



CYBERSECURITY
EXPERTS ON YOUR SIDE

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE APPLICABLES AUX PARTENAIRES

1. CHAMP D'APPLICATION ET DÉFINITIONS

1.1. Champ d'application

Les présentes conditions de vente de la société ESET Deutschland GmbH pour les partenaires sont applicables aux relations commerciales entre la société ESET Deutschland GmbH et les partenaires de distribution d'ESET. Elles sont acceptées par le partenaire de distribution d'ESET au plus tard lors de l'utilisation de la dénomination Partenaire ESET. Elles s'appliquent également à toutes les futures relations commerciales, même si elles ne sont pas expressément convenues à nouveau.

1.2. ESET

La société ESET Deutschland GmbH – ESET Deutschland GmbH, Spitzweidenweg 32, 07743 Jena, Allemagne (ci-après [ESET](#)) est l'unique fournisseur de solutions de sécurité informatique du groupe ESET en Allemagne, Autriche et Suisse (ci-après la [zone de distribution](#)) et détenteur de tous les droits requis pour une (sous-) licence.

2.3. Fabricant

Le groupe ESET – ESET, spol. s.r.o., Aupark Tower, 16th Floor, Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, Slovaquie (ci-après le [fabricant](#)) – est un fabricant et fournisseur de solutions de sécurité informatique destinées aux entreprises et consommateurs qui opère à l'échelle mondiale.

1.4. Partenaire de distribution

Un partenaire de distribution est une entreprise active dans le secteur informatique qui souhaite commercialiser des produits logiciels ESET à des clients finaux – entrepreneurs et/ou consommateurs – et les leur vendre (ci-après [Partenaire ESET](#) ou [Partenaire](#)).

1.5. Produits logiciels

Le terme produits logiciels englobe toutes les solutions logicielles pour la sécurité informatique actuellement validées par ESET pour la zone de distribution (ci-après les [produits logiciels ESET](#)).

2. PARTENARIAT DE DISTRIBUTION

2.1. Programme de partenariat

La version actuellement en vigueur du programme de partenariat fait partie intégrante des présentes conditions. Si les règlements du programme de partenariat et les présentes conditions sont contradictoires, les règlements prévalent sur les présentes conditions. Le programme de partenariat actuel peut être consulté sur le portail des partenaires.

2.2. Offre et conclusion d'un contrat

En envoyant le formulaire « Devenir partenaire ESET » dûment rempli, le partenaire déclare à titre contraignant vouloir devenir partenaire de distribution d'ESET. Sur le plan juridique, il s'agit d'une offre adressée à ESET sous réserve des présentes conditions.

Toutes les demandes de partenariat de distribution doivent ensuite être approuvées par ESET.

Cette approbation est octroyée lorsque les exigences générales et particulières respectives du programme de partenariat sont satisfaites en confirmant le statut de partenaire correspondant.

ESET se réserve expressément le droit de refuser le partenariat de distribution.

2.3. Statut de partenaire et désignation

Le statut de partenaire est basé sur les dispositions du programme de partenariat.

Pendant la durée du partenariat de distribution, le partenaire est en droit de se désigner en tant que « partenaire ESET agréé » conformément à son statut de partenaire.

2.4. Acquisition de produits logiciels ESET

L'achat de produits logiciels ESET est fondamentalement effectué via des distributeurs agréés dans la zone de distribution. Les modalités et conditions du distributeur respectif sont applicables aux acquisitions via les

distributeurs agréés. Une liste des distributeurs ESET actuellement agréés est publiée sur le site Web ESET et sur le portail des partenaires. Les modifications et ajouts sont publiés immédiatement et de manière appropriée par ESET.

2.5. Commercialisation et distribution des produits logiciels ESET

La commercialisation et la distribution des produits logiciels ESET sont effectuées par le partenaire auprès des clients finaux - entrepreneurs et consommateurs - en son propre nom et pour son propre compte par voie de vente ou - si le partenaire remplit les exigences pertinentes au sens du programme de partenariat - par voie d'Application Service Provider (ASP) ou de Managed Service Providing (MSP).

Le partenaire est tenu de limiter la commercialisation et la distribution active au territoire contractuel, sauf si la distribution est basée sur une initiative du client. Des preuves doivent être apportées à cet effet à ESET sur demande. Le partenaire n'est pas autorisé à vendre les produits logiciels ESET en dehors des États membres de l'Union européenne (UE) et de l'Association européenne de libre-échange (AELE), sauf s'ils sont destinés à être réimportés dans un État membre de l'UE ou de l'AELE.

La zone de distribution comprend l'Allemagne, l'Autriche et la Suisse.

Si le partenaire vend des produits logiciels en ligne, aussi bien dans sa propre boutique en ligne que sur un marché en ligne, il est tenu de respecter les dispositions du code des partenaires.

2.6. Formations et certifications

Le partenaire est tenu de garantir la qualification et la certification constantes de ses collaborateurs conformément aux exigences du programme de partenariat. À cet effet, ESET lui fournit des formations et des cours appropriés.

Si le partenaire ne maintient pas la qualification et la certification de ses collaborateurs conformément à son statut de partenaire, ESET est en droit de déclasser le statut du partenaire après notification préalable, en fixant un délai raisonnable pour le rétablissement.

2.7. Informations et conseils sur les produits logiciels, services, formations et événements ESET

ESET informe régulièrement le partenaire de ses produits logiciels, mises à jour des produits et bases de données, ses services, formations et événements. Le partenaire est tenu de prendre connaissance de ces informations. Afin de pouvoir le garantir, un interlocuteur pouvant être notamment contacté par ESET par courrier électronique doit être nommé en tenant compte en particulier des règles de protection des données. Il incombe au partenaire de maintenir les coordonnées à jour les données de contact.

2.8. Clients finaux

Afin d'éviter ou de réduire les dommages subis par le client final dans le cadre de l'utilisation des produits logiciels ESET, le partenaire est tenu de transmettre les solutions fournies par ESET ou le fabricant au client final et de fournir les données du client final ESET aux fins d'une prise de contact directe.

Par ailleurs, ESET souhaite informer directement les clients finaux des nouveaux développements des produits logiciels ESET et des événements associés. Le partenaire est tenu d'apporter son soutien à ESET à cet égard, par exemple en s'efforçant d'obtenir, le cas échéant, le consentement nécessaire du client final.

2.9. Cessation du partenariat de distribution

Le partenariat de distribution peut être résilié par les deux parties en respectant un préavis de trois mois. Si le partenariat de distribution existe depuis plus de cinq ans, le délai de résiliation est prolongé à six mois.

Le droit à une résiliation extraordinaire sans préavis pour une raison importante reste inchangé. Une raison importante est la violation répétée des obligations contractuelles essentielles d'une manière non négligeable.

La résiliation requiert la forme écrite, la forme textuelle de l'exigence de la forme écrite n'était pas suffisante.

2.10. Conséquences de la résiliation du partenariat de distribution

À l'expiration du partenariat de distribution, le partenaire est tenu de cesser d'utiliser les marques du fabricant.

Par ailleurs, à l'expiration du partenariat de distribution, le partenaire est tenu de restituer immédiatement tous les documents, versions de démonstration, tarifs, etc. mis à sa disposition et de supprimer ou de s'abstenir de toute référence à un partenariat de distribution.

Le droit d'utiliser des licences NFR gratuites expire.

3. DROITS DE JOUISSANCE

3.1. Droits d'auteur du groupe ESET

ESET accorde au partenaire le droit non exclusif de distribuer les produits logiciels ESET aux clients finaux - entrepreneurs et consommateurs - pendant la durée d'existence du partenariat de distribution, à savoir de les commercialiser et les distribuer.

Le droit de distribution inclut, outre le droit de vendre, à savoir le droit de cession permanente des produits logiciels ESET moyennant une rémunération unique, également le droit de fournir des produits logiciels ESET par voie d'Application Service Providing (ASP) ou de

Managed Service Providing (MSP) - dans la mesure où le partenaire satisfait aux exigences pertinentes au sens du programme de partenariat.

Le droit consenti s'étend à la zone territoriale de l'Allemagne, de l'Autriche et de la Suisse (zone de distribution).

En cas de vente, le client final dispose seul du droit d'utilisation conforme des produits logiciels comme prévu. On entend par utilisation des produits logiciels, le produit logiciel ESET chargé soit dans une mémoire temporaire (par exemple RAM) ou sur une mémoire permanente (par exemple disque dur). Le droit d'utilisation des produits logiciels conformément aux conditions de licence spécifiques est accordé au client final directement par le fabricant (CLUF). Le partenaire est tenu d'informer explicitement le client de la validité des conditions d'octroi de licences du fabricant.

Si le partenaire fournit des produits logiciels ESET au client final par voie d'Application Service Providing (ASP) ou de Managed Service Providing (MSP), le partenaire est titulaire de la licence. Le partenaire n'est autorisé à utiliser ces produits dits ESET-MSP que dans le cadre de l'Application Service Providing (ASP) ou du Managed Service Providing (MSP).

Les documents écrits faisant partie du produit logiciel sont protégés par un droit d'auteur et ne peuvent être diffusés qu'avec le produit logiciel et à des fins de distribution.

Pendant la durée de cet accord, le partenaire reçoit des licences gratuites des produits logiciels (licences NFR) pour son propre usage, pour une utilisation en tant que licence d'apprentissage, de test et de démonstration et pour la protection de ses systèmes de production. La taille et la durée de ces licences sont basées sur les réglementations du programme de partenariat. Le partenaire n'est pas en droit de transmettre ces copies des produits logiciels qui lui ont été remises à des fins de propre utilisation aux clients finaux.

3.2. Marques du groupe ESET

Le partenaire est en droit et tenu d'utiliser les noms de produits protégés par le droit des marques lors de la commercialisation et de la distribution des produits logiciels ESET.

Il s'engage à respecter les mentions relatives au droit de protection et de droit d'auteur apposées sur les produits logiciels ESET et à ne pas les enlever.

3.3. Conséquences des violations des droits d'auteur et de marques

Si le partenaire viole intentionnellement les droits d'auteur ou les droits de marque du groupe ESET, ESET est en droit, indépendamment du droit de faire valoir d'autres

prétentions, de résilier le partenariat de distribution sans préavis, de déclasser le statut de partenaire et de réduire en conséquence les avantages d'achat connexes, de suspendre le soutien marketing convenu ou d'exiger le remboursement du soutien marketing déjà payé pour l'exercice en cours. En cas de ventes via une plateforme commerciale, ESET est en outre en droit de signaler la violation et de bloquer l'offre concernée et de révoquer le statut de « revendeur officiel ».

4. MARKETING

Le partenaire est tenu de tout mettre en œuvre par des moyens appropriés pour promouvoir efficacement la vente de produits logiciels ESET dans la zone de distribution et d'en faire la publicité. Des mesures de marketing allant au-delà de ce qui est généralement requis peuvent être convenues entre le partenaire et ESET dans le cadre d'un accord séparé (business plan).

Dans le cadre des activités de marketing, le partenaire est tenu de respecter les directives applicables aux marques ESET ; cela s'applique notamment à l'utilisation des marques ESET et des noms de produits, symboles et logos. ESET fournit au partenaire le matériel publicitaire habituel (tel que brochures, listes de prix, etc.) dans la mesure habituelle. Le partenaire s'engage à utiliser de préférence le matériel publicitaire proposé par ESET.

La culture des marques du fabricant ainsi que la publicité à l'échelle nationale incombent à ESET. Dans ce contexte, l'utilisation par le partenaire de marques et de noms de produits ESET et du fabricant dans des noms de domaine dans leur ensemble ou en tant que composant n'est notamment pas autorisée.

5. MAINTENANCE DES PRODUITS LOGICIELS, MODIFICATIONS APPORTÉES AU PORTEFEUILLE DE PRODUITS ET ASSISTANCE TECHNIQUE

5.1. Maintenance des produits logiciels, modifications apportées au portefeuille de produits

Les mises à jour des bases de données de signatures, qui n'incluent pas les mises à jour des produits, font partie intégrante de la fourniture du logiciel et ne font en conséquence pas partie intégrante du support. La mise à disposition et la fréquence des mises à jour sont à la discrétion du fabricant.

ESET se réserve le droit de perfectionner les produits logiciels ESET (mises à jour de produits), de les supprimer du portefeuille de produits et/ou de les remplacer par de nouveaux produits logiciels ESET. ESET s'engage à en informer le partenaire en temps opportun.

5.2. Assistance technique

Une assistance technique est proposée dans le cadre de l'analyse des anomalies et des dysfonctionnements des produits et solutions logiciels ESET, y compris leur élimination dans l'environnement des clients. L'analyse des anomalies est divisée en plusieurs niveaux :

L'assistance de premier niveau comprend l'analyse initiale de l'anomalie existante dans l'environnement du client et inclut la distinction du ou des composants à l'origine de l'anomalie entre les produits logiciels ESET et ceux des produits ou des solutions logiciels d'autres fabricants ainsi que des dysfonctionnements infrastructurels.

L'assistance de deuxième niveau comprend l'analyse des fichiers journaux des produits et solutions logiciels ESET ainsi que la vérification de la configuration du produit dans le but de détecter les anomalies déjà connues ainsi que leur élimination par le biais de solutions de rechange, de correctifs, etc.

L'assistance de troisième niveau décrit l'analyse des anomalies connues jusqu'à présent dans les produits logiciels ESET ainsi que la mise à disposition de solutions de rechange, de correctifs ou de nouvelles versions de programme.

L'assistance de premier niveau doit être fournie par le partenaire. Pour ce faire, ESET met à disposition des aides sous forme d'articles dans la base de connaissances ainsi que des manuels et des directives pour les produits logiciels ESET respectifs. En outre, le partenaire est tenu de transmettre à ses clients finaux les solutions de dépannage généralement fournies par ESET ou le fabricant.

L'assistance de deuxième niveau et de troisième niveau est fournie par ESET ou le fabricant, les fichiers journaux nécessaires pour l'analyse sont à cet effet mis à disposition par le partenaire après consultation avec lui. Les écarts par rapport à la performance des niveaux d'assistance décrits nécessitent un accord préalable.

6. RESPONSABILITÉ EN MATIÈRE DE VICES MATÉRIELS ET JURIDIQUES

À l'exception d'une atteinte intentionnelle à la vie, à l'intégrité physique, à la santé ou du non-respect d'une obligation contractuelle essentielle, la responsabilité d'ESET n'est engagée que pour les dommages dus à une prémédication ou à une négligence grossière ; en cas d'atteinte intentionnelle à la vie, à l'intégrité physique, à la santé ou d'un non-respect d'une obligation contractuelle essentielle, également pour les préjudices dus à une simple négligence. Toute autre responsabilité est exclue.

Le droit à réparation pour la violation d'obligations contractuelles essentielles est toutefois limité aux dommages prévisibles typiques de ce genre de contrats. Ceci est également applicable en cas de négligence grossière. Les dispositions qui précèdent s'appliquent aussi bien aux droits contractuels que non contractuels.

La responsabilité en vertu de la loi sur la responsabilité produits, la responsabilité précontractuelle et la responsabilité issue de déclarations de garantie n'en sont pas affectées.

Les dispositions qui précèdent s'appliquent également aux représentants ou agents d'exécution de la société ESET Deutschland GmbH.

7. INTERDICTION DE CESSION

La cession de créances contre ESET à des tiers est exclue, sauf si ESET a expressément consenti à la cession. S'il ne s'agit pas de droits généralement incessibles (droits de garantie), le consentement doit être donné si le partenaire apporte la preuve de préoccupations essentielles qui prévalent sur l'intérêt de la société ESET Deutschland GmbH au maintien de l'interdiction de cession.

8. SUCCESSION JURIDIQUE

Le transfert des droits et obligations issus du présent contrat par le partenaire à des tiers est soumis à l'accord préalable écrit d'ESET.

ESET est en droit de transférer tous les droits et obligations du partenariat de distribution à un tiers avec effet libératoire. Si ESET fait usage de cette possibilité, le partenaire est en droit de résilier le partenariat de distribution sans préavis.

9. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES

Les parties contractantes sont tenues de traiter les informations confidentielles qui leur sont communiquées dans le cadre de la relation de partenariat ainsi que tous les processus internes et non destinés à être divulgués au public, tels que les secrets industriels et commerciaux, de les traiter de manière confidentielle sans limite dans le temps même après la résiliation du présent contrat et de ne pas les exploiter à d'autres fins et, sans préjudice des obligations légales, judiciaires ou administratives impératives, de ne pas les rendre accessibles à des tiers.

Les informations confidentielles incluent toutes les informations (que ce soit par écrit, sous forme électronique, orale, numérique ou sous une autre forme), toutes les données de projet, de développement, de recherche et de planification ainsi que toutes les informations économiques, personnelles, techniques, juridiques, financières, fiscales et autres qui doivent de toute évidence

être considérées comme confidentielles ou que l'autre partenaire contractuel a désignées comme confidentielles.

Ne sont pas considérées comme confidentielles les informations

- qui étaient déjà connues d'une partie, avant que l'autre partie les lui ait communiquées,
- qui sont notoirement connues ou le deviennent, sans que la partie en ayant connaissance n'en soit responsable ou l'ait provoqué,
- qui ont été manifestement développées indépendamment des informations de l'autre partie ou,
- pour lesquelles une partie a exempté par écrit la partie en prenant connaissance de l'exigence de confidentialité.

Chacune des parties contractantes informe l'autre partie dès qu'elle a connaissance d'éventuelles divulgations non autorisées ou d'une perte possible d'informations confidentielles.

Si un partenaire contractuel est dans l'obligation de divulguer des informations en vertu d'une loi ou d'une décision judiciaire ou administrative, il est tenu d'en informer préalablement l'autre partie, au plus tard immédiatement après avoir eu connaissance de la décision judiciaire ou administrative, afin qu'elle ait la possibilité de s'opposer à une telle divulgation et l'empêcher ou de la limiter.

Les deux parties contractantes s'engagent à respecter les dispositions légales sur la protection des données et la protection des secrets commerciaux, à former leurs collaborateurs et à les obliger de s'y conformer et à conclure les accords correspondants dans le cadre d'une relation contractuelle avec des tiers.

Le partenaire est tenu de respecter les règles de protection des données au sens du RGPD et du BDSG n.F. dans le cadre d'une relation contractuelle avec les tiers concernés (en particulier ses clients finaux) et d'informer les tiers concernés du traitement, du stockage et du transfert des données et, le cas échéant, du traitement des commandes par ESET. Le partenaire est tenu d'obtenir les consentements nécessaires des tiers concernés et de les présenter à ESET si nécessaire.

10. DISPOSITIONS FINALES

10.1. Droit applicable

La loi de la République fédérale d'Allemagne est applicable. Les dispositions de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM) et les normes juridiques qui se réfèrent à un autre système juridique ne sont pas applicables.

Si des transcriptions des présentes conditions générales de vente sont faites dans des langues autres que l'alle-

mand, seule la version allemande fait foi.

Les conditions générales de vente du partenaire ne sont pas applicables. Elles ne s'appliquent pas non plus même si elles ne sont pas expressément à nouveau rejetées par ESET après réception. Les dérogations aux présentes conditions générales ne sont effectives que si elles sont confirmées par écrit par ESET.

10.2. Lieu d'exécution et for juridique

Il est convenu que l'éna est le lieu d'exécution des livraisons et paiements et le for juridique, à condition qu'ESET soit également en droit d'intenter une action au lieu du siège social ou de celui d'une succursale du partenaire.

10.3. Invalidité de certaines dispositions

Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales sont ou deviennent invalides, la validité des dispositions restantes reste inchangée. Les parties contractantes s'engagent à mener des négociations contractuelles dans le but de remplacer la disposition invalide par un accord individuel approprié qui correspond à l'objectif économique de la disposition envisagée mais inefficace. Ceci est également applicable si les présentes conditions générales contiennent des lacunes en matière de réglementation.

10.4. Modifications apportées aux présentes conditions et au programme de partenariat

ESET se réserve le droit de modifier les présentes conditions, le programme de partenariat ou leurs dispositions individuelles à tout moment, dans la mesure où cela est nécessaire pour des motifs valables, notamment en raison d'une modification de la situation juridique ou d'une jurisprudence suprême, de modifications techniques ou de développements ultérieurs, de nouvelles exigences organisationnelles, de lacunes réglementaires dans les conditions, de modifications des conditions du marché ou pour d'autres raisons équivalentes et où cela ne désavantage pas indûment le partenaire. ESET est tenue de notifier les modifications apportées aux conditions ou au programme de partenariat par écrit ou par e-mail au moins trois mois avant leur entrée en vigueur. Les modifications prennent effet si le partenaire ne s'y est pas opposé par écrit ou par e-mail dans ce délai de trois mois (à compter de la réception de la notification écrite de modification) et si les conséquences juridiques ont stipulées dans la notification de modification.

Version : 31.05.2020