

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de définir les modalités d'utilisation du site [<https://mael.hamaris.fr/>]

Les conditions générales d'utilisation constituent le contrat entre Hamaris et le locataire. L'accès, la navigation ou l'utilisation du Site par le locataire vaut acceptation des présentes conditions générales d'utilisation (« CGU »).

1 – DÉFINITIONS

Dans les présentes CGU, les mots ou expressions en majuscule auront la signification suivante :

- **Conditions Générales d'Utilisation (CGU)** : désigne les engagements contractuels entre Hamaris, propriétaire de ce site, et les locataires.
- **Compte** : désigne le compte informatique locataire, composé de la civilité, nom et prénom de l'utilisateur, d'un courriel (adresse mail), d'un numéro de dossier de facturation, d'un logement et d'un numéro de téléphone (facultatif). L'identifiant de l'utilisateur est le courriel (adresse mail) utilisé pour créer ce compte, associé à un mot de passe individuel choisi par l'utilisateur.
- **Mael** : Le site Agence virtuelle est un téléservice qui permet au locataire d'entreprendre des démarches avec Hamaris au format dématérialisé, il permet de mettre à jour le bail, le paiement en ligne de loyers et charges et le suivi des incidents techniques ou des interventions de maintenance.
- **Locataire** : désigne tout client de Hamaris en possession d'un bail en cours de validité.

2 – FONCTIONNEMENT DU SITE ET ÉVOLUTION DES CGU

2.1 Acceptation des CGU

L'accès, la navigation, ou l'utilisation du site vaut acceptation implicite des présentes conditions. Ces conditions sont susceptibles d'être modifiées à tout moment, notamment pour prendre en compte les modifications techniques du Site ou pour être mises en conformité avec les changements de législation. Toute utilisation du Site postérieure à la publication des CGU modifiées vaut acceptation implicite des dites nouvelles CGU.

2.2 Objectifs de MAEL

MAEL a pour objectif de faciliter les relations entre bailleur et locataires en permettant notamment de pouvoir interagir avec le bailleur même en dehors des horaires d'ouvertures des accueils physiques ou téléphoniques. Ce site associé à un compte locataire permet de transmettre officiellement des demandes ou signalements par voie électronique au service habilité à les traiter. L'utilisation de Mael n'est pas obligatoire, toutes les démarches peuvent aussi être effectuées en contactant les accueils physiques ou téléphoniques ou par courrier postal.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

2.3 Fonctionnement et fonctionnalités

L'accès à MAEL est soumis à la condition de posséder un compte locataire accessible à l'adresse [<https://mael.hamaris.fr/>]. Son utilisation est gratuite et facultative.

Tous les frais nécessaires pour l'accès aux services (matériel informatique, connexion Internet...) sont à la charge de l'utilisateur.

2.3.1 Créer un compte sur MAEL

La création et l'utilisation d'un compte est obligatoire si vous avez l'intention d'engager des démarches administratives au format dématérialisé. Le compte sera unique et incessible. Il vous sera demandé de vous identifier sur ce compte avant d'initier ou de suivre une démarche en ligne.

2.3.2 Engager une démarche

L'onglet « Mes démarches » est utile pour demander des modifications contractuelles ou pour signaler une évolution de votre situation qui a un impact sur le bail. Vous pouvez payer votre loyer en ligne, Hamaris est adossé à un partenaire bancaire pour réaliser cette opération en toute sécurité.

2.3.3 Mes suivis

L'onglet « mes suivis » permet de suivre les demandes en cours, les échanges avec votre bailleur, les rendez-vous, les versements, les avis d'échéances & quittances.

Une restriction de création de 5 demandes par jour maximum est mise en place pour éviter les abus.

2.3.4 Mon logement

L'onglet « mon logement » est utilisé pour signaler des problèmes techniques ou pour signaler des interventions de maintenance programmées.

2.3.5 Mon profil

Cet onglet permet de gérer votre compte et de mettre à jour vos données à caractère personnel. Il contient notamment les données :

- Civilité,
- Nom et prénom
- Courriel (adresse mail)
- Référence du logement
- Numéro de téléphone (facultatif)
- Mot de passe
- Gestion des préférences techniques
- Gestion des cookies

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

2.4 Incidents de sécurité

Si votre compte est divulgué ou usurpé par un tiers, le locataire signataire du bail reste responsable de l'intégralité des actions qui peuvent être réalisées à partir de ce compte. En cas de perte de contrôle de ce compte, le locataire doit prévenir sans délai Hamaris, qui seul, peut de force en reprendre le contrôle.

2.5 Identifiant et mot de passe

Le mot de passe est confidentiel, modifiable en ligne par le locataire, sur son compte personnel. Le locataire est responsable de ses éléments d'identification auprès des tiers. Au cas où le locataire aurait perdu son mot de passe, il peut en générer un nouveau en cliquant sur « Mot de passe oublié ? » sur la page de connexion.

Hamaris ne peut être tenu responsable de tous dommages directs ou indirects subis par le locataire ou par les tiers, résultant d'un accès frauduleux au compte du locataire, à la suite d'une divulgation des éléments d'identification de celui-ci.

2.6 Propriété intellectuelle

Toutes les informations contenues sur MAEL, tel que les textes, illustrations, infographies, images, créations graphiques, photos, vidéos, animations, marques, etc., sont la propriété exclusive d'Hamaris et sont protégées par le droit de la propriété intellectuelle français.

Le locataire accepte de n'utiliser ces informations ou éléments que dans le cadre de l'utilisation des données, conformément aux dispositions des présentes.

Toute reproduction, diffusion, représentation des données protégées, sans autorisation écrite préalable d'Hamaris est constitutive d'une contrefaçon et expose à des poursuites civile et pénale.

3 – OBLIGATIONS RESPECTIVES DES PARTIES

3.1 Obligation du locataire

3.1.1 *Acceptation des contraintes liées au matériel du locataire et à internet*

Tout accès au compte et transmission de données effectuées en utilisant votre identifiant et votre mot de passe seront réputés avoir été effectués par vous-même. Ces dispositions demeurent applicables y compris dans le cas où vous préenregistrez votre identifiant et votre mot de passe sur votre micro-ordinateur ou téléphone, permettant ainsi une connexion automatique à MAEL.

Hamaris n'est pas responsable du fonctionnement de votre poste informatique ou de votre téléphone, de ses mises à jour de sécurité et des risques que vous prenez par ailleurs sur internet. Il vous appartient que ces derniers soient fiables et protègent vos données.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

3.1.2 Utilisation conforme et dans le respect de la loi

Vous vous engagez à utiliser MAEL conformément aux législations et réglementations nationales et internationales en vigueur, et en particulier à ne pas la dévoyer pour afficher, télécharger, envoyer, transmettre tout contenu :

- à caractère violent ou susceptible de porter atteinte au respect et à la dignité de la personne humaine, à l'égalité entre les hommes et les femmes, à la protection des enfants et des adolescents, notamment par la fabrication, le transport et la diffusion de messages à caractère violent ou pornographique ou de nature à porter atteinte à la dignité humaine ;
- qui encourage à la commission de crimes et délits ; qui incite à la consommation de substances interdites ;
- qui provoque ou puisse provoquer la discrimination, la haine, la violence en raison de la race, de l'ethnie ou de la nation ;
- qui soit illégal, nuisible, menaçant, abusif, constitutif de harcèlement, diffamatoire, injurieux, vulgaire, obscène, menaçant pour la vie privée d'autrui ou de nature à heurter la sensibilité d'autres personnes ;
- comprenant, sans que cette liste ne soit limitative, des virus informatiques ou tout autre code ou programme, conçus pour interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité de tout logiciel, ordinateur ou outil de télécommunication.

Vous vous engagez à :

- ne pas harceler, de quelque manière que ce soit, un ou plusieurs autres locataires ou des salariés de Hamaris
- ne pas entraver ni perturber le fonctionnement de Mael ou émettre de faux signalements,
- ne pas usurper l'identité d'un autre locataire

3.1.3 Résiliation et restriction du compte

À votre demande : vous pouvez résilier à tout moment votre Compte Mael et utiliser les moyens classiques pour gérer votre bail. Toutefois vous perdrez en réactivité et vous n'aurez plus les actualités en instantané. La demande peut être réalisée en ligne.

À la demande de Hamaris : en cas de manquements de votre part aux dispositions des présentes CGU, l'accès à votre Compte sera automatiquement bloqué, sans préjudice de toute action judiciaire qui pourrait être intentée par Hamaris et de tous dommages et intérêts qui pourraient vous être réclamés. Un courrier vous sera envoyé afin de justifier des mesures ainsi prises et votre Compte sera gelé et/ou résilié sans droit à indemnisation.

Automatiquement : votre compte en ligne sera clôturé une fois votre bail résilié et votre solde de tout compte à 0€, plus 90 jours à partir de cette date.

Toute résiliation du bail entraînera automatiquement une résiliation de votre compte en ligne. Il vous appartient de sauvegarder ou copier les informations que vous souhaitez conserver avant votre départ.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

3.2 Responsabilité du bailleur

3.2.1 Interruption de service involontaire

La responsabilité d'Hamaris ne peut être engagée en cas d'interruption ou de lenteurs des réseaux d'accès à Mael, d'indisponibilité totale ou partielle du Service résultant notamment des opérateurs de télécommunications, en cas de défaillance du matériel de réception ou de votre ligne téléphonique ou de votre Box.

Cette plateforme de service n'est pas le seul moyen de solliciter les services d'Hamaris, aussi en cas d'indisponibilité ou d'impossibilité d'utiliser ce portail, de manière alternative vous pouvez utiliser indifféremment les points d'accueils physiques ou téléphoniques.

Nous nous engageons à mettre tous les moyens à notre disposition pour assurer le bon fonctionnement du site. Cependant, il est important de noter que l'accès à l'agence ne peut être garanti comme ininterrompu, et son utilisation peut présenter des erreurs.

Nous nous réservons le droit d'interrompre temporairement ce service en présence de cas de force majeure. Ces situations exceptionnelles peuvent inclure, sans s'y limiter, des catastrophes naturelles, des actes de guerre, des grèves importantes, des pannes techniques graves ou d'autres événements indépendants de notre volonté. Nous mettrons tout en œuvre pour minimiser les perturbations causées par de telles situations et informerons nos utilisateurs dans la mesure du possible.

Hamaris ne garantit pas la fiabilité, la performance, l'exhaustivité des contenus édités sur MAEL avec l'utilisation que souhaite en faire le locataire. Ce dernier accepte d'utiliser ces informations sous sa responsabilité exclusive.

Hamaris ne peut donc être tenu pour responsable des dommages directs ou indirects dont se prévaudraient les locataires, qui se fondent sur l'information ou le contenu édité sur MAEL.

Hamaris est soumis à une obligation de moyens envers le locataire, dans la fourniture de MAEL et son fonctionnement.

3.2.2 Maintenance

Dans le cadre de la maintenance du site, nous nous réservons le droit d'effectuer des opérations de maintenance qui pourraient rendre temporairement le site inaccessible. Nous nous engageons à informer préalablement nos utilisateurs de toute maintenance planifiée, afin de minimiser les désagréments.

4 – LITIGES

Les litiges survenant à l'occasion de l'exécution des présentes CGU, à défaut d'accord amiable intervenu entre les parties, seront portés devant les Tribunaux de Chaumont, seul le droit Français s'appliquera.