscription :

Pour protéger les tablettes et smartphones équipés d'Android contre les applications dangereuses, les logiciels malveillants et les virus grâce à la fonction Antivirus. Vous bénéficiez également d'un navigateur sécurisé pour naviguer sur Internet en toute sécurité et protéger votre identité en ligne.

Pour les smartphones, la solution de Sécurité spécifique Mobile permet également de filtrer les appels et les SMS/MMS indésirables.

Pour protéger l'ordinateur contre les virus avec l'antivirus, contre les logiciels espions grâce à l'antispyware et protéger vos

coordonnées personnelles avec l'anti-phishing. Vous bénéficiez également de la protection contre les intrusions grâce au pare-feu, d'une protection de votre messagerie avec l'antispam, ainsi que d'une protection de la navigation.

« Darty Sécurité » vous permet également de bénéficier d'une fonction de protection à distance de l'équipement mobile équipé d'une carte SIM en cas de perte, avec la possibilité de réaliser à distance les opérations suivantes sur l'équipement égaré :

- déclenchement d'une alarme depuis l'appareil égaré,
- localisation de l'appareil égaré,
- verrouillage et suppression des données à distance présentes dans le téléphone,
- envoi automatique, si la carte SIM initialement présente dans l'appareil est remplacée par une autre carte SIM, d'un SMS à un numéro tiers, dit « de confiance », déclaré au préalable.

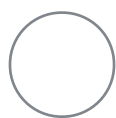
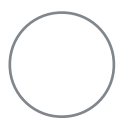
Ces opérations peuvent être déclenchées via des commandes par SMS envoyées à l'équipement muni d'une carte SIM.

S'agissant de la fonction de protection à distance de l'équipement mobile en cas de perte, nous tenons à préciser que :

- L'utilisation du service de protection du terminal égaré nécessite que l'appareil dispose d'un accès Internet en cours de fonctionnement ou puisse recevoir ou émettre des SMS au moment de l'utilisation de ce service.
- La précision de la localisation dépend des capacités matérielles et des conditions de réception des informations de positionnement par l'appareil au moment de la demande de localisation.
- La protection des données est réalisée par verrouillage de l'accès au système Android. Elle ne saurait être assurée lorsque les caractéristiques propres de l'appareil ou sa configuration par l'utilisateur induisent des limitations dans sa sécurité (faible de sécurité de l'équipement, activation du débogage, modification du système d'exploitation, ...)

La suppression des données à distance ne couvre pas les données stockées sur la carte SIM insérée dans le mobile ou la tablette.

Les solutions de Sécurité permettent de réduire les risques d'infection de votre ordinateur PC ou de votre équipement Android mais nous vous précisons que l'utilisation du logiciel ne garantit pas une protection absolue contre tous les logiciels malveillants. Nous vous invitons donc à vérifier la source de tout téléchargement avant d'y procéder. Cette suite logicielle ne peut être installée que sur des ordinateurs PC ou équipements fonctionnant sous Android et ne peut pas l'être sur des MAC ou sur des équipements fonctionnant sous iOS.



**2. Un contrôle parental** compatible PC, smartphone et tablette équipés d'Android permet de :

- bloquer la navigation sur les sites web inappropriés
- restreignez les mots accessibles sur les moteurs de recherche

Sur smartphone et tablette équipés d'Android, vous pouvez également :

- bloquer l'accès à certaines applications
- sélectionnez les contacts qui peuvent envoyer/recevoir des appels et SMS

Sur PC, vous pouvez également : définir le temps et les heures autorisés pour la navigation sur le web

Nous attirons votre attention sur le fait que :

- vous devez au préalable activer le contrôle parental dans les menus de configuration de l'antivirus
- ce système ne procure pas une garantie absolue de non accès à des sites dont le contenu est potentiellement dangereux, et ne donne qu'une protection complémentaire pour les mineurs, le Client étant invité à prendre à l'égard de ceux-ci les mesures de surveillance qu'il juge adaptées.

### **3. Une solution de partage des données, intitulée « Darty Cloud »**

pour stocker et synchroniser automatiquement vos données en ligne de manière sécurisée et confidentielle (via une clé de chiffrement personnelle), pour partager vos données entre tous vos équipements et sur Internet en vous connectant avec votre compte Darty Cloud. L'espace de partage des données mis à disposition du client est de 100 Go.

L'espace de partage propose également une galerie média pour visualiser les photos et vidéos en ligne, du partage de données en-dehors de vos équipements via un lien, envoyé par e-mail, avec ou sans mot de passe, selon votre choix.

Darty Cloud peut être installé sur 3 PC maximum, sur autant d'équipements fonctionnant sous MAC OS, iOS ou Android que vous le désirez, et la consultation du Cloud est possible depuis tout appareil disposant d'un accès à internet.

Nous vous précisons les éléments suivants :

- La taille de chaque fichier mis en ligne sur Darty Cloud ne peut excéder 2 Go. Pour les fichiers vidéos, la limite maximum est de 1 Go ;
- Les fichiers supportés pour la visualisation en ligne sont les documents bureautiques, les photos et les vidéos, sous les formats de fichiers les plus courants. Retrouvez le détail des fichiers supportés dans l'Annexe technique ;
- Sur PC et Mac, la gestion des fichiers synchronisés est possible directement depuis un dossier unique, nommé « Darty Cloud », créé lors de l'installation du logiciel sur l'ordinateur ;
- Sur Android, le chargement de fichiers depuis l'application vers le Cloud est limité aux fichiers stockés sur la carte mémoire, ou aux photos et vidéos stockées sur l'équipement ;

- Sur iOS, le chargement de fichiers depuis l'application vers le Cloud est limité aux photos et vidéos stockées sur l'équipement ;
  - Sur Android et iOS, vous pouvez télécharger les photos et vidéos présentes sur le Cloud dans votre équipement.
- Le Pack Sécurité est une formule d'abonnement mensuel, sans engagement.

Le Pack Sérénité est une suite logicielle enrichie, composée des mêmes logiciels et applications que ceux qui sont inclus dans le Pack Sécurité, qui porte également le nombre d'équipements éligibles à la solution de sécurité et au contrôle parental à 3 PC et 5 équipements sous Android, auxquels s'ajoutent les logiciels et fonctionnalités suivants :

**4. Une solution d'Optimisation :** pour améliorer les performances et la stabilité de l'ordinateur PC et également anticiper et réparer certains dysfonctionnements du système d'exploitation. Cette solution peut être installée sur 1 à 3 ordinateurs personnels.

**5. Une solution de Sauvegarde :** pour sauvegarder automatiquement ses fichiers informatiques personnels présents sur son PC vers des centres de stockage distants et sécurisés. Le volume de sauvegarde est illimité et cette solution peut être installée sur 1 à 3 ordinateurs personnels.

Le « Pack Sérénité Premium avec Darty Cloud », inclut, outre la solution logicielle du Pack Sérénité précédemment présentée :

**6. Le Service Bouton Multimédia :** il s'agit d'un service d'assistance téléphonique accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 portant et d'assistance visio accessible 6 jours sur 7 de 8 heures à 20 heures portant sur les produits multimédia de votre foyer d'une marque et d'une famille de produits commercialisée par Darty, achetés chez Darty ou ailleurs et qu'ils soient sous garantie ou non. Cette assistance couvre l'aide à l'usage de vos produits, mais aussi la panne, et plus généralement toute question que vous pourriez avoir sur vos commandes, vos réparations etc...L'appel du Service Bouton est déclenché avec un PC (hors visio), une tablette ou un smartphone, depuis l'application Darty lorsque vous cliquez sur « Bouton ». L'appel peut également être déclenché en appuyant sur le Bouton connecté (hors assistance visio), objet aimanté connecté en wifi à votre réseau internet.

L'application Darty est téléchargeable :

- pour un appareil sous Android, sur Play Store
- pour un appareil sous iOS, sur l'App Store Apple

Une fois l'application téléchargée, il est possible de choisir deux catégories d'assistance :

- **L'assistance téléphonique :** en cliquant sur le pictogramme du **combiné**, un conseiller Darty vous rappelle aussitôt sur votre numéro de rappel Bouton. Au besoin, il vous proposera une assistance visio. Ces appels sont susceptibles d'être enregistrés, utilisés, conservés, stockés dans le but d'assurer le suivi et l'amélioration de la qualité du service que nous vous proposons.



- **L'assistance visio:** en cliquant sur le pictogramme de la **caméra**, vous acceptez de démarrer une session d'assistance visio avec un conseiller Darty. Vous pourrez vous voir mutuellement une fois que vous aurez autorisé le conseiller Darty à activer votre caméra.

Durant cette session le conseiller Darty est susceptible de visualiser, capter, photographier, filmer et enregistrer tout ou partie de la session d'assistance visio, des images relevant de votre environnement et du produit.

Ces films et ces images peuvent être exploités, conservés, stockés dans nos systèmes d'information sur tous supports (papier, numériques, etc.) pour répondre à votre demande d'assistance, pour assurer le suivi et l'amélioration de la qualité du Service, la gestion de nos relations, ce que vous acceptez lorsque vous souscrivez au Service Bouton. En conséquence, Darty s'interdit d'utiliser, d'exploiter, de reproduire, de diffuser ces films et ces images en dehors de la fourniture du Service Bouton.

De même, vous vous interdisez d'utiliser, d'exploiter, de reproduire, de diffuser l'image du conseiller Darty à des fins susceptibles de porter atteinte à sa vie privée et contraires à la réglementation.

Les catégories de produits couverts par Le Bouton Multimédia sont les produits des familles Micro-informatique, navigation et téléphonie telles qu'elles sont décrites dans le Contrat de Confiance.

Le Service Bouton ne prend pas en charge les pannes de matériel nécessitant une réparation, les pièces détachées ou les déplacements à domicile. Ces prestations supplémentaires sont couvertes par la garantie par le SAV Darty lorsque le produit est encore sous garantie, et sont payantes dans les autres cas et ne sont pas comprises dans le prix du Service Bouton.

Par ailleurs, le Bouton Multimédia exclut :

- la formation à l'utilisation de logiciels que vous auriez achetés ;
- et s'agissant plus particulièrement des smartphones, les paramétrages avancés (tels que modification du programme de gestion de la batterie, de l'écran, application permettant le pilotage externe du téléphone...), l'installation et l'utilisation des applications tierces, ainsi que toute intervention non autorisée par le constructeur (telle que installation d'un logiciel de déblocage, migration vers une version ultérieure de logiciel non autorisée...).

L'installation de l'application Bouton Multimédia nécessite une configuration technique précise en fonction des équipements, dont le détail figure en Annexe 1, Annexe Technique de Notre Contrat.

Le Pack Sérénité se présente sous deux formules de souscription :

- Sans engagement dans le cadre d'un paiement mensuel,
- Avec une durée minimale d'engagement de 12 mois si vous optez pour un paiement annuel.

## LA VIE DE NOTRE CONTRAT

### Comment souscrire au Pack Sérénité ou Sécurité ?

Plusieurs possibilités s'offrent à vous :

Pour le Pack Sérénité, rendez-vous sur <https://souscription.dartyserenite.com> pour y souscrire en ligne. En magasin Darty, le Pack Sérénité n'est accessible que si vous souscrivez également à un abonnement Bbox avec les Services Exclusifs Darty.

Pour le Pack Sérénité :

- Rendez-vous dans un magasin DARTY pour souscrire la formule du Pack Sérénité que vous avez choisie ;
- Appelez le Service Clients au 098 098 32 34 (prix d'un appel local) ;
- Ou rendez-vous sur le site <https://souscription.dartyserenite.com> pour y souscrire en ligne.

### Quelles sont les conditions d'accès aux Packs Sérénité et Sécurité ?

Nous vous invitons à vérifier que vous remplissez bien les conditions vous permettant de bénéficier des fonctionnalités du Pack Sérénité ou Sécurité.

Vous trouverez les pré-requis techniques minimaux en Annexe et nos vendeurs conseil en magasin ainsi que nos conseillers de l'assistance téléphonique DARTY sont à votre disposition pour vous apporter toute réponse utile à vos interrogations. Une fois votre souscription réalisée, il ne vous reste plus qu'à activer, puis télécharger et installer votre Pack sur chacun de vos équipements et profiter en toute tranquillité de ses fonctionnalités!

Pour cela, muni de la clé d'activation qui vous a été fournie lors de votre souscription, rendez-vous sur le site [www.dartyserenite.com](http://www.dartyserenite.com), dans la rubrique « Activation », puis laissez-vous guider.

### Quelle est la durée de mon abonnement ?

Notre Contrat est à durée indéterminée et votre abonnement débute à la date de remise de la clé d'activation des services, c'est-à-dire à la date de souscription au Pack Sérénité ou Sécurité.

Si vous optez pour le paiement mensuel, la souscription au Pack Sérénité ou Sécurité est sans engagement.

Si vous choisissez le paiement annuel du Pack Sérénité, celui-ci sera assorti d'une période minimale d'exécution de 12 mois. Cette possibilité de règlement ne concerne pas le Pack Sécurité.

### Puis-je me rétracter ?

Si vous avez souscrit au Pack Sérénité ou Sécurité par téléphone ou en ligne, vous pouvez, conformément à nos obligations légales, vous rétracter pendant les 14 (quatorze) jours qui suivent votre souscription.

Si vous avez souscrit au Pack Sérénité ou Sécurité en magasin, vous ne disposez pas de droit de rétractation mais pouvez résilier Notre Contrat selon les conditions indiquées dans la rubrique « Comment résilier mon abonnement ? ».

### Comment puis-je me rétracter ?

Vous pouvez nous informer de votre souhait de vous rétracter par courrier sur papier libre ou en remplissant et nous retournant le formulaire type de rétractation figurant en Annexe 2.

Vous devez adresser votre courrier de rétractation par lettre recommandée avec accusé de réception à DARTY à l'adresse :

Service Abonné Darty  
TSA 10004  
93183 MONTREUIL CEDEX

### Quand suis-je remboursé en cas de rétractation ?

Darty vous remboursera l'éventuelle mensualité que vous auriez versée dans les 14 (quatorze) jours qui suivent la date à laquelle avons reçu votre courrier de rétractation ou qui suivent la date de première présentation de celui-ci.

### Comment résilier mon abonnement ?

Vous devez adresser votre courrier de résiliation par lettre recommandé avec accusé de réception à DARTY à l'adresse :

Service Abonné Darty  
TSA 10004  
93183 MONTREUIL CEDEX

Vous n'avez pas de préavis à donner et votre demande prendra effet dans les plus brefs délais et au plus tard 10 jours après réception par DARTY, de votre courrier de résiliation ou de sa première présentation. Cependant, vous pouvez demander, dans votre courrier, à ce que votre résiliation prenne effet plus tard que 10 jours après sa réception.

L'abonnement souscrit sans engagement peut être résilié à tout moment.

L'abonnement souscrit avec une période minimale d'exécution peut être rompu à tout moment après cette période minimale, sans aucun frais ni pénalité.

Il peut également être rompu avant la fin de la période minimale mais dans ce cas, dans la mesure où vous avez opté pour le paiement annuel, le montant versé pour la première année d'utilisation ne vous sera pas remboursé. En revanche, si vous résiliez pour un motif légitime, cette somme n'est pas due. Les motifs légitimes sont notamment :

- le licenciement,
- le décès du titulaire de l'abonnement.

Pour vous prévaloir d'un motif légitime, vous devez fournir les documents nécessaires permettant de justifier de votre situation.

En cas de résiliation de votre abonnement au Pack Sérénité ou Sécurité après la période minimale d'exécution, les sommes versées par avance restent dues jusqu'à la date de fin et le trop perçu éventuel vous sera remboursé.

Nous vous informons, ci-après, de contraintes techniques liées à la facturation : si votre courrier de résiliation nous parvient après le 12 du mois :

- le forfait du mois suivant, pour le paiement mensuel, sera dû et le prélèvement correspondant sera effectué.
- le forfait de l'année à venir, pour le paiement annuel, en cas de résiliation au terme de l'année de facturation, sera facturé et le prélèvement correspondant sera effectué.

Nous nous engageons, dans ce cas, à vous restituer les sommes prélevées lors du cycle de facturation mensuel suivant, prorata temporis de l'utilisation des services.

### Quelles sont les conséquences de la résiliation de mon abonnement ?

La résiliation de Notre Contrat entraîne la fin des fonctionnalités du Pack choisi :

- Vous perdez l'accès à l'espace de sauvegarde de vos données, ainsi qu'à l'espace de partage « Darty Cloud »,
- Les solutions d'optimisation et d'anti-virus ne reçoivent plus les mises à jour nécessaires à leur bon fonctionnement.
- Le contrôle parental est désactivé.
- Vous perdez l'accès au service Bouton Multimédia

Si vous souhaitez résilier Notre Contrat, nous vous invitons vivement à anticiper l'arrêt des services et à faire le nécessaire pour mettre en place d'autres solutions de protection de vos équipements, de sauvegarde et partage de vos données et de contrôle parental.

Dans le cas du « Pack Sérénité Premium avec Darty Cloud », vous perdez également l'accès au service Bouton Multimédia. Si vous souhaitez continuer à bénéficier de ce service d'assistance, nous vous invitons à contacter notre Service Clients qui est à votre disposition pour vous conseiller afin de souscrire au service Bouton Multimédia par abonnement indépendant.

Quel que soit le motif de résiliation, vous restez tenus de régler les coûts liés au Pack Sérénité ou Sécurité qui courent jusqu'à la date effective de fin de votre abonnement.

## DARTY peut-il limiter ou résilier mon abonnement?

Si vous ne respectez pas vos obligations, notamment le paiement des sommes dues et une utilisation loyale, non-abusive et personnelle des Services, DARTY pourra suspendre ou constater la résiliation de plein droit du Contrat.

Dans ce cas, vous recevrez un courrier recommandé vous informant de notre volonté de résilier le contrat d'abonnement qui nous lie. Si, suite à cette lettre recommandée avec avis de réception, vous n'avez pas régularisé la situation en exécutant vos obligations dans un délai de 15 jours, ou n'avez pas fourni d'explications satisfaisantes, DARTY constatera la résiliation de plein droit du contrat.

Par ailleurs, DARTY dispose, comme vous-mêmes, de la faculté de résilier le contrat indépendamment de toute inexécution des obligations contractuelles. Toutefois, afin de vous permettre de bénéficier du temps suffisant pour prendre toutes les dispositions utiles, DARTY respecterait dans ce cas un délai de préavis d'un mois, le préavis débutant à partir de la première présentation à votre domicile de la lettre recommandée vous avisant de son intention de rompre le contrat.

## Quels sont mes engagements ?

En souscrivant au Pack Sérénité ou Sécurité, vous vous engagez à :

- régler le prix du Pack Sérénité, conformément au mode de règlement que vous avez choisi,
- nous communiquer des données et coordonnées exactes et les mettre à jour si besoin (en particulier, les données nécessaires à votre facturation du Pack) ;
- utiliser les services du Pack en bon père de famille, respecter l'ensemble des lois et règles applicables ;
- utiliser le Pack uniquement pour votre usage personnel et privé et en aucun cas à l'utiliser de manière commerciale ou professionnelle, ni de manière collective, c'est-à-dire au profit de personnes extérieures au cercle familial.

Le respect de ces engagements conditionne la fourniture des services par DARTY.

## Quels sont les engagements de DARTY ?

DARTY s'engage à vous fournir la solution logicielle Pack Sérénité mais également à respecter Notre Contrat.

DARTY ne saurait être tenu responsable de la destruction de fichiers et de la perte de logiciels consécutives à des pannes ou virus, ni des dommages occasionnés par l'utilisation de logiciels acquis par des moyens illégaux (copie), ainsi que de tout dommage résultant d'une modification de programme ou de paramétrage de données, ou d'un défaut logiciel autre que ceux composant le Pack Sérénité ou Sécurité.

## Quelle serait notre responsabilité en cas de manquement contractuel ?

Nous sommes, l'un envers l'autre, responsables du respect de nos obligations contractuelles, sauf en cas de force majeure. Conformément au droit commun de la responsabilité, auquel il

n'est pas dérogé, seuls les dommages directs et certains sont susceptibles de donner lieu à indemnité.

## LES TARIFS ET LES CONDITIONS DE PAIEMENT

### Quel est le prix du Pack Sérénité ou Sécurité ?

Pour le Pack Sérénité, le prix est payable mensuellement d'avance ou annuellement d'avance selon votre choix. Pour le Pack Sécurité, le paiement se fait exclusivement mensuellement d'avance.

Le prix est dû quelle que soit l'utilisation que vous faites des Services.

Dans le cas du paiement mensuel du Pack Sérénité ou Sécurité, le premier mois est dû prorata temporis à partir de la souscription du Pack, en même temps que le prix exigible pour le mois suivant. Tout mois de facturation entamé est dû.

### Quels sont les moyens et les modalités de paiement ?

Vous pouvez régler votre abonnement soit par prélèvement automatique, en remplissant un mandat de prélèvement lors de la souscription, soit par carte bancaire. Vous pouvez changer de mode de règlement en cours d'abonnement si vous le souhaitez.

Si vous souhaitez utiliser un autre moyen de paiement, n'hésitez pas à contacter notre service clients. Le prélèvement automatique sera effectué sur votre compte bancaire le 10 du mois, ou à une date proche selon les jours ouvrés.

N'oubliez pas de nous informer de votre changement de coordonnées bancaires et de nous le confirmer par écrit ! Quant au dernier mois d'abonnement, dans le cadre du paiement mensuel, il sera facturé en entier. Quelle que soit la date d'effet de la résiliation, tout mois entamé est dû.

## LES MODIFICATIONS DE NOTRE CONTRAT ET LES ÉVOLUTIONS TECHNIQUES

### Que se passe-t-il si Notre Contrat est modifié ?

DARTY peut être amené à modifier les termes de Notre Contrat, le contenu des Services ou leurs conditions tarifaires. Vous en serez informé par tout moyen au moins un mois avant l'entrée en vigueur des modifications prévues. Vous pourrez alors soit accepter expressément ces modifications, soit résilier l'abonnement jusqu'à 4 mois après l'entrée en vigueur des modifications et ce, sans pénalités de résiliation, frais ni droit à dédommagement.

A défaut de résiliation, nous considérerons que vous avez accepté les modifications.

Si vous souhaitez résilier votre abonnement, vous devez respecter la forme prévue à la rubrique « LA VIE DE NOTRE CONTRAT ».