

Dépannage à distance : RustDesk

Guide très détaillé (spécial seniors) - vous gardez le contrôle, vous pouvez arrêter à tout moment.

En 1 minute (pour être rassuré)

Avec RustDesk, vous gardez le contrôle : rien ne se fait sans votre accord. Vous voyez tout, et vous pouvez arrêter à tout moment. L'accès est temporaire pendant l'intervention.

- Vous voyez tout ce que fait le technicien.
- Arrêt immédiat possible (un clic).
- Connexion temporaire pendant l'intervention.
- On vous explique chaque action.

Avant de commencer

- Allumez l'ordinateur et connectez-le à Internet.
- Gardez votre téléphone : on reste au téléphone pendant la prise en main.
- Fermez les pages sensibles si vous le souhaitez (banque, mots de passe).
- Ne faites jamais d'assistance si vous n'avez rien demandé.

Étapes - Installer et lancer RustDesk

- 1 Téléchargez RustDesk depuis notre page Aide à distance (ou le lien envoyé).
- 2 Ouvrez le fichier téléchargé et acceptez 'Ouvrir' si un message apparaît.
- 3 Dans RustDesk, repérez l'ID et dites-le nous.
- 4 Repérez le mot de passe temporaire et dites-le nous uniquement pendant l'intervention.
- 5 Quand la demande apparaît, cliquez sur 'Autoriser'.
- 6 Vous observez : nous expliquons ce que nous faisons.
- 7 Pour arrêter : fermez RustDesk ou cliquez sur 'Déconnecter'.

Sécurité - 5 bonnes pratiques

- Ne partagez jamais l'ID/mot de passe si vous n'avez pas demandé l'aide.
- Restez au téléphone avec DEPANN RAPID PC pendant l'intervention.
- Stoppez l'assistance si quelque chose vous paraît bizarre.
- Nous travaillons en accès temporaire, pas en accès permanent.
- Après l'intervention, vous pouvez supprimer RustDesk.

Engagement confiance (Option 1)

Si le problème n'est pas réglé à distance, nous remboursons 50% de la prestation.
C'est rare : la plupart des pannes sont généralement résolues à distance.

- Remboursement 50% si non résolu à distance.
- La plupart des pannes sont résolues en dépannage à distance.
- Si un déplacement est nécessaire, on vous prévient avant.

Besoin d'aide ? Appelez-nous : 06.89.87.74.12 (on vous guide pas à pas).