

# ESET HOME

## Guide de l'utilisateur

[Cliquez ici pour consulter la version de l'aide en ligne de ce document](#)

Copyright ©2024 d'ESET, spol. s r.o.

ESET HOME a été développé par ESET, spol. s r.o.

Pour plus d'informations, consultez le site <https://www.eset.com>.

Tous droits réservés. Aucune partie de cette documentation ne peut être reproduite, stockée dans un système de restitution ou transmise sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit (électronique, mécanique, photocopie, enregistrement, numérisation ou autre) sans l'autorisation écrite de l'auteur.

ESET, spol. s r.o. se réserve le droit de modifier les logiciels décrits sans préavis.

Assistance technique : <https://support.eset.com>

RÉV. 12/04/2024

1 ESET HOME introduction .....	1
1.1 Nouveautés .....	3
1.2 Exigences système .....	3
1.3 Produits et fonctionnalités de sécurité .....	4
2 ESET HOME application mobile .....	6
2.1 Paramètres de l'application .....	7
3 Pour commencer .....	7
4 Enregistrement de .....	10
4.1 Inscription dans l'application ESET HOME .....	11
5 Travailler avec ESET HOME .....	12
5.1 Gestion de compte ESET HOME .....	13
5.1 Connexion au compte ESET HOME .....	14
5.1 Authentification sociale .....	16
5.1 Échec de Authentification sociale : l'adresse courriel est déjà utilisée .....	18
5.1 Modifier les paramètres du compte ESET HOME .....	19
5.1 Suppression de votre compte ESET HOME .....	20
5.1 Gérer les périphériques connectés et l'historique de connexion .....	22
5.2 Abonnements et gestion des abonnements .....	22
5.2 Ajouter un abonnement .....	23
5.2 Partager l'abonnement .....	23
5.2 Utilisation de l'abonnement .....	25
5.2 Renouvellement automatique de l'abonnement .....	27
5.2 Que faire en cas d'abonnement surutilisé ou divulgué? .....	28
5.2 États et suppression des abonnements .....	29
5.3 Périphériques .....	30
5.3 Ajouter un périphérique .....	31
5.3 Supprimer le périphérique .....	34
5.4 ESET Antivol .....	36
5.4 Les comptes Windows ne sont pas protégés par mot de passe .....	36
5.4 Problème lié au compte fantôme .....	38
5.4 La connexion automatique au compte réel est activée .....	38
5.4 La connexion automatique au compte fantôme est activée .....	39
5.4 Périphériques protégés par ESET Antivol .....	40
5.4 État .....	41
5.4 États de ESET Antivol .....	42
5.4 Activité .....	42
5.4 Localisation .....	43
5.4 Images .....	43
5.4 Adresses IP .....	44
5.4 Comportements suspects signalés .....	44
5.4 Optimisation .....	44
5.4 Services de localisation désactivés .....	45
5.4 Services GPS non utilisés .....	46
5.4 Verrouillage d'écran non sécurisé .....	46
5.4 Données sans fil désactivées .....	46
5.4 Services Google Play absents .....	46
5.4 Messages .....	47
5.4 Historique des messages .....	47
5.4 Paramètres .....	48
5.4 Comment faire .....	48

5.4 Ajouter un périphérique à ESET Antivol .....	49
5.4 Que faire en cas de vol .....	52
5.4 Localisation impossible .....	53
5.4 Ressources .....	54
<b>5.5 Profils utilisateurs .....</b>	<b>54</b>
<b>5.6 Authentification à deux facteurs .....</b>	<b>56</b>
<b>5.7 Notifications .....</b>	<b>58</b>
<b>6 Désinstallation .....</b>	<b>59</b>
<b>7 FAQ .....</b>	<b>59</b>
<b>7.1 J'ai oublié mon mot de passe ESET HOME .....</b>	<b>63</b>
<b>7.2 Mot de passe ayant fait l'objet d'une divulgation .....</b>	<b>65</b>
<b>7.3 Conditions d'utilisation .....</b>	<b>65</b>
7.3 Accord sur le traitement des données .....	78
7.3 Clauses contractuelles types .....	80
7.3 Contrat de licence de l'utilisateur final pour l'application ESET HOME .....	106
<b>7.4 Politique de confidentialité .....</b>	<b>113</b>
<b>7.5 Politique relative aux cookies .....</b>	<b>119</b>

# ESET HOME introduction

ESET HOME connecte plusieurs fonctionnalités pour vous aider à naviguer et à tirer le meilleur parti de vos produits ESET pour les particuliers.

ESET HOME fournit les caractéristiques et les applications suivantes :



## Gestion des périphériques

La gestion des abonnements vous permet d'accéder aux informations concernant les périphériques avec des produits ESET connectés à votre compte ESET HOME ou les ordinateurs activés par des abonnements gérés par votre compte, ainsi que de désactiver votre produit ESET sur un périphérique.

- [Gestion des périphériques - Aide en ligne](#)



## Gestion des abonnements

La gestion des abonnements vous permet de consulter les informations essentielles de chaque abonnement, l'état de l'abonnement, la date d'expiration de l'abonnement, le nombre de périphériques activés et, le cas échéant, la surutilisation de l'abonnement ou les avertissements d'abonnement expiré. Vous pouvez également partager un abonnement avec d'autres utilisateurs.

- [Gestion des abonnements – Aide en ligne](#)



## ESET Antivol

ESET Antivol est une fonction spécialisée des produits de sécurité ESET pour les utilisateurs particuliers. ESET Antivol utilise des technologies telles que la géolocalisation d'adresses IP, la capture d'images de caméra Web, la protection du compte utilisateur et la surveillance du périphérique pour vous aider ou aider un organisme chargé de l'application de la loi à localiser votre ordinateur portable ou votre périphérique mobile en cas de perte ou de vol. Au moyen d'un navigateur Web, ESET Antivol connecte votre produit ESET au portail ESET HOME, ce qui vous permet de voir l'activité qui a lieu sur votre ordinateur ou votre périphérique mobile. Cela peut se faire sur n'importe quel périphérique, ce qui facilite la traque du périphérique perdu.

ESET Antivol n'est pas disponible en tant qu'application autonome, mais comme une fonctionnalité dans les produits suivants :

- ESET Smart Security Premium (Windows)
- ESET Internet Security (Windows)

- ESET Mobile Security (Android)

[ESET Antiviol : Aide en ligne](#)



## ESET Parental Control

Le service Web de ESET Parental Control fonctionne comme un complément à l'application ESET Parental Control qui protège les enfants des menaces sur les téléphones intelligents et les tablettes. En soi, l'application est une application Android indépendante qui est entièrement intégrée à ESET HOME, ce qui permet aux parents de surveiller et d'ajuster les activités en ligne de leur enfant non seulement à partir de l'application ESET Parental Control, mais de n'importe quel navigateur Web en se connectant à leur compte ESET HOME.

- [ESET Parental Control : Aide en ligne](#)



## ESET Password Manager

ESET Password Manager fait partie de l'abonnement ESET Small Business Security, ESET Security Ultimate et ESET Smart Security Premium. Cette fonctionnalité protège et stocke vos mots de passe et vos données à caractère personnel. Elle inclut également une fonctionnalité de remplissage de formulaire qui vous fait gagner du temps en remplissant des formulaires web automatiquement et avec précision.

ESET Password Manager est disponible en tant qu'application pour iOS et Android et comme une extension de navigateur.

- [ESET Password Manager : Aide en ligne](#)

**i** Pour accéder aux fonctionnalités du portail ESET HOME, [vous devez créer un compte ESET HOME.](#)



## ESET VPN

La fonctionnalité ESET VPN (Virtual Private Network, réseau privé virtuel) fait partie du package ESET Small Business Security et ESET HOME Security Ultimate. VPN permet aux utilisateurs d'établir une connexion réseau privée lorsqu'ils utilisent des réseaux publics et privés.

- [ESET VPN - Aide en ligne](#)

# Nouveautés

## Ajout

- [Menu latéral](#) sur le tableau de bord ESET HOME.
- Nouvelle offre pour le segment des petites entreprises et des bureaux à domicile : [ESET Small Business Security](#).
- Possibilité de télécharger un programme d'installation pour [Windows Server dans le cadre de l'abonnement donné](#).
- Informations sur le nombre d'unités achetées et activées Password Manager, VPN et serveur dans le cadre de l'abonnement donné.

## Amélioration

- Conception de la page [Détails de l'abonnement](#).
- Flux [Protéger cet appareil/un autre appareil](#).

## Exigences système

Le portail Web et l'application ESET HOME pour Android et iOS ne sont disponibles qu'à partir d'une version logicielle spécifique, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

Produit	Exigences logicielles
ESET HOME portail Web	Google Chrome version 60 ou ultérieure Microsoft Edge (Chromium version) version 79 ou ultérieure Mozilla Firefox version 63 ou ultérieure Safari version 10.1 ou ultérieure
Application Android ESET HOME	Android 6.0 ou ultérieure
Application iOS ESET HOME	iOS 14 ou ultérieure

La compatibilité de ESET HOME avec les produits ESET dépend de la version. Le tableau ci-dessous montre la version minimale prise en charge pour cette compatibilité.

Produit	Version
ESET NOD32 Antivirus ESET Internet Security ESET Smart Security Premium	16.2 ou version ultérieure
ESET Mobile Security	8.2 ou version ultérieure

### Limitations des abonnements

Le nombre d'abonnements par compte est limité à 10 abonnements.



Si vous souhaitez gérer un plus grand nombre d'abonnements et de périphériques, ESET vous recommande de passer aux produits ESET pour entreprises et d'utiliser [ESET Business Account](#) pour la gestion des abonnements.

## Produits et fonctionnalités de sécurité



Certains des produits et fonctionnalités de sécurité [peuvent ne pas être disponibles dans votre langue/région](#).

Les produits et fonctionnalités sont disponibles en fonction des niveaux d'abonnement ci-dessous :

### ESET Small Business Security

Les produits et fonctionnalités que vous pouvez activer sont affichés dans le tableau ci-dessous :

Produits	Windows	macOS	Android	iOS	Windows Server
<a href="#">ESET Small Business Security</a>	✓				
<a href="#">ESET Cyber Security</a>		✓			
<a href="#">ESET Mobile Security</a>			✓		
<a href="#">ESET Smart TV Security</a>			✓		
<a href="#">ESET Safe Server</a>					✓
<b>Fonctionnalités</b>					
<a href="#">ESET Password Manager</a>	✓	✓	✓	✓	✓
<a href="#">ESET VPN</a>	✓	✓	✓	✓	

### ESET Home Security Ultimate

Les produits et fonctionnalités que vous pouvez activer sont affichés dans le tableau ci-dessous :

Produits	Windows	macOS	Android	iOS
<a href="#">ESET Security Ultimate</a>	✓			
<a href="#">ESET Smart Security Premium</a>	✓			
<a href="#">ESET Internet Security</a>	✓			
<a href="#">ESET NOD32 Antivirus</a>	✓			
<a href="#">ESET Cyber Security</a>		✓		
<a href="#">ESET Mobile Security</a>			✓	
<a href="#">ESET Parental Control</a>			✓	
<a href="#">ESET Smart TV Security</a>			✓	
<b>Fonctionnalités</b>				
<a href="#">ESET Password Manager</a>	✓	✓	✓	✓
<a href="#">ESET VPN</a>	✓	✓	✓	✓



## ESET Home Security Premium

Les produits et fonctionnalités que vous pouvez activer sont affichés dans le tableau ci-dessous :

Produits	Windows	macOS	Android	iOS
<a href="#">ESET Smart Security Premium</a>	✓			
<a href="#">ESET Internet Security</a>	✓			
<a href="#">ESET NOD32 Antivirus</a>	✓			
<a href="#">ESET Cyber Security</a>		✓		
<a href="#">ESET Mobile Security</a>			✓	
<a href="#">ESET Parental Control</a>			✓	
<a href="#">ESET Smart TV Security</a>			✓	
<b>Fonctionnalités</b>				
<a href="#">ESET Password Manager</a>	✓	✓	✓	✓

## ESET Home Security Essential

Les produits que vous pouvez activer sont affichés dans le tableau ci-dessous :

Produits	Windows	macOS	Android	iOS
<a href="#">ESET Internet Security</a>	✓			
<a href="#">ESET NOD32 Antivirus</a>	✓			
<a href="#">ESET Cyber Security</a>		✓		
<a href="#">ESET Mobile Security</a>			✓	
<a href="#">ESET Parental Control</a>			✓	
<a href="#">ESET Smart TV Security</a>			✓	

## Abonnements autonomes

Les produits suivants sont disponibles sous forme d'abonnements autonomes :

Produits	Windows	macOS	Android	iOS
<a href="#">ESET NOD32 Antivirus</a>	✓			
<a href="#">ESET Mobile Security</a>			✓	
<a href="#">ESET Parental Control</a>			✓	
<a href="#">ESET Smart TV Security</a>			✓	

---

## Avez-vous acheté ESET par le passé ?

Le tableau ci-dessous montre les produits que vous pouvez activer en fonction de vos achats passés :

Solution de sécurité	Produits
<b>Sécurité Premium (Windows, macOS, Android)</b>	ESET Smart Security Premium, ESET Internet Security, ESET NOD32 Antivirus, ESET Cyber Security, ESET Cyber Security Pro, ESET Mobile Security, ESET Parental Control, ESET Smart TV Security
<b>Sécurité avancée</b>	ESET Internet Security, ESET NOD32 Antivirus, ESET Cyber Security, ESET Cyber Security Pro, ESET Mobile Security, ESET Parental Control, ESET Smart TV Security
<b>Sécurité essentielle (Windows, macOS)</b>	ESET NOD32 Antivirus, ESET Cyber Security
<b>Pack de sécurité pour la famille ESET (Windows, macOS, Android)</b>	ESET Internet Security, ESET NOD32 Antivirus, ESET Cyber Security, ESET Cyber Security Pro, ESET Mobile Security, ESET Parental Control, ESET Smart TV Security
<b>ESET Parental Control (Android)</b>	ESET Parental Control
<b>ESET Mobile Security Premium (Android)</b>	ESET Mobile Security, ESET Smart TV Security

## ESET HOME application



### Obtenir l'application ESET HOME



Une fois l'installation terminée créez un [compte ESET HOME](#) ou [connectez-vous](#).

### Comparaison du portail Web ESET HOME et des applications

Fonctionnalité	Portail Web	Application Android	Application iOS
Liste des périphériques connectés, état de sécurité et gestion	✓	✓	✓
Liste des abonnements, gestion et partage	✓	✓	✓
Téléchargement des produits ESET	✓	✓	✓
Renouvellement des abonnements	✓	✓	✗
Notifications de sécurité, d'abonnement et de compte	✓	✓	✓
ESET Antivol	✓	✗	✗
ESET Parental Control for Android	✓	✗*	✗
Password Manager	✓	✗*	✗
NIP ou authentification biométrique	✗	✓	✓
Nouveautés	✓	✓	✓
Signalement des problèmes et envoi de commentaires	✓	✓	✓
Paramètres du compte	✓	✓	✓

\* ESET Parental Control pour Android est une application autonome.

\*ESET Password Manager est une application autonome pour Android/iOS.

## Paramètres de l'application

Appuyez sur le bouton de menu principal  > **Paramètres de l'application**, pour sélectionner la langue de votre application et des notifications poussées.

**Langue de l'application** – Plus de 40 langues sont disponibles pour l'application. Sélectionnez la langue d'affichage de l'application ici.


**Paramètres d'authentification** – Définissez le **NIP** ou utilisez la **Connexion biométrique** pour vous connecter à votre application ESET HOME.

**Recevoir des notifications poussées** – Activez ou désactivez les messages brefs et les alertes (liés à vos abonnements et vos périphériques) à envoyer au moyen de l'application ESET HOME à votre périphérique.

**Envoyer des rapports de plantage** – Les rapports de plantage permettent à ESET d'analyser les erreurs et de suivre les problèmes de performances lorsqu'ils sont activés.

## Pour commencer


En créant votre compte ESET HOME, vous aurez une vue d'ensemble et pourrez gérer vos abonnements et protections des appareils connectés. ESET HOME offre également de multiples fonctionnalités, telles que ESET Parental Control pour protéger vos enfants des menaces sur leurs smartphones et tablettes, ESET Password Manager pour protéger et stocker vos mots de passe et vos données à caractère personnel et ESET Antivol pour vous aider à localiser votre ordinateur portable ou votre appareil mobile en cas de perte ou de vol. Pour plus d'informations, consultez les [fonctionnalités d'ESET HOME](#).

 Lorsque vous n'avez associé qu'un abonnement ESET Small Business Security ou ESET Safe Server à votre compte ESET HOME, seules les fonctionnalités [Password Manager](#), [VPN](#) et Antivol sont disponibles. Toutes les fonctionnalités s'affichent une fois que vous avez ajouté l'[abonnement ESET Home](#) à votre compte ESET HOME.

Une fois votre compte ESET HOME créé, commencez par ajouter l'abonnement et protéger vos périphériques. Dans l'écran d'accueil de ESET HOME, cliquez sur **Démarrer**, puis continuez selon vos préférences comme indiqué ci-dessous :

## Ajouter un abonnement et télécharger la protection

1. Sélectionnez **Ajouter un abonnement et télécharger la protection**, puis cliquez sur **Continuer**.
2. Entrez votre **clé d'activation**, puis cliquez sur **Ajouter un abonnement**. Si vous ne possédez pas encore d'abonnement, allez à la page précédente et cliquez sur **Acheter un abonnement** ou obtenez une version d'essai gratuite en cliquant sur [Essayer gratuitement une protection](#).

 Pour gérer vos abonnements, reportez-vous à [Abonnements et gestion des abonnements](#).

3. Maintenant, votre abonnement est actif et vous pouvez :

a) **Ajouter un autre abonnement** à l'aide du processus de l'étape 2.

b) **Protéger l'appareil** : téléchargez le produit ESET directement depuis ESET HOME et [connectez votre appareil au compte ESET HOME](#) pour afficher et gérer les fonctionnalités. Vous pouvez protéger votre appareil actuel ou un autre ou partager la protection avec une autre personne en suivant les instructions ci-dessous :



Vous pouvez activer la protection sur les appareils macOS, mais ils [n'apparaîtront pas en tant qu'appareils connectés](#) dans votre compte ESET HOME. Vous ne verrez pas leur état de sécurité dans ESET HOME.

**Protéger ce périphérique** – Téléchargez le programme d'installation du produit ESET sur le périphérique sur lequel vous vous trouvez actuellement et activez le produit ESET.

4. Pour télécharger le programme d'installation sur le périphérique actuel, cliquez sur **Protéger ce périphérique**, puis sur **Continuer**. Si des unités d'abonnement ne sont pas disponibles, [supprimez certains périphériques](#), [achetez un abonnement](#) ou augmentez la capacité de l'abonnement existant.



Lorsque votre abonnement a expiré, cliquez sur **Renouveler** ou ajoutez un nouvel abonnement en cliquant sur **Vous avez déjà un nouvel abonnement ou avez déjà effectué un renouvellement d'abonnement?**

5. Choisissez un abonnement, si vous avez plusieurs abonnements éligibles, puis cliquez sur **Continuer**. Pour protéger votre appareil [Windows Server](#), cliquez sur **Cliquez ici pour télécharger la protection antivirus pour Windows Server** et suivez les instructions à l'écran.

### Protégez appareil Android

Si vous protégez un appareil Android, vous serez redirigé vers la boutique Google Play pour télécharger la dernière version d'ESET Mobile Security ou directement vers l'application ESET



Mobile Security si vous l'avez déjà téléchargée. Une fois ESET Mobile Security activé, votre appareil sera [automatiquement connecté à votre compte ESET HOME](#).

Pour les périphériques Android, une version gratuite de ESET Mobile Security est également disponible.

6. Cliquez sur **Télécharger la protection antivirus**.

7. Cliquez sur **J'ai compris**.


8. Ouvrez le programme d'installation téléchargé et activez le produit ESET.

## Protéger un autre périphérique



[Envoyer un lien de téléchargement par e-mail](#) envoyez le programme d'installation du produit ESET pour activer la protection sur vos autres périphériques.


4. Sélectionnez **Obtenir un programme d'installation de logiciel par courriel**, puis cliquez sur **Continuer**.
5. Sélectionnez un système d'exploitation répertorié ci-dessous, puis cliquez sur **Continuer**. Vous verrez le produit ESET correspondant au système d'exploitation que vous souhaitez protéger.

 Si vous ne disposez pas d'un abonnement valable pour le système d'exploitation souhaité, [veuillez acheter un nouvel abonnement](#) et [ajoutez-le à votre compte ESET HOME](#).

- **Windows** : envoyez un programme d'installation qui vous guide tout au long de l'installation des produits ESET pour particuliers sous Windows.
  - **macOS** : choisissez une langue et envoyez une protection ESET Cyber Security.
  - **Android** : envoyez le lien de téléchargement au périphérique Android. Le lien vous redirige vers le magasin Google Play pour télécharger la dernière version de ESET Mobile Security ou directement vers l'application ESET Mobile Security si vous l'avez déjà téléchargée.
  - **Windows Server** : envoyez la protection ESET Safe Server pour un appareil Windows Server. Cette protection fait partie de votre [niveau d'abonnement ESET Small Business Security](#).
6. Choisissez un abonnement valable, puis cliquez sur **Continuer**.
  7. Saisissez une adresse courriel à laquelle vous pouvez accéder sur le périphérique que vous souhaitez protéger.
  8. Cliquez sur **Envoyer la protection antivirus** et la protection sera envoyée à l'adresse e-mail saisie.
  9. Téléchargez le programme d'installation à partir du courriel reçu et activez le produit ESET en suivant les instructions du programme d'installation.
  10. Cliquez sur **J'ai compris**.
  11. Après l'activation réussie du produit ESET sur votre périphérique Windows ou macOS, [connectez le périphérique à votre compte ESET HOME](#). Après l'activation de ESET Mobile Security, votre périphérique sera automatiquement connecté à votre compte ESET HOME.
- ✓ **Partager l'abonnement** — Partagez votre abonnement, ce qui permet à d'autres personnes d'installer et de gérer la protection ESET sur leurs appareils via leur propre compte ESET HOME. Seuls les appareils dotés des systèmes d'exploitation Windows et macOS peuvent être partagés.

Si votre abonnement n'est pas surutilisé et que vous disposez d'un [appareil](#) libre, vous pouvez [partager un abonnement avec une autre personne](#).

4. Sélectionnez **Partager un abonnement** et cliquez sur **Continuer**.
5. Choisissez l'abonnement, puis cliquez sur **Continuer**.

 Vous ne pouvez partager un abonnement qu'avec une ou plusieurs unités d'abonnement libres. Pour libérer des unités d'abonnement, [retirez les périphériques](#) que vous n'utilisez plus.

6. À l'aide des boutons + et -, sélectionnez le nombre de périphériques que vous souhaitez protéger.
7. Tapez l'adresse de courriel à laquelle vous souhaitez envoyer la protection, puis cliquez sur **Partager l'abonnement**.
8. Cliquez sur **J'ai compris**.

## Acheter un abonnement

Après avoir sélectionné **Acheter un abonnement**, cliquez sur **Continuer**. Vous serez alors redirigé vers [ESET eStore](#) où vous pourrez acheter l'abonnement. Connectez-vous ensuite à votre compte [ESET HOME](#) pour [protéger votre périphérique](#).

## Essayer gratuitement une protection

1. Sélectionnez **Essayer gratuitement une protection**, puis cliquez sur **Continuer**.
2. Sélectionnez le système d'exploitation du périphérique à protéger, puis cliquez sur **Continuer**.
3. Cliquez sur:
  - a) **Télécharger la protection** : le programme d'installation sera téléchargé pour protéger votre périphérique actuel.

b) **Envoyer un courriel** : la protection sera envoyée à l'adresse courriel saisie.

## Enregistrement de

### Compte obligatoire

- ! Si vous achetez le niveau d'abonnement ESET Home Security Ultimate, ESET Home Security Premium ou ESET Home Security Essential, vous devez créer un compte ESET HOME pour télécharger et utiliser [les produits et fonctionnalités ESET](#).

Utilisez l'une des méthodes suivantes pour créer un nouveau compte ESET HOME :

- [Sur le portail web ESET HOME](#)
- [Dans l'application ESET HOME](#)
- [Dans la fenêtre principale du programme des produits ESET Windows pour particuliers](#)
- Pendant le processus d'activation [dans l'application ESET Parental Control](#)
- Entrée [ESET Mobile Security](#)

Pour que les produits ESET HOME pour Windows et Android exploitent correctement les [fonctionnalités de ESET HOME](#), vous devez créer un compte ESET HOME. Pour créer un compte ESET HOME, connectez-vous à l'aide de votre compte Google, de votre identifiant Apple ou de votre adresse courriel ainsi que votre mot de passe.

- ! Si vous utilisez votre compte Google ou votre identifiant Apple pour créer un compte, vous devez créer un mot de passe ESET HOME distinct pour utiliser ESET Antivol, ESET Parental Control ou pour dissocier votre compte Google ou votre identifiant Apple de votre compte ESET HOME.

## Créez un compte dans le portail Web ESET HOME à l'aide de votre adresse courriel et de votre mot de passe

1. Visitez le [portail de ESET HOME](#).
2. Cliquez sur **Créer un compte**.

i Pour créer un compte ESET HOME avec un compte de réseaux sociaux, cliquez sur le bouton Google/Apple et tapez votre compte Google ou votre ID Apple. Vous serez connecté à votre compte ESET HOME.

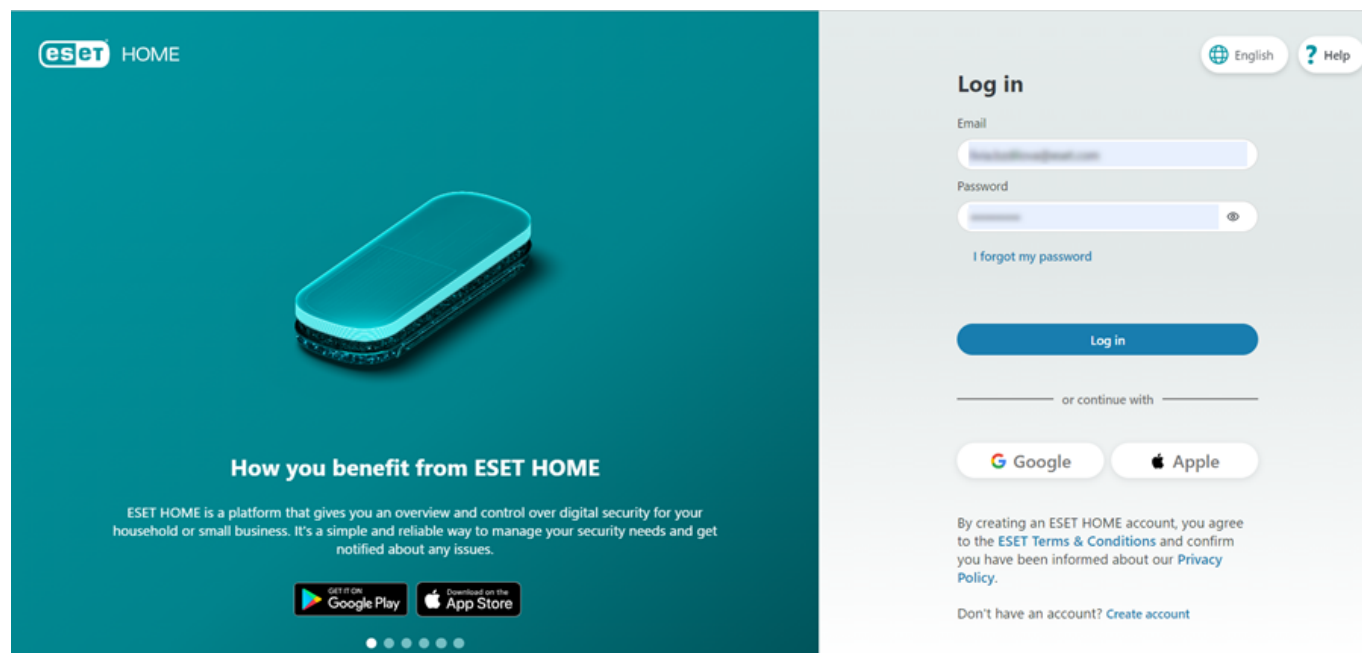
3. Saisissez une adresse courriel valide, puis cliquez sur **Continuer avec l'adresse courriel**.
4. Tapez un mot de passe et sélectionnez le pays approprié. Ces champs sont requis pour l'inscription.

Votre mot de passe doit comporter 10 caractères au minimum et au moins un de chaque caractère suivant :

- ! • Lettre minuscule
- Lettre majuscule (MAJUSCULE)
- Numéro


5. Cliquez sur **Créer un compte et se connecter**.
6. Le courriel de vérification sera envoyé à votre adresse courriel. Cliquez sur le lien dans le courriel pour confirmer votre inscription. Vous serez automatiquement connecté à votre compte.

Vous pouvez accéder à tous les services en ligne d'ESET lorsque vous créez un compte ESET HOME, y compris ESET Antivir. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Comment ajouter un nouveau périphérique et activer ESET Antivir](#) dans l'aide en ligne ou cet [article de la base de connaissances de ESET Antivir](#) (non disponible dans toutes les langues).



## Inscription dans l'application ESET HOME

Pour créer un compte ESET HOME dans l'application, procédez comme suit :

1. Ouvrez votre  application ESET HOME.
2. Appuyez sur **Créer un compte**.
3. Sélectionnez le pays, puis appuyez sur **Continuer**.
4. Saisissez une adresse e-mail et un mot de passe valides.

Votre mot de passe doit comporter 10 caractères au minimum et au moins un de chaque caractère suivant :

- Lettre minuscule
- Lettre majuscule (MAJUSCULE)
- Numéro

5. Appuyez sur **Continuer**.
6. Vous êtes connecté. Appuyez sur **Continuer**.
7. Choisissez une authentification, puis appuyez sur **Continuer**.
8. Si vous souhaitez recevoir les notifications, appuyez sur **Autoriser**. Sinon, appuyez sur **Ignorer**. Vous pouvez modifier à tout moment votre choix dans les [paramètres de l'application](#).

**i** Pour créer un compte ESET HOME avec un compte de réseau social, appuyez sur le bouton Google/Apple et saisissez votre compte Google ou votre identifiant Apple. Vous serez connecté à votre compte ESET HOME.

9. ESET vous enverra un e-mail pour vérifier et activer votre compte. Suivez les instructions contenues dans

l'e-mail.

## Travailler avec ESET HOME

Le portail Web et l'application ESET HOME sont divisés selon les sections suivantes :

### Écran d'accueil

Dans l'écran d'accueil, vous pouvez accéder aux sections suivantes :

- [Abonnements](#)
- [Périphériques](#)
- [Fonctionnalités](#)
- Langue
- [Notifications](#)
- [Vos paramètres ESET HOME](#)

### Menu latéral

Cliquez sur l'icône des flèches de développement » en bas du menu pour afficher le contenu. Le menu principal contient :

-  Aperçu

#### Protection

-  [Appareils](#)
-  [Abonnements](#)

#### Fonctionnalités

-  [Fonctionnalités de sécurité](#)
-  [RPV](#)
-  [Protection de l'identité](#) (utilisateurs américains uniquement)
-  [Password Manager](#)
-  [ESET Antivol](#)
-  [Contrôle parental](#)





Lorsque vous n'avez associé qu'un abonnement ESET Small Business Security ou ESET Safe Server à votre compte ESET HOME, seules les fonctionnalités [Password Manager](#), [VPN](#) et Antivol sont disponibles. Toutes les fonctionnalités s'affichent une fois que vous avez ajouté l'[abonnement ESET Home](#) à votre compte ESET HOME.

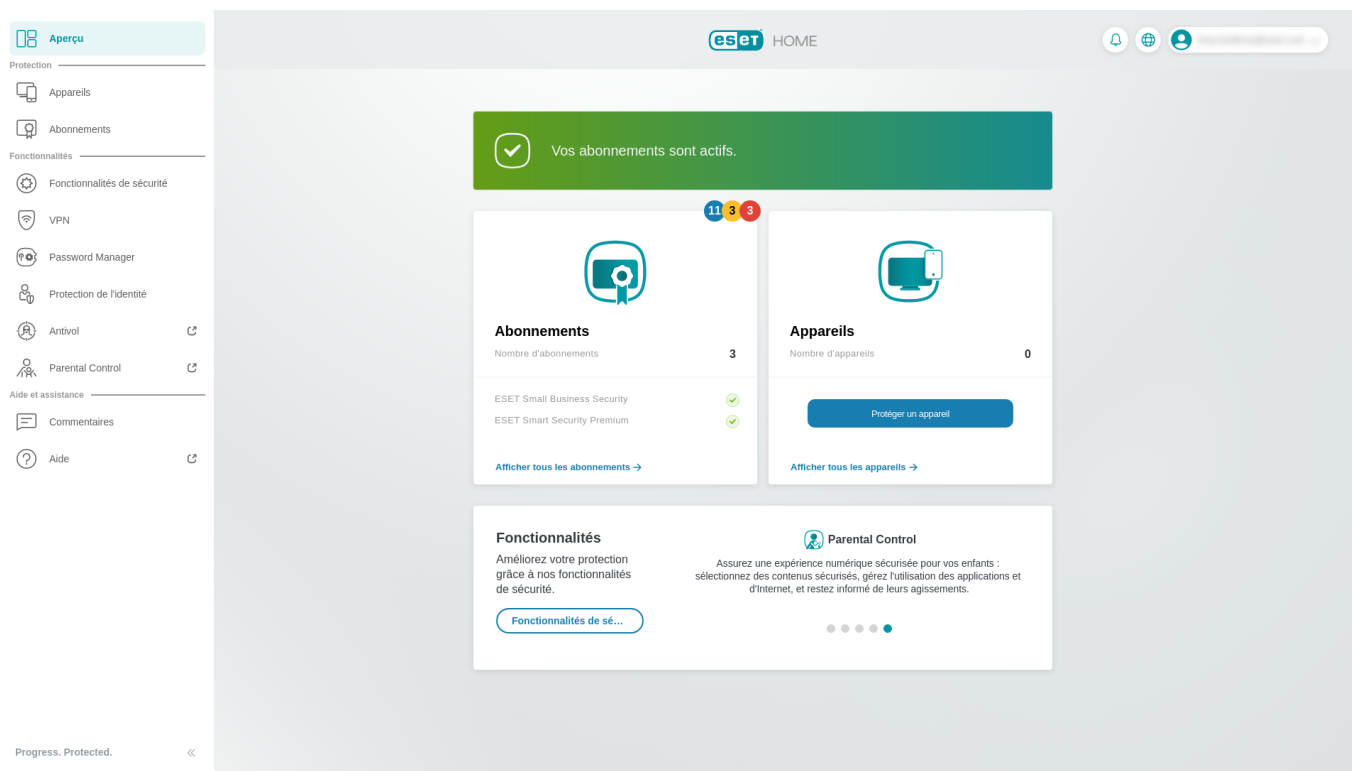


**Paramètres** (disponibles uniquement pour l'application ESET HOME )

-  [Paramètres de l'application](#)

## Aide et assistance

-  Commentaires et suggestions
-  Aide



## Gestion de compte ESET HOME

Pour gérer votre compte ESET HOME, vous devez vous [connecter](#).

Si vous n'avez pas de compte ESET HOME, vous devez en créer un. Pour ce faire, cliquez sur **Créer un compte**. Pour obtenir une aide supplémentaire sur la création d'un compte ESET HOME:

- Suivez les instructions décrites dans le chapitre [Création d'un compte ESET HOME](#) de ce Aide en ligne.
- [Consultez l'article de la base de connaissances d'ESET](#) pour obtenir des instructions détaillées sur l'utilisation des produits ESET Windows pour particuliers.
- [Consultez l'article de la base de connaissances d'ESET](#) pour obtenir des instructions détaillées sur l'utilisation de ESET Mobile Security.

La création d'un compte ESET HOME, comme indiqué dans le diagramme ci-dessous, est rapide et entièrement gratuite.



Vous pouvez gérer votre compte ESET HOME au moyen d'une application :



Cochez la case en regard de l'option **Resté connecté** pour enregistrer vos identifiants sur ESET HOME et vous connecter automatiquement lors de vos prochaines connexions. Ne sélectionnez pas cette option si vous accédez à ESET HOME depuis un ordinateur ou un périphérique qui ne vous appartient pas. Cela présenterait en effet des risques de sécurité potentiels. Pour que cette option fonctionne, votre navigateur doit accepter les cookies.


## Connexion au compte ESET HOME

### Connectez-vous à votre compte ESET HOME à partir du portail Web de ESET HOME


#### ✓ [Courriel et Mot de passe ESET HOME](#)

1. Visitez [le portail Web ESET HOME](#).
2. Entrez votre courriel et votre mot de passe.
3. Cliquez sur **Se connecter**.

#### ✓ [Compte Google](#)


1. Sur le [portail Web de ESET HOME](#), cliquez sur l'icône de Google .
2. Sélectionnez votre compte Google.
3. Si vous vous connectez pour la première fois à un compte ESET HOME existant avec votre compte Google, vous serez invité à taper votre mot de passe ESET HOME.
4. Cliquez sur **Se connecter**.

#### ✓ [Identifiant Apple](#)

1. Sur le [portail Web de ESET HOME](#), cliquez sur l'icône d'Apple .
  2. Tapez votre identifiant Apple et votre mot de passe.
  3. Cliquez sur **Se connecter**.
  4. Tapez le code envoyé à votre périphérique Apple.
  5. Cliquez sur **Continuer**.
  6. Si vous faites confiance à votre navigateur Web, cliquez sur **Faire confiance**.
  7. Appuyez sur **Continuer** pour accéder à ESET HOME avec votre identifiant Apple.
  8. Si vous vous connectez pour la première fois à un compte ESET HOME existant avec votre identifiant Apple, vous serez invité à taper votre mot de passe ESET HOME.
  9. Cliquez sur **Se connecter**.
- 


## Réinitialisez votre mot de passe (au besoin)

[J'ai oublié mon mot de passe ESET HOME.](#)

 Votre courriel ESET HOME et votre mot de passe doivent être différents de ceux de votre magasin ESET.

---


## Se connecter à l'application ESET HOME pour la première fois

1. Ouvrez l'application ESET HOME .
2. Sélectionnez le compte que vous souhaitez utiliser :


### ✓ [Compte ESET HOME](#)

- a. Appuyez sur **Se connecter** pour commencer.
- b. Entrez votre courriel et votre mot de passe.
- c. Appuyez sur **Se connecter**.
- d. Appuyez sur **Continuer**.

### ✓ [Compte Google](#)

- a. Appuyez sur  **Continuer avec Google**.
- b. Sélectionnez votre compte Google.
- c. Appuyez sur **Se connecter**.
- d. Si vous vous connectez pour la première fois à un compte ESET HOME existant avec votre compte Google, vous serez invité à taper votre mot de passe ESET HOME.

### ✓ [Identifiant Apple](#)

- a. Appuyez sur  **Continuer avec Apple**.
- b. Tapez votre identifiant Apple et votre mot de passe.
- c. Tapez le code d'authentification à deux facteurs à six chiffres envoyé à votre périphérique Apple.
- d. Apple vous demandera si vous faites confiance à ce navigateur, appuyez sur **Faire confiance**. Si vous appuyez sur **Ne pas faire confiance**, vous devrez taper le code d'authentification à chaque connexion.
- e. Appuyez sur **Continuer** pour accéder à ESET HOME avec votre identifiant Apple.
- f. Si vous vous connectez pour la première fois à un compte ESET HOME existant avec votre identifiant Apple, vous serez invité à taper votre mot de passe ESET HOME.
- g. Appuyez sur **Continuer**.

3. Sélectionnez la méthode de connexion que vous préférez pour une utilisation ultérieure:

- **La connexion biométrique** utilise des fonctions de sécurité déjà enregistrées sur votre téléphone, comme votre visage pour la reconnaissance faciale, l'empreinte digitale ou votre mot de passe de verrouillage d'écran. Appuyez sur **Continuer**.

- Le **NIP** est code numérique à quatre chiffres :

1. Appuyez sur **Continuer**.
2. Entrez un NIP numérique à quatre chiffres de votre choix, puis appuyez sur **Continuer**.
3. Saisissez à nouveau le NIP pour le confirmer, puis appuyez sur **Continuer**.
4. Si vous êtes invité à autoriser ou à ignorer les notifications, appuyez sur **Autoriser** pour activer l'affichage des notifications poussées directement sur votre téléphone intelligent. Les [notifications](#) peuvent également être activées ou désactivées ultérieurement.

Vous êtes maintenant connecté. Pour vous connecter à votre application ESET HOME à l'avenir, ouvrez l'application ESET HOME et vous serez invité à utiliser la méthode de connexion que vous avez sélectionnée.

## Authentification sociale

### Associer votre compte ESET HOME à un compte Google ou à un identifiant Apple

Si vous sélectionnez l'option de connexion à l'aide d'un compte Google ou d'un identifiant Apple lorsque vous vous connectez à votre compte ESET HOME, votre compte ESET HOME sera automatiquement associé à votre compte Google ou à votre identifiant Apple. Une fois que vous êtes connecté en utilisant votre courriel et votre mot de passe, vous pouvez également associer votre compte directement sur le portail de ESET HOME.

**i** Si l'adresse courriel utilisée pour un compte ESET HOME existant est la même que votre adresse courriel Google ou votre identifiant Apple, vous pouvez associer votre compte ESET HOME à l'identifiant Google ou Apple en vous connectant avec l'identifiant Google ou Apple. Pendant le processus de connexion, vous serez invité à taper votre mot de passe ESET HOME pour authentifier votre identité, et le compte sera automatiquement associé.

### Connecter ou déconnecter votre compte Google sur le portail de ESET HOME

1. Connectez-vous à votre compte ESET HOME.
2. Dans le coin supérieur droit de votre écran, cliquez sur l'adresse courriel.
3. Cliquez sur **Mon compte**.
4. Sélectionnez si vous souhaitez associer votre compte ESET HOME à l'identifiant Google ou Apple dans la section **Authentification sociale**.

✓ [Compte Google](#)

### Connecter ESET HOME à votre compte Google

a. Entrez votre mot de passe ESET HOME.

b. Sélectionnez votre compte Google et tapez le mot de passe.

Votre compte Google est maintenant connecté à votre compte ESET HOME.

### Déconnecter votre compte Google

a. Dans la section **Authentification sociale**, cliquez sur **Déconnecter**.

b. Tapez votre mot de passe ESET HOME et cliquez sur **Continuer**. Si vous n'avez pas de mot de passe ESET HOME, vous serez invité à en créer un avant de continuer.

Maintenant, votre compte Google est déconnecté de votre compte ESET HOME.

### ✓ [Compte Apple](#)

### Connecter ESET HOME à votre identifiant Apple

a. Cliquez sur **Connecter**.

b. Tapez votre mot de passe ESET HOME et cliquez sur **Se connecter**.

c. Tapez votre identifiant Apple et votre mot de passe.

d. Insérez le code à 6 chiffres qui s'affiche sur votre périphérique Apple.

e. Si vous faites confiance à votre navigateur Web, cliquez sur **Faire confiance**. Dans ce cas, on ne vous demandera pas de code de vérification la prochaine fois.

f. Appuyez sur **Continuer** pour accéder à ESET HOME avec votre identifiant Apple.

Désormais, votre identifiant Apple est connecté à votre compte ESET HOME.

### Déconnecter votre compte Apple

a. Dans la section **Authentification sociale**, cliquez sur **Déconnecter**.

b. Tapez votre mot de passe ESET HOME et cliquez sur **Continuer**. Si vous n'avez pas de mot de passe ESET HOME, vous serez invité à en créer un avant de continuer.

Maintenant, votre identifiant Apple est déconnecté de votre compte ESET HOME.

## Connectez ou déconnectez votre compte Google dans l'application ESET HOME

1. Connectez-vous à l'application ESET HOME.
2. Dans le coin supérieur gauche, appuyez sur le bouton du menu principal ☰.
3. Appuyez **Mon compte**.

#### • Connectez-vous à votre compte Google

a. Dans la section **Authentification sociale**, appuyez sur **Connecter** votre compte Google.

b. Tapez votre mot de passe ESET HOME et appuyez sur **Continuer**.

c. Sélectionnez votre compte Google.

Votre compte social est connecté à votre compte ESET HOME.

#### • Déconnection de votre compte Google

a. Dans la section **Authentification sociale**, appuyez sur **Déconnecter** de votre compte Google.

b. Tapez votre mot de passe ESET HOME et appuyez sur **Continuer**.

Votre compte social est déconnecté de votre compte ESET HOME.

# Échec de Authentification sociale : l'adresse courriel est déjà utilisée

Lorsque vous recevez l'un des messages d'erreur suivants concernant une adresse courriel déjà utilisée après avoir cliqué sur le bouton pour les réseaux sociaux, comment résoudre le problème?

**L'adresse courriel est déjà associée à un autre compte ESET HOME. Pour utiliser une autre adresse courriel ou en savoir plus sur les options de connexion, cliquez sur le lien ci-dessous.**

Ce message d'erreur s'affiche lorsqu'un compte ESET HOME est déjà créé avec la même adresse de courriel, mais connecté à un autre compte Apple/Google.

Pour résoudre ce problème :

- Connectez-vous à l'aide du courriel et du mot de passe enregistrés pour ESET HOME ou
- [Utilisez un autre compte Apple/Google déjà connecté à votre compte ESET HOME.](#)

## Exemple

Votre compte ESET HOME est créé avec l'adresse courriel **esetemail\_1@gmail.com** et connecté au compte social **esetemail\_2@gmail.com**.

✓ Vous essayez de vous connecter à l'aide du bouton de partage Google et d'utiliser l'adresse courriel **esetemail\_1@gmail.com**, mais vous recevez le message d'erreur mentionné [ci-dessus](#), car votre compte ESET HOME enregistré avec esetemail\_1@gmail.com est déjà connecté au compte social Google **esetemail\_2@gmail.com**.

Pour vous connecter à ESET HOME à l'aide du bouton de partage Google, utilisez le compte social **esetemail\_2@gmail.com**.

**L'adresse courriel est déjà associée à un autre compte ESET HOME. Veuillez vous connecter avec votre compte Google/Apple et connecter votre compte Apple/Google dans les paramètres du compte.**

Ce message d'erreur s'affiche lorsque le compte ESET HOME est déjà créé avec la même adresse courriel, mais que vous avez utilisé un bouton de partage incorrect pour vous connecter.

Pour résoudre ce problème :

1. [Connectez-vous à votre compte ESET HOME à l'aide de votre compte Apple/Google](#) en utilisant le bouton de partage approprié (choisissez le bouton de partage existant en fonction de la suggestion du message d'erreur).
2. Dans le coin supérieur droit de votre écran (utilisateurs de PC) ou le bouton de menu à gauche (utilisateurs de téléphone intelligent et de tablettes), cliquez sur l'adresse courriel avec laquelle vous êtes connecté.
3. Cliquez sur **Mon compte**.
4. [Connectez votre compte ESET HOME en utilisant l'Identifiant Apple ou Google](#) dans la section

## Authentification sociale.

### Exemple

- ✓ Votre compte ESET HOME est connecté au compte Apple **esetemail@gmail.com**. Vous essayez de vous connecter avec votre compte Apple à l'aide du bouton Google, mais vous recevez le message d'erreur mentionné [ci-dessus](#), car votre compte ESET HOME est connecté au compte social Apple **esetemail@gmail.com**.  
Pour vous connecter à ESET HOME à l'aide du bouton de partage Apple, utilisez le compte social **esetemail@gmail.com**.

## Modifier les paramètres du compte ESET HOME

Pour apporter des modifications à votre compte ESET HOME :

- **Sur le portail ESET HOME** : en haut de l'écran, cliquez sur votre adresse courriel, puis sélectionnez **Mon compte** dans le menu déroulant pour modifier la langue des courriels, le pays et les autres paramètres du compte ESET HOME.
- **Dans l'application ESET HOME** : appuyez sur l'icône du menu principal dans le coin supérieur gauche et sélectionnez **Mon compte** en haut du menu principal.

## Modifier les paramètres régionaux de ESET HOME

Dans les paramètres régionaux de mon compte, vous pouvez modifier votre pays d'origine, la langue des courriels que ESET HOME vous envoient et votre fuseau horaire.

## Changez votre mot de passe ESET HOME

1. Sous votre adresse de courriel, cliquez sur **Modifier le mot de passe**.
2. Entrez votre mot de passe actuel.
3. Entrez un nouveau mot de passe.

Votre mot de passe doit comporter 10 caractères au minimum et au moins un de chaque caractère suivant :

- !
- Lettre minuscule
  - Lettre majuscule (MAJUSCULE)
  - Numéro

4. Cliquez sur **Soumettre**.

5. Votre mot de passe est modifié et vous recevez un courriel de ESET. Cliquez sur **Obtenu** et connectez-vous avec votre nouveau mot de passe ESET HOME.

## Modifier votre adresse de courriel par défaut pour ESET HOME

### Password Manager activé sur le profil utilisateur



La modification de l'adresse e-mail de votre compte ESET HOME affecte le profil utilisateur « Moi » sur lequel la fonctionnalité Password Manager est activée.

Votre profil « Moi » sera créé avec une nouvelle adresse e-mail, et l'adresse e-mail d'origine, où la fonctionnalité Password Manager est activée, sera déplacée sous le profil créé automatiquement.

1. Cliquez sur **Modifier l'adresse de courriel**.
2. Entrez votre nouvelle adresse courriel et votre mot de passe ESET HOME actuel.
3. Cliquez sur **Soumettre**.
4. Ouvrez le courriel que vous avez sélectionné.
5. Ouvrez le courriel de **demande de changement d'adresse courriel - ESET HOME**.
6. Cliquez sur le lien de confirmation pour retourner au portail ESET HOME.
7. Cliquez sur **Confirmer**.
8. Cliquez sur **J'ai compris**.

Vous pouvez maintenant vous connecter à votre compte ESET HOME à l'aide de la nouvelle adresse de courriel.



Ces étapes modifient votre adresse de courriel de connexion et l'adresse de courriel où vous recevez votre courriel ESET HOME. Ces étapes ne modifient pas votre courriel d'enregistrement d'abonnement. Pour modifier l'adresse de courriel associée à votre abonnement, contactez [l'assistance technique d'ESET](#).

## Modifier mes préférences en matière de témoins

Vous pouvez modifier vos préférences en matière de témoins à tout moment. Pour le faire, cliquez sur **Modifier mes préférences en matière de témoins > Confirmer mes choix** après avoir modifié vos paramètres de témoins. Pour plus d'informations, consultez notre [Politique relative aux témoins](#).

## Suppression de votre compte ESET HOME

Une fois votre compte supprimé, vous pouvez créer un nouveau compte ESET HOME à l'aide de l'adresse de courriel qui était associée à votre compte précédent.

La suppression de votre compte ESET HOME ne supprime pas les identifiants d'abonnement de produit ESET (comme ESET Smart Security Premium) que vous utilisez pour activer votre produit et obtenir les mises à jour des modules de produits.



Après la suppression de votre compte ESET HOME, vos produits ESET demeureront installés sur vos périphériques et ces derniers seront toujours protégés.

## Utiliser le portail ESET HOME pour supprimer votre compte (munissez-vous de votre mot de passe ESET HOME)

1. En haut de l'écran, cliquez sur votre adresse courriel, puis sélectionnez **Mon compte** dans le menu déroulant.



2. Cliquez sur **Supprimer le compte**.
3. Cliquez sur **Vérifier mon identité**.
4. Entrez le mot de passe actuel de votre compte ESET HOME dans le champ **Mot de passe**.

**i** Si vous avez [configuré l'authentification à deux facteurs](#), entrez le code à 6 chiffres de votre application d'authentification et cliquez sur **Continuer**.

5. Cliquez sur **Supprimer le compte**.

Votre est compte est maintenant supprimé.

---

## Utilisez le portail de ESET HOME pour supprimer votre compte (je n'ai pas créé de mot de passe ESET HOME)

1. En haut de l'écran, cliquez sur votre adresse courriel, puis sélectionnez **Mon compte** dans le menu déroulant.
2. Cliquez sur **Supprimer le compte**.
3. Cliquez sur **Envoyer un courriel**.
4. Le courriel sera envoyé à votre adresse courriel. Cliquez sur le lien dans le courriel pour vérifier votre identité et vous serez redirigé vers le portail ESET HOME.

**i** Si vous avez [configuré l'authentification à deux facteurs](#), entrez le code à 6 chiffres de votre application d'authentification et cliquez sur **Continuer**.

5. Cliquez sur **Supprimer le compte**.

Votre est compte est maintenant supprimé.

---

## Utilisez l'application ESET HOME pour supprimer votre compte

1. Appuyez sur l'icône du menu principal dans le coin supérieur gauche et sélectionnez **Mon compte** au bas du menu principal.
2. Faites défiler la page vers le bas et appuyez sur **Supprimer le compte**.
3. Appuyez sur **Vérifier mon identité**.
4. Entrez le mot de passe actuel de votre compte ESET HOME dans le champ **Mot de passe**.

**i** Si vous avez [configuré l'authentification à deux facteurs](#), entrez le code à 6 chiffres de votre application d'authentification et cliquez sur **Continuer**.

5. Appuyez sur **Supprimer le compte**.

Votre est compte est maintenant supprimé.

## Gérer les périphériques connectés et l'historique de connexion

Vous pouvez voir où votre compte est actuellement connecté à ESET HOME directement dans **Mon compte > Paramètres de sécurité > Périphériques connectés**.

Pour améliorer la sécurité de votre compte, vous pouvez vérifier quand et où votre compte ESET HOME a été utilisé dans le passé dans l'option **Historique de connexion**. Cela vous donnera un meilleur aperçu de l'activité de votre compte ESET HOME.

### Précision de l'emplacement

**i** L'emplacement de connexion est basé sur la recherche géographique de l'IP. Cet emplacement n'a pas besoin de correspondre à l'emplacement du périphérique utilisé pour vous connecter à votre compte ESET HOME. Au lieu de cela, l'emplacement est basé sur les procédures d'enregistrement des adresses IP de votre FAI.

Pour plus d'informations sur l'adresse IP du périphérique de connexion, veuillez lire le [chapitre FAQ](#).

## Abonnements et gestion des abonnements

Une fois votre abonnement connecté à votre compte ESET HOME, chaque abonnement est affiché séparément. Dans la vue principale, vous pouvez consulter des informations essentielles sur chaque abonnement :

- Indicateurs d'état de l'abonnement
- Date d'expiration de l'abonnement
- Nombre d'appareils protégés
- Nombre de serveurs protégés si vous avez associé l'abonnement ESET Small Business Security à votre compte ESET HOME
- Tout avertissement d'abonnement surutilisé ou expiré

**i** Pour obtenir une FAQ sur les abonnements pour les produits ESET pour particuliers, consultez [cet article de la base de connaissances ESET](#).

Vous pouvez effectuer les tâches de gestion d'abonnements suivantes :

- [Ajouter un nouvel abonnement](#)
- [Partager des sièges libres à partir de votre abonnement](#)
- [Renouveler automatiquement votre abonnement](#)
- [Corriger un abonnement surutilisé](#)
- [Afficher les états des abonnements et supprimer un abonnement expiré](#)

# Ajouter un abonnement

Une fois [la connexion](#) réussie, ajoutez votre abonnement en suivant les instructions ci-après.

## Clé d'activation universelle

- i** Les **clés d'activation** universelles qui autorisent plusieurs opérations (par exemple, la création d'un abonnement de 12 mois ou le renouvellement d'un abonnement existant pendant 18 mois) ne sont pas prises en charge par home.eset.com et sont toujours ajoutées comme nouvelles clés. Pour utiliser l'opération non compatible, utilisez un produit ESET compatible installé sur votre périphérique.

## Ajouter un abonnement pour la première fois

### Ajouter un autre abonnement

Vous pouvez conserver plusieurs abonnements dans votre compte. Pour ajouter un nouvel abonnement :

1. Dans la section **Abonnements**, cliquez sur **Afficher tous les abonnements**.
2. En haut à droite, cliquez sur **+ Ajouter un abonnement**.
3. Tapez ou copiez une **clé d'activation** valide dans le champ vide et cliquez sur **Ajouter un abonnement**.

- i** La **clé d'activation** figure dans un courriel d'ESET, sur une carte ou sur une étiquette d'abonnement incluse dans le coffret de votre produit.

4. Vous serez informé que votre abonnement est actif. Vous pourrez alors [+ Protéger un périphérique](#).

### Abonnement ajouté automatiquement

Les abonnements sont automatiquement associés lors de la création d'un compte ESET HOME lorsque les adresses de courriel utilisées pour l'enregistrement de l'abonnement et la création du compte ESET HOME sont les mêmes.

### Je ne peux pas ajouter mon abonnement à ESET HOME

- Vous avez reçu un message d'erreur, « Cet abonnement est déjà géré par un autre compte ». Le même abonnement ne peut pas être ajouté à plusieurs comptes ESET HOME.
- [Votre abonnement pourrait avoir été piraté](#). Contactez [l'assistance technique d'ESET](#).

## Partager l'abonnement



N'oubliez pas que cette fonctionnalité permet uniquement de partager l'abonnement (le droit d'utiliser le logiciel) avec une autre personne. Elle n'est pas considérée comme un droit de revendre ou de partager l'abonnement à des fins commerciales.

Si vous n'avez pas surutilisé votre abonnement et qu'il vous reste une unité d'abonnement disponible, vous pouvez la partager avec une autre personne :

1. Dans la liste des abonnements associés à votre compte ESET HOME, sélectionnez l'abonnement que vous souhaitez partager et cliquez sur le bouton **Ouvrir l'abonnement**.
2. Cliquez sur **Partager l'abonnement**.
3. Sélectionnez le nombre de périphériques avec lesquels vous souhaitez partager. Notez que vous ne pouvez sélectionner qu'autant de périphériques à protéger que le nombre d'unités d'abonnement disponibles que vous possédez.
4. Tapez l'adresse de courriel de la personne avec laquelle vous souhaitez partager l'unité d'abonnement.

**Partager un abonnement**

Choisissez le nombre d'appareils que la personne avec laquelle vous souhaitez partager votre abonnement pourra protéger à l'aide de la protection antivirus.

**Nombre d'appareils**

1

Le destinataire pourra :

- Installer et gérer la protection antivirus ESET sur ses appareils à l'aide de son propre compte ESET HOME.
- Recevoir des notifications de sécurité pour les appareils protégés dans le cadre de l'abonnement partagé.

Le destinataire ne pourra pas :

- Gérer les paramètres de l'abonnement, y compris les mises à niveau, les renouvellements et les modifications de limite d'appareil.
- Gérer la sécurité de vos appareils et recevoir les notifications associées.

Saisissez l'adresse e-mail de la personne avec laquelle vous souhaitez partager votre abonnement.

**Adresse e-mail**



exemple@example.com

**Partager l'abonnement**

[Vous avez besoin d'informations supplémentaires sur cette fonctionnalité ?](#)


5. Cliquez sur **Partager l'abonnement** pour confirmer.
6. Cliquez sur **J'ai compris**. Le propriétaire de l'adresse de courriel recevra un courriel contenant l'invitation à utiliser l'abonnement ainsi que de plus amples informations sur l'activation de la protection sur son périphérique. Cela nécessitera une connexion à un compte ESET HOME.
7. Après avoir réussi à [se connecter au compte ESET HOME](#), votre destinataire a la possibilité d'accepter l'invitation. Une fois l'invitation acceptée, votre destinataire peut télécharger le produit activé directement sur son appareil, selon le type d'abonnement partagé, ou utiliser son compte ESET HOME pour activer un produit installé à l'aide du programme d'installation autonome ou Live Installer. Un abonnement partagé avec le nombre approprié d'unités partagées apparaîtra dans la liste des abonnements de votre destinataire.

Pour obtenir un guide visuel étape par étape, consultez notre [article de la base de connaissances d'ESET](#). (N'est pas disponible dans toutes les langues).

 Les unités d'abonnement partagées apparaissent dans la liste [Aperçu du périphérique](#) sur la page des détails de l'abonnement. L'adresse de courriel de l'utilisateur et l'état actuel représentent chaque unité d'abonnement partagée. Vous pouvez annuler votre invitation ou cesser de partager votre unité d'abonnement en cliquant sur l'icône de menu à trois points  et en sélectionnant **Retirer**.

## Utilisation de l'abonnement

La section Utilisation de l'abonnement fournit des informations sur votre abonnement ESET, afin que vous puissiez utiliser les unités d'abonnement libres ou optimiser l'utilisation des unités d'abonnement existantes. Dans cette section, vous pouvez renommer, retirer ou identifier des appareils/serveurs à l'aide de votre abonnement. Vous pouvez également trouver des appareils d'abonnement gratuits et partagés.


 Même si vous ne voyez pas les appareils macOS protégés comme des appareils connectés dans votre compte ESET HOME, l'utilisation de l'abonnement les reflète comme des unités d'abonnement utilisées.

Après vous être connecté à votre compte [ESET HOME](#), dans la section **Abonnements**, cliquez sur **Afficher tous les abonnements > Ouvrir l'abonnement**. L'écran est divisé en deux sections :

### Vue d'ensemble des appareils

Vous verrez toutes les unités d'abonnement dans les catégories suivantes :

- **Appareils connectés à votre compte ESET HOME** – Appareils/appareils serveur protégés par votre abonnement et connectés à votre compte ESET HOME. Si une autre personne utilise certains des appareils que vous voyez dans cette catégorie, elle peut les gérer à partir de son compte ESET HOME. Pour plus d'informations, consultez les rubriques sur la [création d'un compte ESET HOME](#) et [l'ajout d'un appareil](#).
- **Autres appareils protégés par votre abonnement** – Appareils/serveurs protégés par votre abonnement qui ne sont pas encore connectés à un compte ESET HOME. Reportez-vous au guide de [connexion d'un appareil à votre compte ESET HOME](#).
- **Personnes avec lesquelles vous partagez votre abonnement** – Appareils protégés par votre abonnement et connectés au compte ESET HOME d'une autre personne. Dans cette catégorie, chaque [appareil d'abonnement partagé](#) est représenté par l'adresse e-mail de l'utilisateur et l'état de l'invitation. Il peut s'agir de :
  - a) **Invitation envoyée** – Vous avez envoyé l'e-mail d'invitation à une personne et vous attendez qu'elle l'accepte.
  - b) **Invitation acceptée** – Votre ami a accepté l'invitation, mais n'a pas activé le produit ESET sur son périphérique.
  - c) **Activé** : votre ami a accepté et activé le produit ESET.

 Si votre abonnement comporte cinq unités libres et que vous souhaitez partager deux unités d'abonnement avec quelqu'un d'autre, vous pouvez lui envoyer une invitation. Une fois qu'il aura accepté l'invitation, un produit s'activera avec la protection partagée. L'invitation affichera alors les états **Activé** et **Invitation acceptée**. L'utilisation de votre **abonnement** indiquera les deux unités partagées sous la forme **(2/5)**. Cependant, l'**État d'utilisation** ne prendra en compte que l'appareil activé.

La sécurité des appareils/appareils serveur protégés par votre abonnement peut avoir les états de sécurité suivants :

✓ **Protégé** – L'appareil/appareil serveur est protégé, mis à jour régulièrement et l'abonnement de l'appareil donné n'est pas arrivé à expiration.

⚠ **Attention requise** – Le produit ESET fonctionne, mais l'appareil/appareil serveur présente un problème.

⚠ **Alerte de sécurité** : Le produit ESET ne fonctionne pas correctement.

**Inactif depuis plus de** (semaines, mois, années) - Cet état indique que votre périphérique rencontre l'un des problèmes suivants :

- L'appareil n'a pas communiqué avec votre compte ESET HOME pendant une longue période (c'est le cas d'un appareil endommagé par exemple). Si vous n'utilisez plus cet appareil, [retirez-le](#) afin de libérer un appareil d'abonnement.
- Vous avez utilisé une application d'arrêt forcé ou de nettoyage sur votre périphérique Android. Dans ce cas, ouvrez l'application ESET Mobile Security manuellement sur votre périphérique Android pour qu'elle fonctionne correctement et résolve le problème.

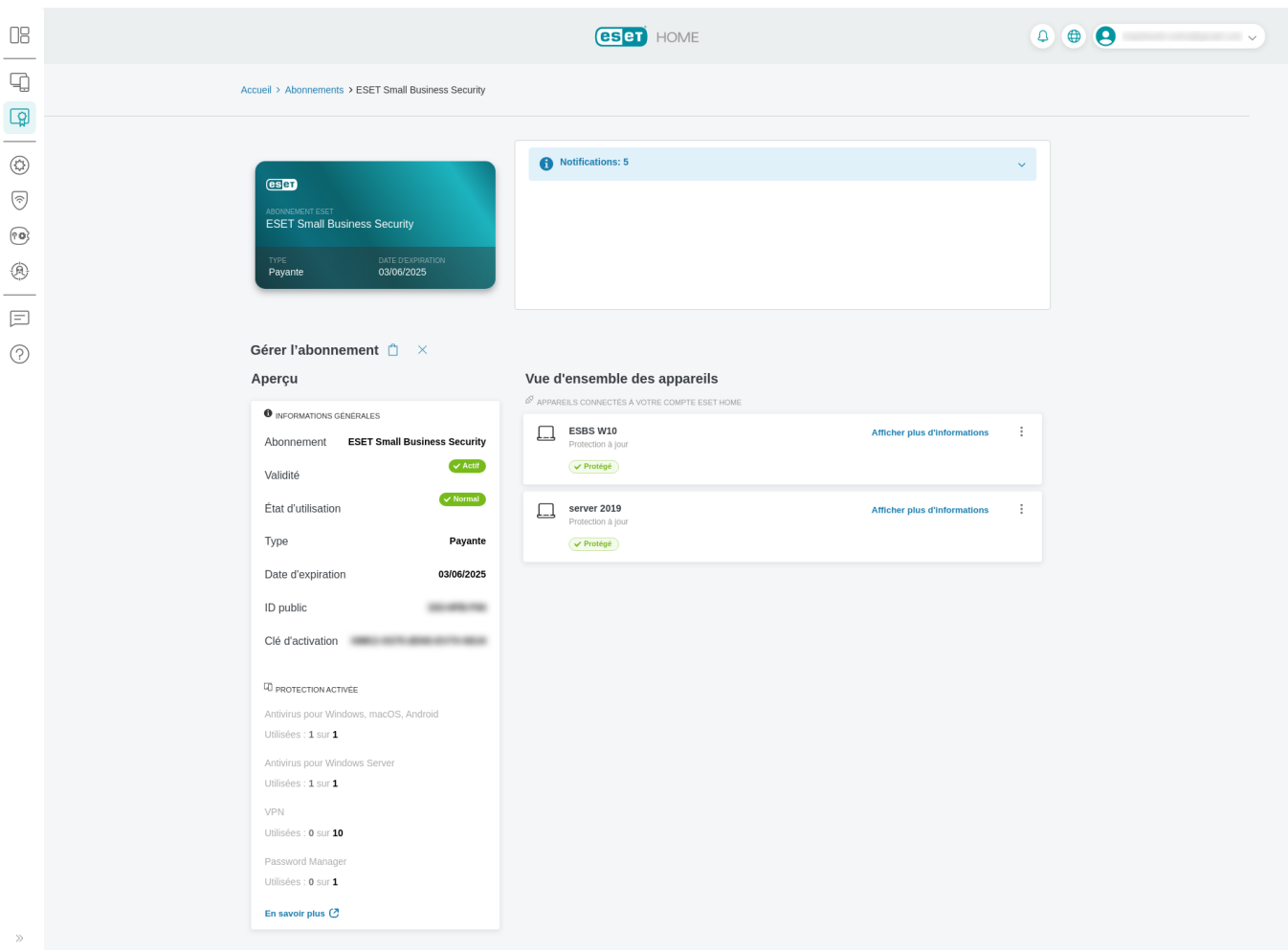


Pour vous assurer que votre périphérique Android est actif et correctement protégé, nous vous recommandons d'ajouter l'application ESET Mobile Security à la liste d'exclusion ou à la liste blanche de votre application d'arrêt forcé ou de nettoyage. L'exclusion d'une application spécifique du processus d'arrêt forcé peut utiliser une méthode différente dans votre application.

## Vue d'ensemble des abonnements

**Informations générales** – Cette section fournit toutes les informations relatives à l'abonnement, notamment le nom de l'abonnement, son état, l'état d'utilisation, le modèle d'abonnement, la date d'expiration, l'ID de support et la clé d'activation.

**Protection activée** – Cette section fournit des informations sur l'utilisation de l'appareil/du serveur en fonction de la capacité de votre abonnement, y compris les [fonctionnalités de sécurité](#). Le chiffre indique les appareils activés par rapport aux appareils/appareils serveur achetés.



## Renouvellement automatique de l'abonnement

Le renouvellement automatique garantit que vos abonnements ESET et vos produits sont toujours à jour, offrant une protection continue. Le renouvellement automatique est automatiquement actif, sauf si vous le désactivez dans ESET eStore ou si vous contactez votre distributeur d'abonnement. Si votre distributeur d'abonnement propose une option de renouvellement automatique, gérez-la en suivant les instructions ci-dessous :

### Renouvellement des abonnements

- i** Les conditions de renouvellement peuvent être différentes dans votre pays. Consultez [l'article suivant de la base de connaissances ESET](#) (il se peut qu'il ne soit pas disponible dans votre langue) pour obtenir des instructions plus détaillées sur le renouvellement des abonnements.

## Afficher ou modifier vos paramètres de renouvellement automatique

1. Connectez-vous à votre compte ESET HOME.
2. Dans la section **Abonnements**, cliquez sur **Afficher tous les abonnements**.
3. Choisissez un abonnement, puis cliquez sur **Ouvrir l'abonnement**.
4. Dans **Informations générales > Type**, cliquez sur **Renouvellement automatique**, et vous serez redirigé vers [ESET eStore](#) pour gérer le renouvellement automatique.



Vous devez contacter votre distributeur d'abonnement pour gérer les paramètres de renouvellement automatique pour des abonnements ESET spécifiques.

## Gérez votre abonnement Google Play



Suivez les instructions ci-dessous uniquement lorsque le Type est **Abonnement**.

1. Connectez-vous à votre compte ESET HOME.
2. Dans la section **Abonnements**, cliquez sur **Afficher tous les abonnements**.
3. Choisissez un abonnement, puis cliquez sur **Ouvrir l'abonnement**.
4. Dans **Informations générales > Modèle d'abonnement**, cliquez sur **Se désabonner/réabonner**; ESET vous redirige vers **Abonnements** dans Google Play Store.

## Que faire en cas d'abonnement surutilisé ou divulgué?

**J'ai ajouté un abonnement à mon compte ESET HOME, mais elle il signalé comme « surutilisé ».**

Si vous avez installé des produits ESET avec cet abonnement sur un nombre de périphériques supérieur à ce que l'abonnement autorise, cet abonnement est marqué comme « surutilisé ». Dans ce cas, vous ne pourrez plus utiliser l'abonnement pour un autre périphérique tant que vous n'aurez pas [libéré des sièges d'abonnement en](#)



désactivant certains des périphériques. Pour plus d'informations sur le sujet, [consultez cet article de notre base de connaissances](#).


## J'ai ajouté un abonnement à mon compte ESET HOME, mais il est signalé comme « divulgué ».

Vous êtes peut-être victime d'un piratage ou d'une contrefaçon de logiciel si votre abonnement a été divulgué. [Retirez les périphériques de l'abonnement, réinitialisez la clé d'activation](#), demandez un remboursement auprès de votre revendeur et achetez un abonnement auprès d'un [revendeur ESET autorisé](#).

## État et suppression de l'abonnement

Vous trouverez ci-dessous les états des abonnements disponibles. Dans certains cas, un abonnement peut être supprimé de votre compte ESET HOME. Consultez la colonne **Amovible** pour obtenir ces informations :

État de l'abonnement	Comportement	Amovible*
✓ Actif	L'abonnement est valide. Il peut y avoir des unités d'abonnement libres permettant d'installer la protection ESET sur des périphériques supplémentaires.	✗
⚠ Arrive à expiration	L'abonnement va expirer. <a href="#">Renouvelez votre abonnement</a> dans la boutique ESET.	✗
⚠ Expiré	Les produits ESET activés avec cet abonnement ne peuvent pas être mis à jour après l'expiration de votre abonnement.	✓
⚠ Surutilisée	Le nombre de périphériques utilisant cet abonnement est supérieur à celui qu'il autorise. Cet abonnement ne peut pas être utilisé pour activer d'autres produits ESET. <a href="#">Veuillez libérer des sièges d'abonnement en désactivant les périphériques</a> que vous n'utilisez plus.	✗
⚠ Divulguée	Il se peut que vous soyez victime d'une escroquerie si votre abonnement est <a href="#">divulgué</a> .	✓
Suspendue	Les produits ESET activés par un abonnement suspendu ne reçoivent plus de mises à jour.	✗
⚠ Annulé	L'abonnement est annulé et tous les produits connectés sont désactivés.	✓
En attente de vérification	Un lien de vérification a été envoyé à l'adresse de courriel du propriétaire de l'abonnement. En cliquant sur le lien dans le courriel, vérifiez la propriété de votre abonnement.	✓

\* Pour supprimer l'abonnement de la vue principale **Abonnements**, cliquez sur l'icône  à trois points de cet abonnement et sélectionnez **Supprimer l'abonnement**.

### Abonnement expiré

⚠ Les abonnements dont l'état est **Expiré** seront automatiquement supprimés de votre compte ESET HOME après 6 ou 12 mois, selon votre type d'abonnement.

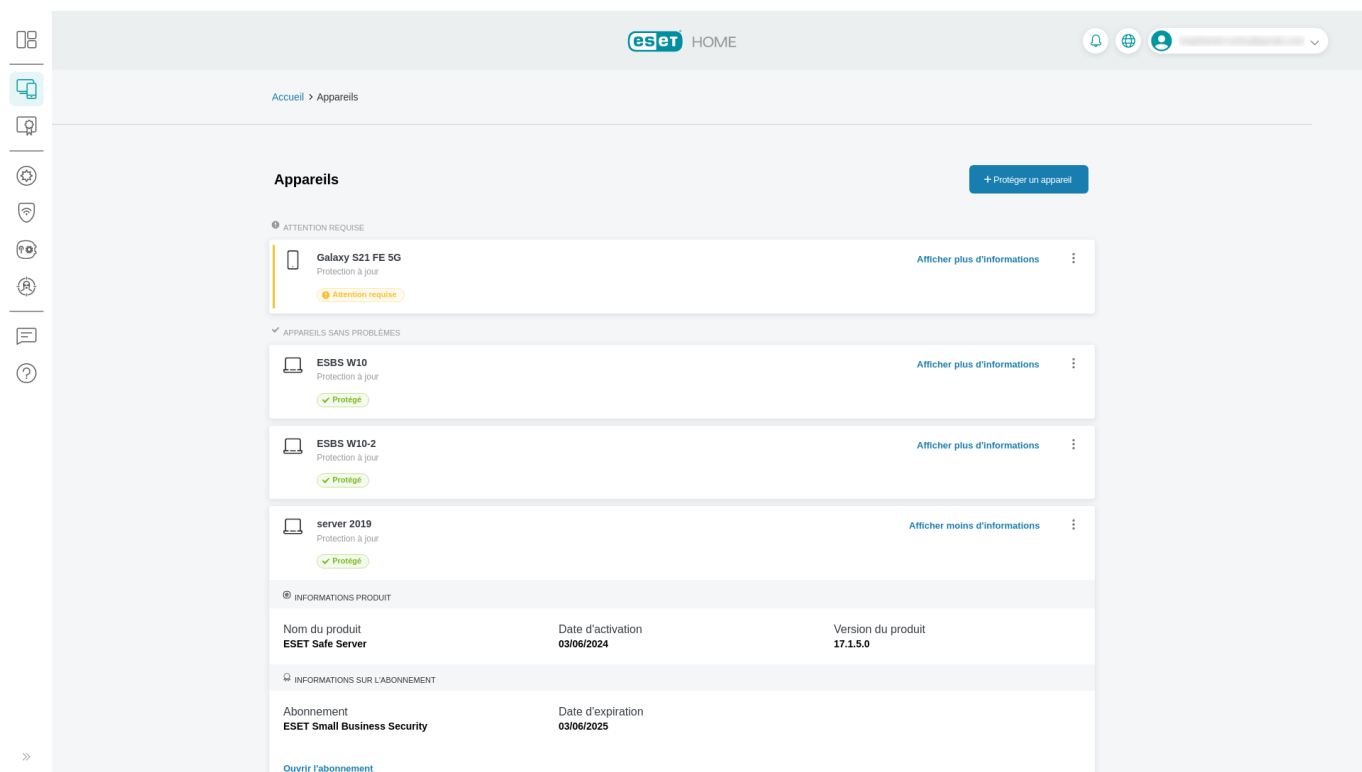
# Périphériques

## Ajouter un nouvel appareil/appareil serveur

Pour protéger un nouveau périphérique, cliquez sur **+ Protéger un périphérique** dans la section **Périphériques** ou consultez [Ajouter un périphérique](#).

## Afficher les informations sur l'appareil/appareil serveur

Cette fenêtre répertorie les périphériques [connectés à votre compte ESET HOME](#) et offre des suggestions de périphériques à connecter. Chaque périphérique connecté est représenté par son nom, l'état de l'application et les informations sur les mises à jour du produit.



### Attention requise

Les appareils/serveurs de cette liste font l'objet d'un avertissement ou d'une notification importante.

### Périphériques sans problèmes

Dans cette liste, vous trouverez des appareils/serveurs qui fonctionnent correctement. Le produit de sécurité exécuté sur l'appareil protégé est activé et mis à jour vers la version la plus récente. Le système d'exploitation est mis à jour, et dans le cas d'un appareil mobile, il n'est pas signalé comme manquant.

### Périphériques suggérés pour la connexion

Les appareils/serveurs de cette liste sont protégés par votre abonnement, mais ne sont pas connectés à votre compte ESET HOME. Les appareils/serveurs de cette catégorie sont représentés par leur nom. Cliquez sur l'appareil que vous souhaitez connecter et cliquez sur **Avertir l'appareil** pour gérer et afficher son état de sécurité.

## Détails du périphérique

Cliquez sur **Afficher plus d'informations** pour afficher les informations détaillées sur le périphérique.

- **Notifications** – Affiche les problèmes avec le produit ESET installé sur l'appareil/le serveur. Cliquez sur une notification en particulier pour voir des informations détaillées. Ces informations ne sont disponibles que si votre appareil/serveur a un avertissement ou une notification critique.
- **Informations sur le produit** – Affiche des informations sur le produit installé et la date d'activation.
- **Renseignements relatifs à l'abonnement** – Affiche des informations sur l'abonnement utilisé pour l'activation et la date du prochain paiement. Cliquez sur [Ouvrir l'abonnement](#) pour obtenir plus d'informations.
- **Anti-Theft**– Cliquez sur **Ouvrir Anti-Theft** pour gérer les [périphériques protégés par ESET Antivol](#). Cette fonctionnalité n'est disponible que si votre périphérique est protégé par ESET Antivol.
- **Version du produit**

Pour connaître l'état de sécurité de l'appareil/appareil serveur, consultez la section [Utilisation de l'abonnement](#).

## Ajouter un périphérique

Connectez votre périphérique à ESET HOME pour afficher et gérer toutes les fonctionnalités lorsque vous activez un périphérique avec un abonnement ESET valide. Dans le portail de gestion de ESET HOME ou l'application mobile, vous pouvez modifier les paramètres d'Anti-Theft (une fonctionnalité de ESET Internet Security, de ESET Smart Security Premium et de ESET Mobile Security), ajouter différents abonnements, télécharger des produits sur vos périphériques, vérifier l'état de sécurité du produit ou partager des abonnements par courriel.

Il existe trois méthodes pour connecter votre périphérique:

- [J'ai déjà installé un produit ESET sur mon périphérique](#)
- [Connectez votre périphérique à ESET HOME en envoyant une demande de connexion](#)
- [Connectez votre périphérique à ESET HOME l'aide d'un code QR](#)



Les caractères suivants ne sont pas acceptés dans un nom de périphérique :

` ~ / @ # \$ % \ ^ & \* ( ) = + \ { } [ ] | ; : . ' < > ?

## Protéger le nouveau périphérique

### I. Téléchargez un produit ESET à partir de ESET HOME

Si vous ne savez pas quel produit ESET vous pouvez utiliser, téléchargez la protection directement sur votre nouveau périphérique à partir du portail ESET HOME. Le programme d'installation téléchargé vous offrira le produit ESET le plus riche en fonctionnalités pour votre abonnement.

1. [Connectez-vous à votre compte ESET HOME](#).
2. Sur l'écran principal, cliquez sur **Afficher tous les périphériques** dans la section **Périphériques**.

3. Cliquez sur **+ Protéger un périphérique**. Vous pouvez protéger votre périphérique actuel ou envoyer la protection à vos autres périphériques en suivant les instructions ci-après :

✓ **Protéger ce périphérique**— Téléchargez le programme d'installation du produit ESET sur le périphérique sur lequel vous vous trouvez actuellement et activez le produit ESET.

4. Pour télécharger le programme d'installation sur le périphérique actuel, cliquez sur **Protéger ce périphérique**, puis sur **Continuer**. Si des unités d'abonnement ne sont pas disponibles, [supprimez certains périphériques](#), [achetez un abonnement](#) ou augmentez la capacité de l'abonnement existant.

! Lorsque votre abonnement a expiré, cliquez sur **Renouveler** ou ajoutez un nouvel abonnement en cliquant sur **Vous avez déjà un nouvel abonnement ou avez déjà effectué un renouvellement d'abonnement?**

5. Choisissez un abonnement, si vous avez plusieurs abonnements éligibles, puis cliquez sur **Continuer**. Pour protéger votre appareil [Windows Server](#), cliquez sur **Cliquez ici pour télécharger la protection antivirus pour Windows Server** et suivez les instructions à l'écran.

#### Protégez appareil Android

i Si vous protégez un appareil Android, vous serez redirigé vers la boutique Google Play pour télécharger la dernière version d'ESET Mobile Security ou directement vers l'application ESET Mobile Security si vous l'avez déjà téléchargée. Une fois ESET Mobile Security activé, votre appareil sera [automatiquement connecté à votre compte ESET HOME](#). Pour les périphériques Android, une version gratuite de ESET Mobile Security est également disponible.

6. Cliquez sur **Télécharger la protection antivirus**.

7. Cliquez sur **J'ai compris**.

8. Ouvrez le programme d'installation téléchargé et activez le produit ESET.

✓ **Protéger un autre périphérique**—Envoyez le programme d'installation du produit ESET pour activer la protection sur vos autres périphériques.

4. Sélectionnez **Envoyer un lien de téléchargement par e-mail** et cliquez sur **Continuer**.

5. Choisissez l'abonnement, puis cliquez sur **Continuer**. Si vous ne possédez qu'un seul abonnement, il sera automatiquement sélectionné.

6. Sélectionnez un système d'exploitation, puis cliquez sur **Continuer**. Vous verrez le produit ESET correspondant au système d'exploitation que vous souhaitez protéger.

- **Windows** : envoyez un programme d'installation qui vous guide tout au long de l'installation des produits ESET pour particuliers sous Windows.
- **macOS** : choisissez ESET Cyber Security, sélectionnez une langue et envoyez la protection.
- **Android** envoyez le lien de téléchargement au périphérique Android. Le lien vous redirige vers Google Play pour télécharger la dernière version de ESET Mobile Security ou directement vers ESET Mobile Security l'application si vous l'avez déjà téléchargée.

i Si vous ne disposez pas d'un abonnement valable pour le système d'exploitation souhaité, veuillez acheter un nouvel abonnement et [ajoutez-le à votre compte ESET HOME](#). Si vous souhaitez protéger un périphérique Android, une version gratuite de ESET Mobile Security est également disponible.

• **Windows Server** : envoyez la protection ESET Safe Server pour un appareil Windows Server. Cette protection fait partie de votre [niveau d'abonnement ESET Small Business Security](#).

7. Saisissez une adresse courriel à laquelle vous pouvez accéder sur le périphérique que vous souhaitez protéger.

8. Cliquez sur **Envoyer la protection antivirus** pour qu'un e-mail soit envoyé à l'adresse saisie.

9. Téléchargez le programme d'installation à partir du courriel reçu et activez le produit ESET en suivant les instructions du programme d'installation.

10. Cliquez sur **J'ai compris**.

11. Après avoir activé le produit ESET sur votre appareil Windows, Windows Server ou macOS, [connectez l'appareil à votre compte ESET HOME](#). Une fois ESET Mobile Security activé, votre appareil sera [automatiquement connecté à votre compte ESET HOME](#).

## II. Installez votre produit ESET et connectez-le à votre compte ESET HOME

Suivez les instructions d'installation de votre produit ESET, qui sont disponibles en fonction de l'[abonnement que vous avez acheté](#) :

- [ESET NOD32 Antivirus](#)
- [ESET Internet Security](#)
- [ESET Smart Security Premium](#)
- [ESET Mobile Security](#)
- [ESET Cyber Security](#)
- [ESET Cyber Security Pro](#)

---

## Produit ESET déjà installé sur un périphérique existant


 Assurez-vous que votre produit et votre version ESET sont [pris en charge par ESET HOME](#).

Connectez tout périphérique précédemment associé à votre compte ESET HOME (protégé par un produit qui a été activé par un abonnement ajouté à votre compte) pour restaurer la protection. Dans ce cas, sélectionnez le périphérique dans la liste des périphériques précédemment connectés et ouvrez le produit ESET pour le connecter manuellement :

- [ESET NOD32 Antivirus](#)
- [ESET Internet Security](#)
- [ESET Smart Security Premium](#)
- [ESET Mobile Security](#)

### ✓ [Connectez le périphérique suggéré à ESET HOME](#)

1. Visitez [le portail Web ESET HOME](#).
2. [Connectez-vous à votre compte ESET HOME](#).
3. Sur l'écran d'accueil, ouvrez la section **Périphériques**.
4. Faites défiler vers le bas jusqu'à **Périphériques suggérés pour la connexion** et sélectionnez le périphérique approprié.
5. Cliquez sur **Notifier le périphérique**. ESET HOME vous enverra une notification pour confirmer la connexion.
6. Dans la fenêtre de notification affichée dans votre produit de sécurité ESET, cliquez sur **Autoriser** pour gérer et afficher la sécurité de votre périphérique. Votre périphérique est maintenant connecté à votre compte ESET HOME.

 Cette procédure s'applique également à l'application mobile ESET HOME.

### ✓ [Connectez votre périphérique à ESET HOME l'aide d'un code QR](#)

1. Ouvrez la fenêtre principale du programme de votre produit ESET HOME.
  2. Dans les options du menu principal à gauche, cliquez sur **Compte ESET HOME > Se connecter à ESET HOME**.
  3. Sélectionnez l'option **Analyser le code QR**.
  4. Connectez-vous à l'application ESET HOME sur votre périphérique mobile.
  5. Appuyez sur icône de menu principal ☰.
  6. Appuyez sur **Analysez le code QR**.
  7. Appuyez sur **Connecter le périphérique**.
  8. Dans la fenêtre du programme de votre produit ESET HOME, définissez le nom de votre périphérique, puis cliquez sur **Continuer**.
  9. Cliquez sur **Terminé**.
- Votre périphérique est maintenant connecté à votre compte de ESET HOME

## Supprimer le périphérique

Lorsque vous atteignez votre limite d'abonnement ou que votre abonnement est surutilisé, vous devez libérer certains sièges d'abonnement en désactivant les périphériques que vous n'utilisez plus. Le produit ESET installé sur le périphérique ne sera pas désinstallé mais sera désactivé, et le périphérique perdra sa protection. Après avoir déconnecté votre périphérique, vous ne pouvez pas gérer et afficher sa sécurité dans le compte ESET HOME.

### Supprimer un périphérique de l'abonnement et réinitialiser la clé d'activation

Si votre abonnement est divulgué, nous vous recommandons de retirer vos périphériques et de réinitialiser votre **clé d'activation**.

1. Connectez-vous au portail Web de [ESET HOME](#).
2. Dans la section **Abonnements**, cliquez sur **Afficher tous les abonnements**.
3. À côté de l'abonnement applicable, cliquez sur l'icône de points de suspension ⋮ > **Supprimer les appareils**.
4. Activez les périphériques applicables ou **cochez la case Sélectionner tout**.



Si vous ne reconnaissez pas certains des périphériques affichés à l'écran, cochez la case **Réinitialiser la clé d'activation**.


5. Cliquez sur **Supprimer les périphériques**.
6. Les périphériques sélectionnés sont retirés. La désactivation des produits ESET peut prendre jusqu'à six heures. Cliquez sur **Terminer**, votre nouvelle **clé d'activation** est envoyée à votre adresse de courriel et apparaît à l'écran.
7. [Réactivez tous les périphériques légitimes](#) avec votre nouvelle **clé d'activation** ou les identifiants de votre compte ESET HOME.



Pour vous assurer qu'aucune autre fuite ne se produira, nous vous recommandons de [modifier le mot de passe de ESET HOME](#) que vous avez utilisé pour vous connecter à [home.eset.com](https://home.eset.com). Nous vous recommandons également d'activer l'[authentification à deux facteurs](#) pour augmenter la sécurité de votre compte ESET HOME.


# Déconnecter/Supprimer la protection et désactiver un périphérique

## Un périphérique de l'abonnement spécifique dans ESET HOME


1. Sur le portail Web ESET HOME, cliquez sur **Afficher tous les abonnements** dans la section **Abonnements**.
2. Sélectionnez l'abonnement pour lequel vous souhaitez retirer un périphérique. Cliquez sur **Ouvrir l'abonnement** pour y accéder.
3. Cliquez sur l'icône de points de suspension  en regard de l'appareil que vous souhaitez supprimer.
4. En fonction de la catégorie d'unités d'abonnement :
  - a) Cliquez sur **Déconnecter** sur le périphérique sous la catégorie **Périphériques connectés à votre compte ESET HOME**.
  - b) Cliquez sur **Supprimer la protection** sur le périphérique sous la catégorie **Autres périphériques protégés par votre abonnement**.
5. Dans la fenêtre contextuelle, cliquez sur le bouton **Déconnecter le périphérique/Annuler la protection du périphérique** pour confirmer votre décision.

Le produit ESET installé sur le périphérique ne sera pas désinstallé, mais sera désactivé, et le périphérique perdra sa protection.

## Un périphérique dans ESET HOME

1. Sur le portail Web de ESET HOME, cliquez sur **Afficher tous les périphériques**.
2. Cliquez sur l'icône de points de suspension  en regard de l'appareil que vous souhaitez déconnecter.
3. Cliquez sur **Déconnecter**.
4. Dans la fenêtre contextuelle, cliquez sur le bouton **Déconnecter le périphérique** pour confirmer votre décision.

## ESET HOME dans l'application

1. Connectez-vous à votre application ESET HOME.
2. Appuyez sur **périphériques** sur l'écran d'accueil pour ouvrir la liste de tous vos périphériques.
3. Appuyez sur le bouton représentant les trois points  .
4. Appuyez sur **Déconnecter > Déconnecter le périphérique**.



Veuillez noter qu'il peut y avoir un court délai avant que vous puissiez utiliser la protection libérée pour un autre appareil.

## Déconnecter sans désactiver le périphérique

Le produit ESET installé sur le périphérique ne sera pas désinstallé, mais sera déconnecté, et le périphérique conservera sa protection.

## ESET HOME

Déconnectez-vous de votre compte ESET HOME en utilisant le produit ESET de votre périphérique. Le produit ESET restera activé.

### ESET HOME dans votre produit ESET

1. Ouvrez la fenêtre principale du programme de votre produit ESET HOME.
2. Dans le coin supérieur droit, cliquez sur ESET HOME > **Déconnecter d'ESET HOME**.
3. Cliquez sur **Déconnecter**.

## ESET Antivol

Lorsque nous nous déplaçons chaque jour, de la maison au travail ou pour aller à d'autres endroits publics, nous courrons toujours le risque de perdre nos périphériques personnels ou de se les faire voler. Si jamais votre périphérique est perdu ou volé, ESET Antivol vous permet de surveiller l'utilisation de ce dernier et d'utiliser son adresse IP pour le suivre, ce qui vous aidera à le récupérer et à protéger vos données personnelles.

ESET Antivol est une fonctionnalité de ESET Smart Security Premium, ESET Internet Security et de ESET Mobile Security qui permet de mieux protéger l'utilisateur en cas de perte ou de vol de son périphérique.

ESET Antivol utilise des technologies modernes telles que la géolocalisation d'adresses IP, la capture d'images de caméra Web, la protection du compte utilisateur et la surveillance de la périphérique pour vous aider ou aider un organisme chargé de l'application de la loi à localiser votre périphérique en cas de perte ou de vol. ESET Antivol vous permet de voir l'activité qui a lieu sur votre ordinateur ou périphérique, pour mieux suivre sa trace.

**i** Anti-Theft ainsi que le Filtre d'appels ne sont pas offerts sur les tablettes qui ne prennent pas en charge les fonctions d'appel, de messagerie ou de données mobiles.

## Les comptes Windows ne sont pas protégés par mot de passe

Votre compte d'utilisateur Windows n'est pas protégé par un mot de passe. Vous recevrez cet avertissement d'optimisation si au moins un compte d'utilisateur n'est pas protégé par un mot de passe. La création d'un mot de passe pour tous les utilisateurs (à l'exception du compte fantôme) sur l'ordinateur résoudra ce problème.

**i** Une fois que vous aurez configuré un mot de passe, vous devrez l'entrer chaque fois que vous vous connecterez à votre ordinateur.

## Windows 11/10

1. Ouvrez Comptes utilisateurs en cliquant sur **Démarrer > Paramètres > Comptes > Options de connexion**.
2. Cliquez sur **Mot de passe > Ajouter**.




3. Remplissez les champs **Nouveau mot de passe**, **Entrez de nouveau le mot de passe** et **Indice pour mot de passe**.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Cliquez sur **Terminer**.

## Windows 8.1 / 8

1. Appuyez sur **Ctrl + Alt + Suppr.** sur votre clavier.
2. Cliquez sur **Modifier un mot de passe**.
3. Laissez le champ **Ancien mot de passe** vide.
4. Entrez un mot de passe dans les champs **Nouveau mot de passe** et **Confirmation du nouveau mot de passe** et cliquez sur **Entrée**.

Si vous souhaitez créer un mot de passe pour un autre compte, procédez comme suit :

- a) Avec une souris, pointez le coin supérieur droit du **Bureau**, cliquez sur **Paramètres > Panneau de configuration > Comptes d'utilisateurs et sécurité de la famille > Comptes d'utilisateurs > Gérer un autre compte**.
- b) Choisissez l'utilisateur que vous souhaitez modifier.
- c) Cliquez sur **Créer un mot de passe**.

 Vous devez disposer d'un compte utilisateur administrateur pour effectuer les étapes ci-dessus.

Pour des instructions plus détaillées et d'autres renseignements, consultez la rubrique [Mots de passe dans Windows : FAQ](#)

## Windows 7 ou Windows Vista

1. Ouvrez les comptes utilisateur en cliquant sur **Démarrer > Panneau de configuration > Comptes d'utilisateurs** ou **Comptes d'utilisateurs et protection des utilisateurs > Comptes d'utilisateurs**.
2. Cliquez sur **Créer un mot de passe**.
3. Entrez le mot de passe dans les champs **Nouveau mot de passe** et **Confirmer le nouveau mot de passe**.
4. Si vous aimeriez pour voir afficher un indice pour votre mot de passe, inscrivez-le dans la case **Indice pour mot de passe**.
5. Cliquez sur **Créer le mot de passe**.

Vous pouvez également vous reporter aux articles suivants de la base de connaissances de Microsoft pour obtenir des instructions plus détaillées :

- [Protéger votre ordinateur avec un mot de passe](#)
- [Créer ou modifier un indice pour se souvenir du mot de passe](#)

## Windows XP

1. Cliquez sur **Démarrer > Panneau de configuration**.
2. Cliquez sur fois sur **Comptes d'utilisateurs**.
3. Dans l'onglet **Utilisateurs**, cliquez sur le nom de l'utilisateur pour lequel vous voulez créer un mot de passe, puis sur **Réinitialiser le mot de passe**.
4. Dans les champs **Nouveau mot de passe** et **Confirmer le nouveau mot de passe**, entrez le mot de passe que vous voulez utiliser, puis cliquez sur **OK**.

## Problème lié au compte fantôme

Le message de notification lié au compte fantôme variera selon la situation.

- **Conseil de sécurité : Configurer un compte fantôme Windows**
- **Problème : Compte fantôme Windows requis**

Si le compte fantôme a été créé et que vous indiquez que votre périphérique est manquant, ESET Antivol bloquera alors l'accès à vos comptes utilisateur actifs afin de protéger vos données confidentielles. Toute personne qui tente d'utiliser la périphérique ne pourra que utiliser que le compte fantôme. Le compte fantôme est un type de compte d'invité possédant des autorisations limitées. Il est utilisé comme compte système par défaut jusqu'à ce que votre périphérique soit indiqué comme ayant été récupéré - il empêche notamment toute personne de se connecter aux autres comptes utilisateur ou d'accéder aux données de l'utilisateur. Le Compte fantôme aide ESET Antivol à retrouver votre ordinateur perdu ou volé en surveillant son emplacement et son utilisation.

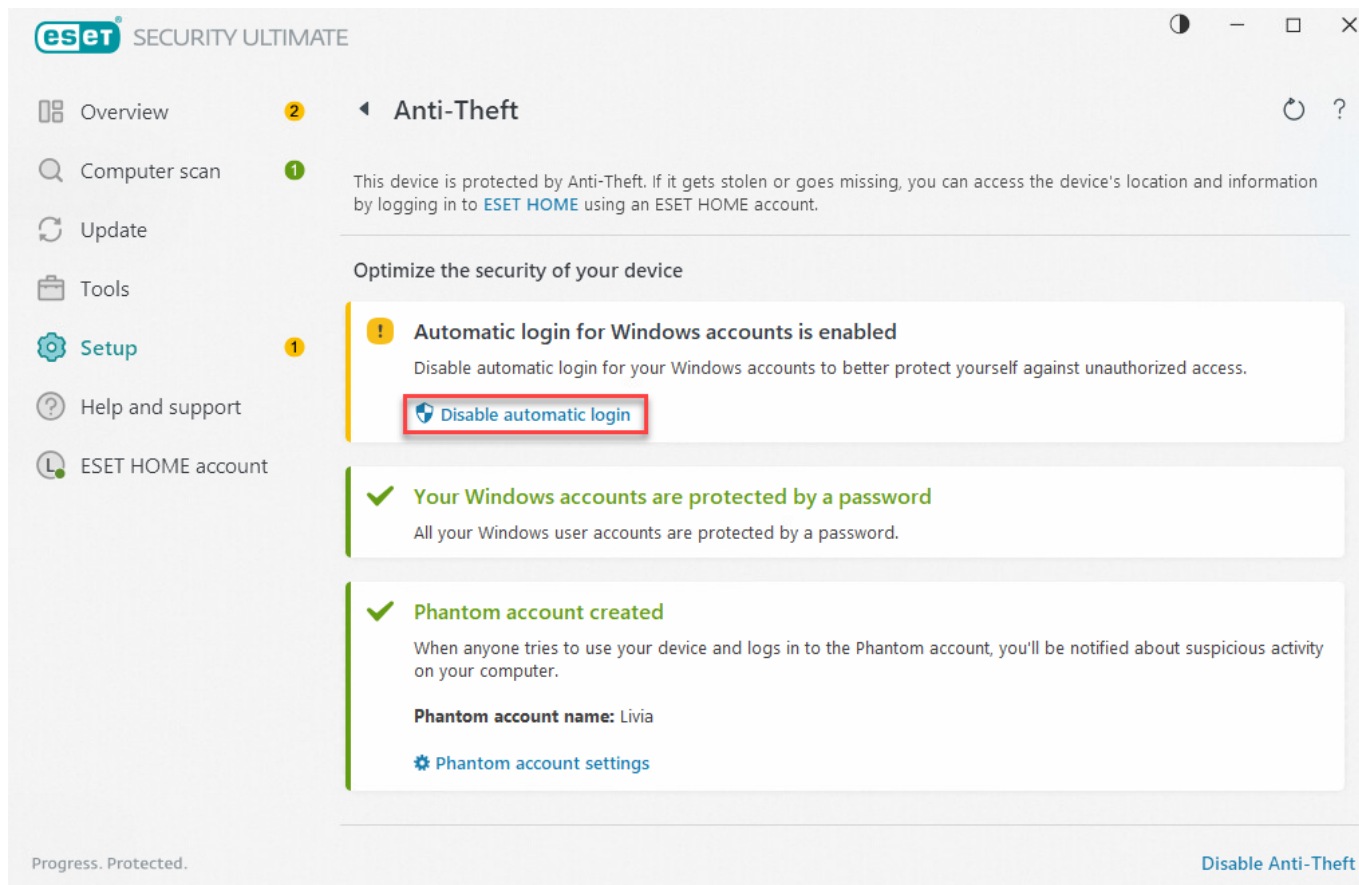


Si le Compte fantôme est utilisé pour une connexion lorsque votre ordinateur est à l'état Normal, une notification indiquant une activité suspecte sur votre ordinateur sera envoyée à votre courriel chaque fois que quelqu'un se connectera à l'aide de ce compte. Après avoir reçu la notification, vous pouvez décider de signaler ou non votre ordinateur comme manquant.

Vous pouvez activer le compte fantôme maintenant. Cliquez sur **Créer**, à côté de **État du Compte fantôme** dans l'onglet [Paramètres](#) de l'interface Web de ESET Antivol.

## La connexion automatique au compte réel est activée

Si la connexion automatique est activée pour votre compte réel, il n'est pas protégé contre les accès non autorisés. Cliquez sur **Désactiver la connexion automatique** pour résoudre ce problème d'optimisation.



Pour désactiver la connexion automatique dans les différentes versions de Windows manuellement, reportez-vous aux articles de la base de connaissances Microsoft suivants :

- [Activation ou désactivation de la connexion automatique sous Windows 7, Windows 8 et Windows 10](#)
- [Clé AutoAdminLogon du registre Windows](#)

Si le Compte fantôme est utilisé pour une connexion lorsque votre ordinateur est à l'état Normal, une notification indiquant une activité suspecte sur votre ordinateur sera envoyée à votre courriel chaque fois que quelqu'un se connectera à l'aide de ce compte. Après avoir reçu la notification, vous pouvez décider de signaler ou non votre ordinateur comme manquant.

! Effectuez uniquement les étapes liées à la désactivation de la fonction de connexion automatique.

## La connexion automatique au compte fantôme est activée

La connexion automatique est activée pour le compte fantôme sur votre périphérique. Lorsque la périphérique est à l'état Normal, nous ne recommandons pas d'utiliser la connexion automatique, car cela peut générer des problèmes d'accès à votre compte d'utilisateur réel ou envoyer de fausses alarmes relatives à l'état Manquant de votre ordinateur.

Pour désactiver la connexion automatique, cliquez sur **Désactiver la connexion automatique** ou consultez les articles de la base de connaissances Microsoft mentionnés dans la [rubrique ci-dessus](#).

# Périphériques protégés par ESET Antivol

Une fois connecté à ESET Antivol, vous devriez voir la liste des périphériques protégés par ESET Antivol.

[Je ne vois aucun périphérique; comment puis-je ajouter un nouveau périphérique?](#)

## Mes périphériques protégés

Cliquez sur le nom du périphérique voulu dans la partie supérieure du menu de l'interface Web de la zone privée d'ESET Antivol pour afficher l'état ou l'activité du périphérique (par exemple, des emplacements IP ou les images de la caméra Web) ou pour modifier les paramètres personnalisés ou cliquez sur la roulette ⚙ dans le coin supérieur droit pour modifier les paramètres de personnalisation.

The screenshot shows the ESET Antivol web interface. At the top, there's a teal header with the 'my eset' logo and a user profile icon. Below the header, a navigation bar includes 'Home', 'Notebook', and 'Smartphone' tabs. The main section is titled 'My devices protected by ESET Anti-Theft'. It displays two device cards: 'Notebook' and 'Smartphone'. Each card shows a device icon, a green checkmark, and an 'Anti-Theft optimization level' of 5 stars. A 'View details' link is at the bottom of each card. A settings menu is open for the 'Smartphone' card, showing 'Change settings' and 'Remove device' options. Below the device cards is a pagination bar with 'First', 'Previous', 'Page 1', 'Go', 'Next', and 'Last'. At the bottom, there's a three-step guide: 1. Add new device (with a plus icon), 2. Download (with a '1' icon), and 3. Enable (with a '2' icon). A 'Refresh' button (with a '3' icon) is also present.

Le niveau de sécurité affiché dans **Niveau d'optimisation d'Anti-Theft** peut afficher l'un des états suivants :

- Si aucun problème n'est détecté - niveau de sécurité = 5 étoiles
- Si un seul problème a été détecté - niveau de sécurité = 4 étoiles
- Si deux ou trois problèmes ont été détectés - niveau de sécurité = 3 étoiles

## Je ne vois aucun périphérique

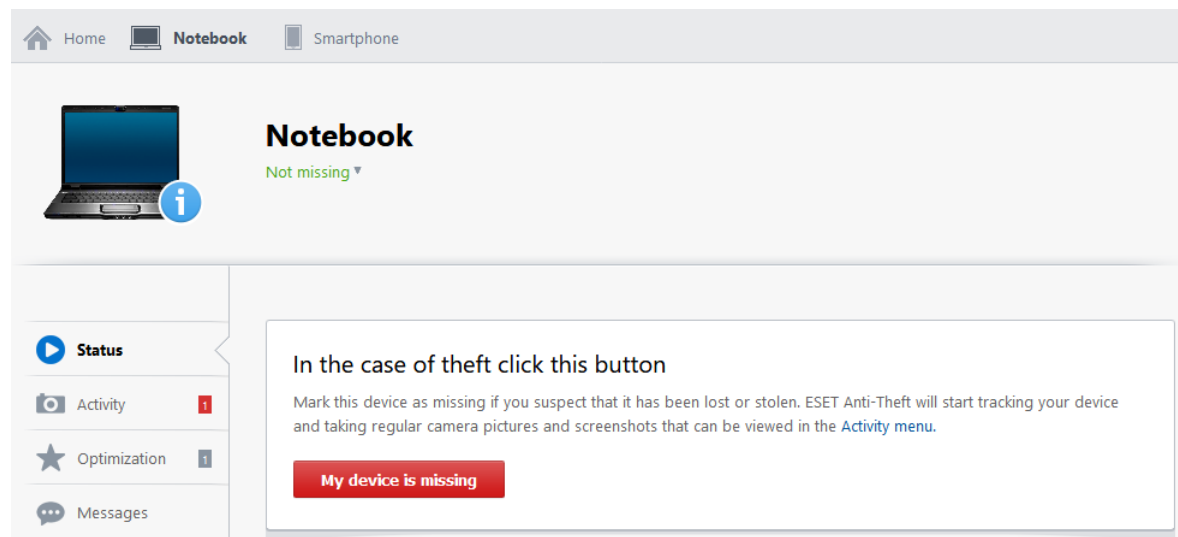
Si vous ne voyez aucun périphérique, utilisez les identifiants du compte ESET Antivol pour activer ESET Internet

Security dans ESET Smart Security Premium, ESET Mobile Security ou dans ESET HOME.

Plus obtenir d'autres instructions sur l'activation d'ESET Antivol, consultez notre [guide de configuration](#).

## État

Pour signaler le vol ou la disparition d'un périphérique, sélectionnez la périphérique, puis cliquez sur **Mon périphérique est manquant**.



Les actions suivantes sont alors entreprises :

- Vous recevez par courriel une notification indiquant que l'état de votre périphérique a été réglé à Manquant.
- Lorsque l'ordinateur ou la périphérique manquant se connecte à Internet, ESET Internet Security, ESET Smart Security Premium ou ESET Mobile Security enregistre des données à intervalles réguliers. Ces données sont accessibles dans l'onglet [Activité](#).
- La périphérique manquant redémarre automatiquement dans les minutes qui suivent la connexion à Internet.
- Si un compte Windows fantôme existe, le périphérique utilisera ce compte comme compte par défaut et s'y connectera automatiquement. Cela empêche ainsi toute personne de se connecter aux autres comptes utilisateur ou d'accéder aux données de l'utilisateur.

**i** Cliquez sur **Effectuer un test** pour simuler des activités de collecte de données effectuées par ESET Antivol lorsque votre périphérique est signalé comme manquant.

## Recommandations importantes


Il est vivement recommandé de prendre les mesures suivantes afin de limiter les dommages potentiels causés par d'éventuels criminels :

- *Évitez de divulguer les détails de connexion de votre compte ESET HOME; gardez-les pour vous* – Évitez de divulguer le nom d'utilisateur et le mot de passe utilisés pour vous connecter à l'interface Web d'ESET Antivol. Nous vous recommandons de ne pas enregistrer les identifiants de connexion dans votre navigateur

Web.

- *Changer le mot de passe de votre courriel* : Surtout si vous utilisez des messageries telles Outlook Express, Mozilla Thunderbird ou si des mots de passe de messagerie sont enregistrés dans votre navigateur (Gmail, par exemple).
- Changer le mot de passe de vos comptes bancaires Internet et assurez-vous qu'aucune transaction suspecte n'a été effectuée.
- *Changer les mots de passe permettant d'accéder aux médias sociaux que vous fréquentez* : cette mesure concerne principalement les réseaux sociaux tels Facebook ou Twitter.

Cliquez sur **J'ai récupéré mon périphérique** pour remettre la périphérique à l'état **Normal**. La périphérique est alors réinitialisé et votre compte utilisateur normal est réactivé.

 La période de surveillance par défaut est de 14 jours. Cinq jours avant l'expiration de celle-ci, vous recevrez un courriel d'ESET vous invitant à revoir l'état de votre périphérique.

## États de ESET Antivol


ESET Antivol peut avoir les états suivants :

- **Non manquant, optimisé** : valeur par défaut et souhaitée (anciennement **État normal**; le périphérique n'est pas signalé comme manquant.
- **Non manquant, non optimisé** : le périphérique n'est pas signalé comme manquant, mais des problèmes d'[optimisation](#) existent.
- **Signalé État Manquant** : la périphérique a été signalé comme volé ou manquant, ESET Antivol enregistre les données.
- **État suspect** : connexion automatique réussie au compte fantôme.

## Activité

Dans cette section, vous pouvez afficher ou télécharger les éléments suivants :

- la position géographique IP de votre périphérique
- les photos de la caméra Web de votre périphérique
- les captures d'écran de votre bureau

 Notez que si votre périphérique ne peut pas se connecter à Internet, aucune donnée ne pourra être récupérée. Nous vous recommandons d'activer les notifications dans l'onglet [Paramètres](#).

## Vérifiez si Anti-Theft fonctionne sur votre périphérique

Vous pouvez effectuer un test pour voir ce qui se passe actuellement sur votre périphérique :

1. Cliquez sur **Exécuter un test** pour mettre la fonctionnalité de ESET Antivol à l'essai sur votre périphérique.
2. Après quelques minutes, vous serez invité à confirmer les captures d'écran et la création du journal de localisation dans ESET Mobile Security, ESET Internet Security ou ESET Smart Security Premium.
3. ESET Antivol effectuera un test et recueillera les données susmentionnées. Vous recevrez également une notification par courriel concernant les photos et les captures d'écran recueillies.
4. Une fois les données colligées, cliquez sur **Télécharger l'activité** pour télécharger l'archive contenant toutes les photos, captures d'écran et données d'emplacement disponibles pour votre périphérique.

## Données disponibles au moyen de ESET Antivol dans ESET HOME

Vous pouvez ici afficher un aperçu des captures d'écran et des photos prises avec la caméra Web de ce périphérique. La date et l'heure de création s'affichent sous chaque photo, ainsi que des icônes vous permettant de marquer l'image comme importante ou de la supprimer.

## Données colligées et utilisation de celles-ci

Toutes les données colligées sur votre périphérique sont stockées de manière sécurisée sur les serveurs ESET.

ESET collige des données à des fins de développement, de personnalisation des services et d'assistance technique. ESET s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger vos données et réduire au maximum les risques d'accès non autorisés et d'utilisation abusive ou inappropriée de vos données personnelles. Pour en savoir plus sur les données que nous colligeons et l'usage que nous en faisons, consultez notre [politique de confidentialité sur cette page](#).

## Localisation

L'onglet **Emplacements** de la section **Activité** contient une liste de géolocalisations IP collectées à partir de votre périphérique Android perdu (mobile ou tablette). Pour que ces données soient accessibles, votre périphérique doit accéder à Internet.

Si ESET Antivol ne peut déterminer l'emplacement de votre périphérique, consultez [Aucun emplacement disponible](#) pour obtenir de l'aide pour résoudre votre problème.

## Images (périphérique Android uniquement)

L'onglet **Images** de la section **Activité** contient des photos prises par votre périphérique lorsqu'une activité suspecte est détectée ou lorsque le périphérique est marqué comme volé. Pour que ces informations soient disponibles, votre périphérique doit avoir accès à Internet.

Cliquez sur l'icône représentant une étoile à côté de l'image pour marquer l'image comme **Importante**. Les images importantes ne sont pas supprimées après 14 jours et sont facilement accessibles grâce au filtre Images importantes.

Pour télécharger une image, cliquez sur l'image que vous souhaitez télécharger et cliquez sur le bouton **Télécharger l'image**.

Les images et les captures d'écran prises à partir d'un périphérique Windows se trouvent dans l'onglet [Activité](#).

# Adresses IP

L'onglet **Adresses IP** de la section **Activité** contient une liste des adresses IP colligées depuis que votre périphérique a été signalé comme manquant. Pour que ces données soient accessibles, votre périphérique doit accéder à Internet.

**i** les adresses IP présentes dans la liste sont le plus souvent des adresses IP publiques affectées par un fournisseur de services Internet à un périphérique réseau, tel un routeur Wi-Fi.

Ces renseignements incluent :

- Adresse IP (IPv4)
- FAI, fréquence des connexions établies à partir de votre périphérique
- Date et heure auxquelles le périphérique a accédé pour la dernière fois à Internet.

Cliquez sur **Tout** pour afficher toutes les occurrences de connexion.

## Comportements suspects signalés

Un utilisateur disposant d'un périphérique Android (mobile ou tablette) enregistré sur ESET HOME recevra un courriel « Activité suspecte signalée » lorsque l'une ou plusieurs des activités suivantes est détectée sur le périphérique :

- **Un code de verrouillage d'écran incorrect a été entré plusieurs fois** – Vous recevrez cet avertissement après deux tentatives incorrectes de code de verrouillage.
- **La carte SIM a été remplacée**
- **ESET Mobile Security a été supprimé de la liste des administrateurs des périphériques** – ESET Mobile Security nécessite des privilèges d'administrateur pour surveiller les comportements suspects et permettre la prise des mesures en cas de vol d'un périphérique. Pour ajouter ESET Mobile Security à la liste des administrateurs du périphérique, accédez à Paramètres Android > **Sécurité** > **Administrateurs du périphérique** > **ESET Mobile Security** et ensuite **Activer**.

Si vous pensez que votre périphérique est perdu ou a été volé, consultez la rubrique [Que faire en cas de vol](#) pour obtenir des instructions détaillées sur la façon de démarrer la récupération de votre périphérique.

## Optimisation

L'optimisation d'ESET Antiviol est une évaluation technique mesurable de l'état de la sécurité de votre ordinateur ou périphérique. Cette tche permet d'examiner les points suivants sur votre système.

### Utilisateurs de Windows :

- [Les comptes Windows ne sont pas protégés par mot de passe](#)
- [Problème lié au compte fantôme](#)



- [La connexion automatique au compte réel est activée](#)
- [La connexion automatique au compte fantôme est activée](#)

Consultez l'article suivant de la Base de connaissances pour obtenir des instructions illustrées permettant de résoudre les problèmes d'optimisation :

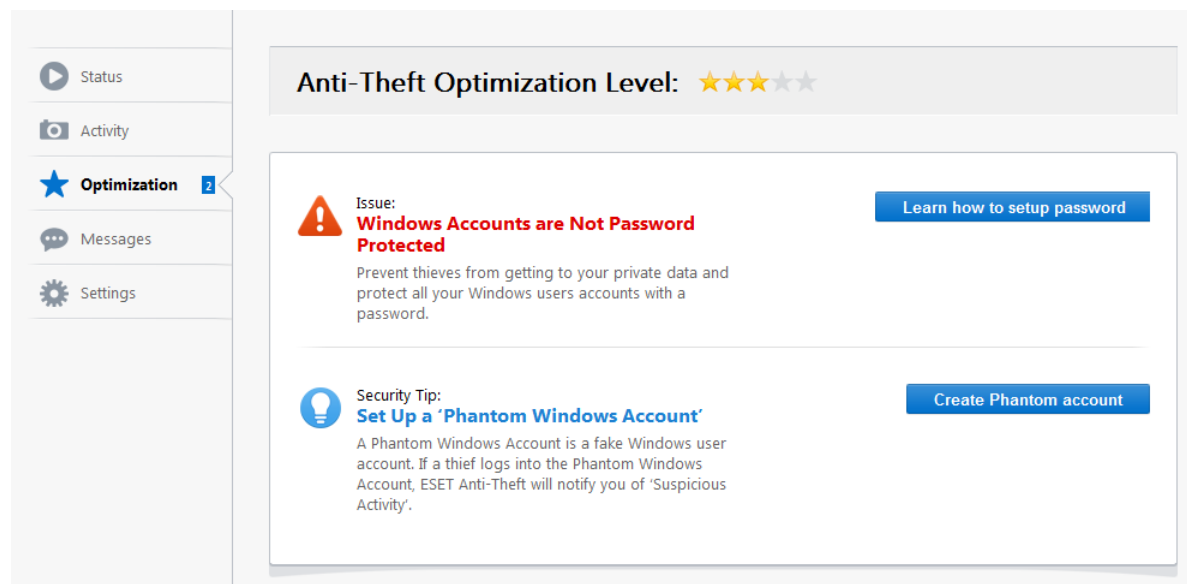
[Optimisez votre périphérique pour Anti-Theft dans les produits ESET Windows Home](#)

## Utilisateurs d'Android :

- [Services de localisation désactivés](#)
- [Satellites GPS non utilisés](#)
- [Verrouillage d'écran non sécurisé](#)
- [Données mobiles désactivées](#)
- [Services Google Play absents](#)

Le niveau de sécurité affiché dans **Niveau d'optimisation d'Anti-Theft** peut afficher l'un des états suivants :

- Si aucun problème n'est détecté - niveau de sécurité = 5 étoiles
- Si un seul problème a été détecté - niveau de sécurité = 4 étoiles
- Si deux ou trois problèmes ont été détectés - niveau de sécurité = 3 étoiles



## Services de localisation désactivés

Pour activer les services de localisation sur votre périphérique, vous devez activer la fonction **Précision de la localisation Google** sur votre périphérique. [Cette méthode peut varier selon le fabricant de votre périphérique.](#)

Sur les périphériques avec Android stock (périphérique Android avec une version de base du système d'exploitation Android sans modifications du fabricant, comme le Google Pixel, le Nokia 8.3 et le périphérique Xiaomi Mi A3) :

1. Cliquez sur **Paramètres > Emplacement**. Dans **Emplacement**, il existe plusieurs [services basés sur l'emplacement](#).
2. Appuyez sur le bouton bascule **Précision de la localisation Google** pour activer ce service.

## Services GPS non utilisés

Pour utiliser le GPS sur votre périphérique, vous devez autoriser les services de localisation dans les paramètres de votre périphérique.

Sur les périphériques avec Android stock (périphérique Android avec une version de base du système d'exploitation Android sans modifications du fabricant, comme le Google Pixel, le Nokia 8.3 et le périphérique Xiaomi Mi A3) :

1. Appuyez sur **Paramètres > Position**.
2. Appuyez sur le bouton bascule **Utiliser la localisation** pour activer les services de localisation.

## Verrouillage d'écran non sécurisé

Pour sécuriser votre appareil Android avec un code de verrouillage d'écran, un mot de passe, un code PIN ou un motif, sélectionnez Paramètres > **Sécurité et confidentialité > Déverrouiller l'appareil**. Sélectionnez ensuite l'une des options disponibles. La plupart des appareils Android proposent les options **Glissement**, **Déverrouillage visage**, **Déverrouillage visage et voix**, **Empreinte digitale**, **Motif**, **Code PIN** ou **Mot de passe**.

Si une personne tente de déverrouiller votre périphérique en utilisant un code incorrect, ESET Antivol vous avisera de l'activité suspecte en affichant une notification sur votre périphérique.

## Données sans fil désactivées

Pour activer les données mobiles sur votre périphérique, allez à **Paramètres > Réseaux et Internet > Réseaux mobile** et sélectionnez **Données mobiles**.

Le chemin vers ce réglage peut varier en fonction du fabricant de votre périphérique. Consultez la documentation de votre périphérique pour obtenir des informations plus précises.

## Services Google Play absents

ESET Antivol utilise les services Google Play pour envoyer des commandes en temps réel à votre périphérique et pour afficher des notifications poussées. Si ces services sont désactivés ou manquant sur votre périphérique, les fonctions ESET Antivol gérées à partir de ESET HOME seront limitées.

ESET Mobile Security nécessite que les services Google Play fonctionnent correctement. ESET Mobile Security n'est pas pris en charge sur les périphériques sans les services Google Play tels que certains périphériques

## Messages

ESET Antivol permet d'envoyer des messages personnalisés à vos périphériques perdus/volés à l'aide de la fonction **Messages**. La fonctionnalité **Messages** est activée que lorsque votre périphérique est en [état Manquant](#).



Nous recommandons de bien réfléchir avant d'utiliser cette fonction et de ne l'utiliser qu'une fois que [suffisamment de données ont été colligées pour suivre la périphérique](#). Si aucun emplacement n'est disponible et si un voleur remarque votre message, il pourra désactiver votre périphérique et vous empêcher de pouvoir continuer à le suivre

Dans l'onglet **Messages** vous pouvez définir un message qui s'affichera comme papier peint du compte fantôme de votre périphérique. Entrez votre message dans le champ **Texte du message**.

Vous pouvez définir une **image d'arrière-plan** personnalisée avec le texte du message en sélectionnant l'option **Nouveau message** dans l'onglet **Messages** de l'ordinateur exécutant Windows. Dans l'onglet [Activité](#) à utiliser comme arrière-plan de votre message. Cette option n'est disponible que pour les périphériques Windows.

Cliquez sur **Consulter et envoyer** pour voir l'apparence d'un message avant qu'il ne soit envoyé. Après avoir cliqué sur le bouton **Envoyer à la périphérique**, le message sera transmis dans les 5 minutes qui suivent la connexion à l'Internet de la périphérique signalé manquant et il s'affichera automatiquement sur le papier peint à l'arrière-plan de la périphérique perdu ou volé.

## Modèles de messages conseillés

- Cet périphérique a été signalé comme étant manquant et fait l'objet d'une surveillance. Veuillez communiquer immédiatement avec la police ou son propriétaire à l'adresse [mon@courriel.com]!
- Merci de rapporter cet périphérique.
- Cet périphérique a été volé. Nous venons d'enregistrer des photos de vous à partir de la caméra Web et de communiquer avec la police. Veuillez remettre immédiatement cet périphérique à son propriétaire!

## Comment annuler un message envoyé à votre périphérique

- 1.Cliquez sur l'onglet **Historique des messages**, à gauche.
- 2.Cliquez sur **Annuler** pour interrompre le renvoi d'un message.

## Historique des messages

Vous pouvez afficher ici l'historique des messages qui ont été envoyés à votre périphérique perdu ou volé.

Cliquez sur **Aperçu** pour afficher un aperçu de messages éventuellement créés précédemment. Vous verrez également leur date de création et l'état d'acheminement. Pour renvoyer un message que vous avez déjà envoyé à votre périphérique, cliquez sur **Renvoyer**. Cliquez sur **Annuler** pour interrompre le renvoi d'un message.

# Paramètres

Dans cette section, vous pouvez :

- Modifier le nom d'un périphérique
- Affecter un icône à un périphérique pour mieux l'identifier visuellement
- Modifier la fréquence d'analyse d'un périphérique signalé manquant
- Sélectionner les messages de notification à activer

**État du compte fantôme** : un compte fantôme n'est pas créé par défaut. Cliquez sur **Créer** et saisissez un **Nom de compte Windows fantôme** approprié. Cette option n'est disponible que pour les périphériques Windows.

**Fréquence des analyses** : à l'état Suspect, ESET Antivol effectue des captures d'écran depuis le Bureau ou la caméra Web et enregistre des données géographiques de façon périodique.

**Notification lors du premier envoi de données par le périphérique** : vous recevez une notification par courriel la première fois que des données sont accessibles dans l'onglet [Activité](#). Aucun autre courriel ne vous sera envoyé, à moins que vous ne passiez de l'état Manquant à l'état Normal ou vice versa.

**Notification en cas d'état Suspect** : vous recevez une notification par courriel lorsque votre périphérique passera à l'[état Suspect](#).

**Notification de l'expiration de l'état Manquant** : 5 jours avant l'expiration, vous serez invité par courriel à prolonger la période de surveillance (état Manquant uniquement).

**Dernier emplacement connu** : ESET Antivol permet de sauvegarder l'emplacement de la périphérique lorsque la batterie est faible. Cette option n'est disponible que pour les périphériques Android.

**Mot de passe de sécurité** : cette option n'est disponible que pour les périphériques Android dotés de versions antérieures de ESET Mobile Security. Vous pouvez modifier le mot de passe de sécurité du périphérique à partir du portail ESET Antivol.

**Déverrouiller le périphérique** : pour en savoir plus, consultez la [documentation en ligne de ESET Mobile Security](#).

**Désactiver ESET Antivol** : si vous désactivez ESET Antivol, le périphérique ne sera plus protégé par ESET Antivol et la surveillance prendra alors fin. Si vous avez déjà trouvé le périphérique et souhaitez continuer à garder un certain contrôle sur celui-ci, sélectionnez Non manquant. Cette option n'est disponible que pour les périphériques Android.

**Retirer le périphérique** : cette action supprime toutes les données relatives au périphérique. Toute modification apportée au système client prend effet lorsque ce dernier apparaît en ligne.

## Comment faire


Ce chapitre porte sur les questions les plus fréquemment posées et les problèmes les plus fréquents. Cliquez sur un sujet pour obtenir les instructions sur la résolution de votre problème.

- [Comment ajouter un nouveau périphérique](#)

- [Que faire en cas de vol](#)
- [Localisation impossible](#)

Si vous ne trouvez pas la solution à votre problème/question ici, vous pouvez visiter notre [base de connaissances](#) en ligne qui est régulièrement mise à jour.

Au besoin, vous pouvez également communiquer avec [l'assistance technique d'ESET](#) et soumettre vos questions ou problèmes à l'aide du formulaire de contact accessible dans l'onglet **Aide et assistance** de votre produit ESET.

Pour envoyer une demande à partir de votre périphérique Android, touchez l'icône Menu  sur l'écran principal ESET Mobile Security (ou appuyez sur bouton **Menu** de votre appareil). Touchez ensuite **Assistance technique** > **Assistance technique**. Remplissez tous les champs obligatoires. ESET Mobile Security inclut la journalisation avancée pour aider à diagnostiquer les problèmes techniques potentiels. Pour transmettre un journal d'application détaillé, assurez-vous que **Journal d'application** est sélectionné (par défaut). Touchez **Soumettre** pour envoyer votre requête. Un spécialiste de l'assistance à la clientèle d'ESET communiquera avec vous en utilisant l'adresse courriel fournie.

## Ajouter un périphérique à ESET Antivol

Suivez les instructions ci-dessous pour protéger votre périphérique et vos données contre le vol. Veuillez indiquer si vous ajoutez un périphérique Windows ou Android :

- [Ajouter un nouveau périphérique Windows](#)
- [Ajouter un nouveau périphérique Android](#)



Vous ne pouvez pas ajouter de nouvel périphérique directement à partir du portail Web ESET HOME. Vous pouvez ajouter un ou plusieurs périphériques affectés à votre compte ESET HOME directement à partir de ESET Internet Security, ESET Smart Security Premium ou ESET Mobile Security.

## Ajouter un nouveau périphérique Windows

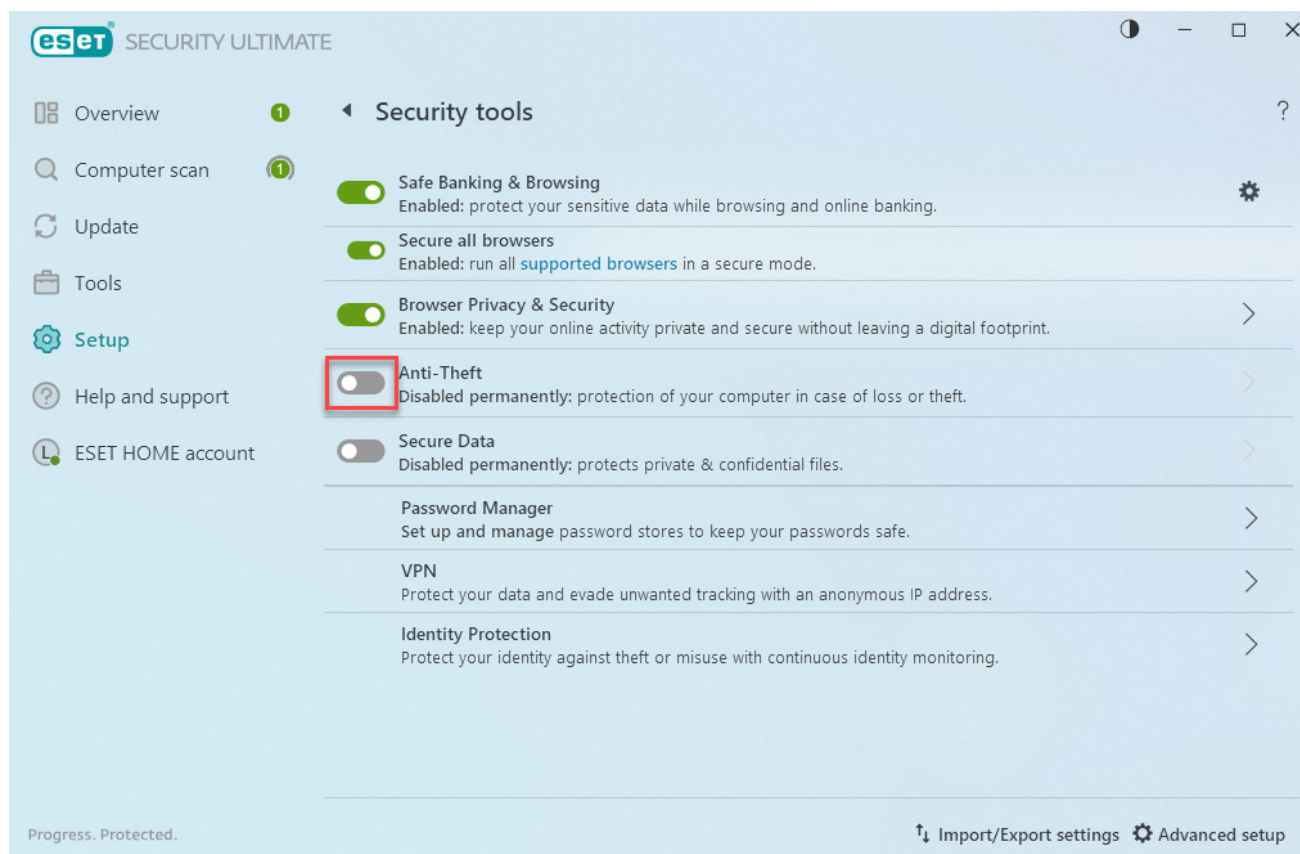


ESET Antivol n'est pas destiné à être utilisé avec Microsoft Windows Home Server.

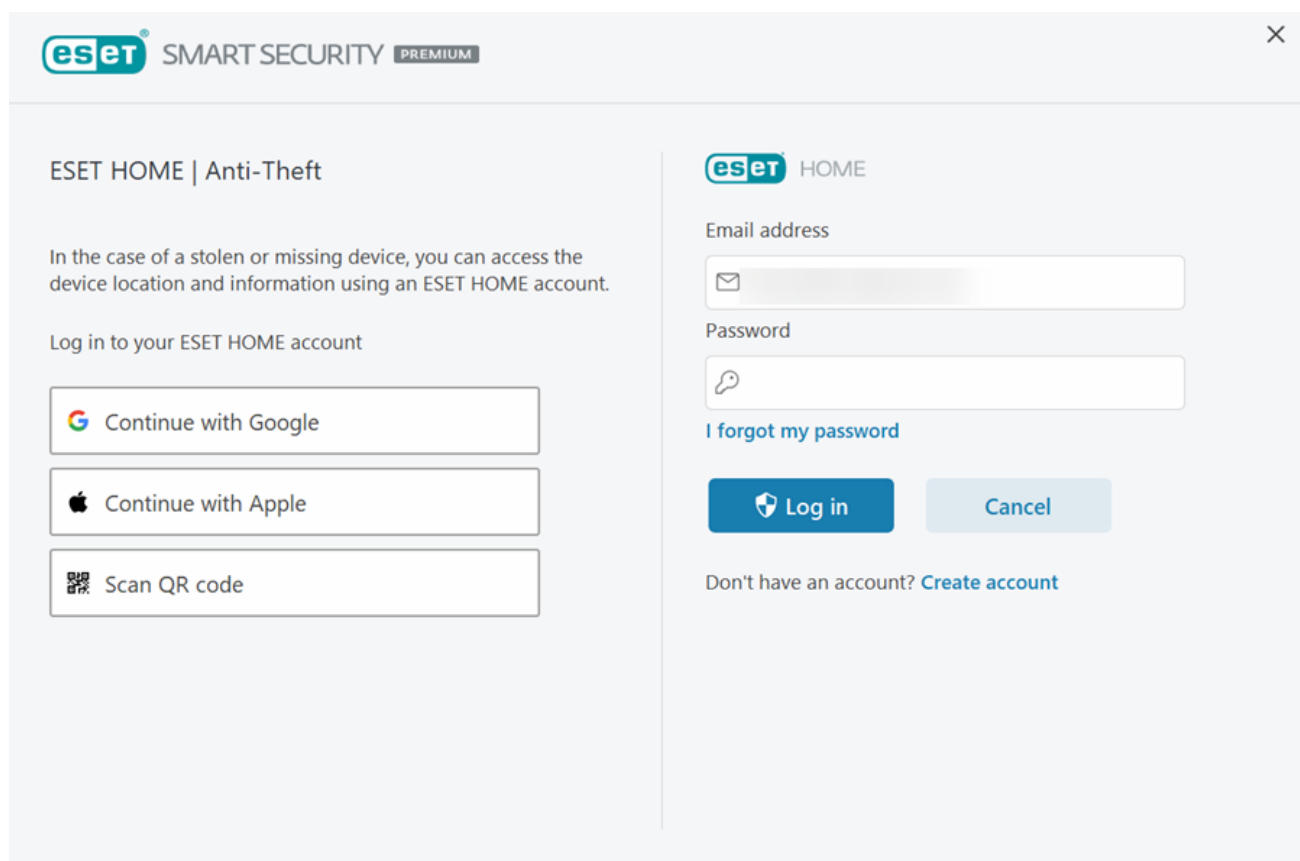
Après l'installation et l'activation de votre produit ESET, vous serez invité à configurer d'autres outils de sécurité ESET. Pour activer ESET Antivol, cliquez sur **Activer** à côté de l'option **Anti-Theft**. Puis, [continuez à l'étape 3](#).

[Voir les instructions illustrées \(recommandé\).](#)

1. [Pour ouvrir votre produit ESET](#), double-cliquez sur l'icône ESET dans la barre des tâches.
2. Dans le menu principal à gauche, cliquez sur **Configuration** > **Outils de sécurité**, puis cliquez sur le bouton bascule Antivol pour activer ESET Antivol.



3. Pour vous connecter à votre compte ESET HOME, utilisez l'authentification sociale, analysez le code QR ou saisissez vos identifiants pour ESET HOME (adresse courriel et mot de passe), puis cliquez sur **Se connecter**. Si vous n'avez pas de compte ESET HOME, cliquez sur [Créer un compte](#).



4. Tapez le nom d'un périphérique et cliquez sur **Continuer**.

5. Anti-Theft est activé, et votre périphérique est associé à la fonctionnalité Anti-Theft, qui est visible dans la section ESET Antivol du portail ESET HOME. Cliquez sur **Terminé**.

6. La fenêtre ESET Antivol s'ouvre automatiquement. [Optimisez la sécurité de votre périphérique](#) et cliquez sur **Créer un compte fantôme**. Le compte fantôme vous aide à récupérer votre périphérique endommagé ou volé. Un compte fantôme est requis pour utiliser toutes les fonctionnalités d'ESET Antivol.

7. Cliquez sur **Créer**. Le nom du compte fantôme par défaut est « Alex ». Il n'est pas nécessaire de modifier le nom du compte fantôme.



Lorsque vous recevez le message d'erreur « **Échec de la création du compte fantôme** », contactez [l'assistance technique d'ESET](#).

8. Après la création du compte fantôme, votre compte ESET Antivol est entièrement optimisé. Votre périphérique affiche l'état **Non manquant** sur [anti-theft.eset.com](https://anti-theft.eset.com).

Tous les périphériques associés à votre compte ESET HOME sont accessibles à partir de la section [Mes périphériques](#). Cela peut être utile pour la résolution de problèmes futurs.

---

## Ajouter un nouveau périphérique Android

Une fois qu'ESET Mobile Security est installé et activé grâce à votre abonnement ESET Mobile Security, associez votre périphérique au compte ESET HOME si vous ne l'avez pas encore fait.

[Voir les instructions illustrées \(recommandé\)](#).

1. Appuyez sur **Anti-Theft** dans la fenêtre principale de ESET Mobile Security.
2. Appuyez sur **Activer**. Si votre périphérique est déjà connecté à ESET HOME, [passez à l'étape 6](#).
3. Pour vous connecter à votre compte ESET HOME, utilisez l'authentification sociale, analysez le code QR ou saisissez votre adresse courriel et votre mot de passe, puis cliquez sur **Se connecter**. Si vous n'avez pas de compte, cliquez sur **Créer un compte**.
4. Saisissez l'adresse courriel et le mot de passe de votre compte ESET HOME et confirmez le mot de passe, puis appuyez sur **J'accepte les conditions générales d'ESET > Créer**.
5. Pour vérifier votre nouveau compte, cliquez sur le lien de vérification envoyé à votre adresse courriel, puis appuyez sur **Continuer**.
6. Accordez toutes les autorisations nécessaires en appuyant sur **Autoriser/Continuer** ou **Activer**. Pour garantir un bon fonctionnement de la fonctionnalité ESET Antivol, toutes les autorisations doivent être accordées.
7. Pour protéger les paramètres importants dans ESET Mobile Security, saisissez un **NIP**, cochez la case et confirmez votre **NIP**.
8. **Périphériques avec cartes SIM** : Pour **faire confiance à cette carte SIM**, appuyez sur **Confiance**. Ce paramètre ajoutera votre carte SIM actuelle à la liste des cartes SIM de confiance. Sinon, appuyez sur **Ignorer**.

**Périphériques sans carte SIM :** [Passez à l'étape 10.](#)

**9. ESET Mobile Security 8.x et versions ultérieures :** pour activer la fonctionnalité Carte SIM de confiance, appuyez sur **Faire confiance**. ESET créera alors un identifiant unique sur votre carte SIM et dans vos contacts. Ne supprimez pas cet identifiant de la liste de contacts, sinon vous risquez de bloquer le périphérique.

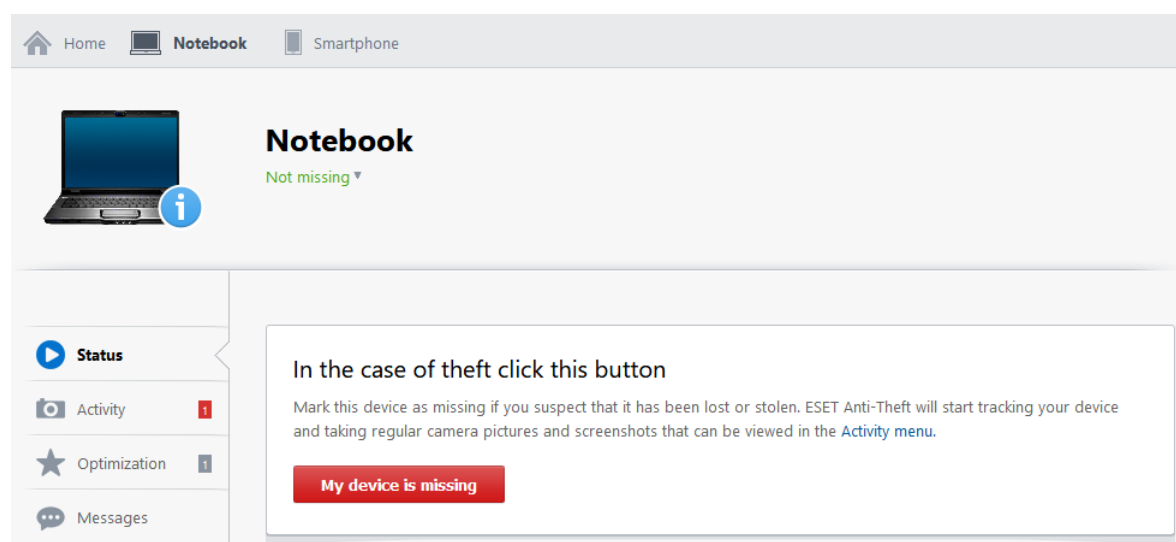
10. Votre périphérique est maintenant entièrement optimisé pour Anti-Theft.

## Que faire en cas de vol

Si vous pensez que votre périphérique a été perdu ou volé, signalez-le comme manquant. Pour ce faire, à partir de l'[ESET Antivolinterface Web](#), sélectionnez la périphérique manquant, cliquez sur **État**, puis sur **Mon périphérique est manquant**.

ESET Antivol va interdire l'accès à tous les comptes, à l'exception du compte fantôme (uniquement pour les périphériques Windows), commencer à prendre régulièrement des photos à l'aide de la caméra et procéder à des captures d'écran qui pourront être visualisées dans le menu [Activité](#).


Pour signaler le vol ou la disparition d'un périphérique, sélectionnez la périphérique, puis cliquez sur **Mon périphérique est manquant**.



Les actions suivantes sont alors entreprises :

- Vous recevez par courriel une notification indiquant que l'état de votre périphérique a été réglé à Manquant.
- Lorsque l'ordinateur ou la périphérique manquant se connecte à Internet, ESET Internet Security, ESET Smart Security Premium ou ESET Mobile Security enregistre des données à intervalles réguliers. Ces données sont accessibles dans l'onglet [Activité](#).
- La périphérique manquant redémarre automatiquement dans les minutes qui suivent la connexion à Internet.
- Si un compte Windows fantôme existe, le périphérique utilisera ce compte comme compte par défaut et s'y connectera automatiquement. Cela empêche ainsi toute personne de se connecter aux autres comptes utilisateur ou d'accéder aux données de l'utilisateur.




 Cliquez sur **Effectuer un test** pour simuler des activités de collecte de données effectuées par ESET Antivol lorsque votre périphérique est signalé comme manquant.

## Recommandations importantes

Il est vivement recommandé de prendre les mesures suivantes afin de limiter les dommages potentiels causés par d'éventuels criminels :

- *Évitez de divulguer les détails de connexion de votre compte ESET HOME; gardez-les pour vous* – Évitez de divulguer le nom d'utilisateur et le mot de passe utilisés pour vous connecter à l'interface Web d'ESET Antivol. Nous vous recommandons de ne pas enregistrer les identifiants de connexion dans votre navigateur Web.
- *Changer le mot de passe de votre courriel* : Surtout si vous utilisez des messageries telles Outlook Express, Mozilla Thunderbird ou si des mots de passe de messagerie sont enregistrés dans votre navigateur (Gmail, par exemple).
- Changer le mot de passe de vos comptes bancaires Internet et assurez-vous qu'aucune transaction suspecte n'a été effectuée.
- *Changer les mots de passe permettant d'accéder aux médias sociaux que vous fréquentez* : cette mesure concerne principalement les réseaux sociaux tels Facebook ou Twitter.

Cliquez sur **J'ai récupéré mon périphérique** pour remettre la périphérique à l'état **Normal**. La périphérique est alors réinitialisé et votre compte utilisateur normal est réactivé.

 La période de surveillance par défaut est de 14 jours. Cinq jours avant l'expiration de celle-ci, vous recevrez un courriel d'ESET vous invitant à revoir l'état de votre périphérique.

## Géolocalisation IP de la périphérique

Si aucune information concernant la position de votre périphérique n'est disponible, vous pouvez tenter de le localiser en utilisant les adresses IP obtenues à partir de la périphérique (voir l'onglet [Adresses IP](#)) à l'aide du service en ligne suivant : [www.who.is](http://www.who.is)

Si le périphérique est volé, le fournisseur de services Internet de l'adresse IP publique détectée peut, avec l'aide d'un organisme d'application de la loi, aider à localiser le périphérique en utilisant l'adresse IP privée derrière le NAT (non visible depuis Internet).

## Localisation impossible

ESET Antivol peut ne pas être en mesure de déterminer la position de votre périphérique, pour les raisons suivantes :

1. La périphérique n'a fourni aucune donnée.  
Les données ne sont colligées que si la périphérique est signalé comme manquant. Pour marquer votre périphérique comme manquant, cliquez sur **Mon périphérique est manquant** dans l'onglet [État](#) de la périphérique.
2. La périphérique manquant n'est pas connecté à Internet.

La périphérique doit être connecté à l'Internet pour qu'ESET Antivol puisse déterminer sa position.

3. Les données concernant l'emplacement de la périphérique sont insuffisantes.

Soyez patient et laissez à ESET Antivol le temps de collecter assez de données pour déterminer la position de la périphérique.

4. Aucune information concernant la position de la périphérique n'est disponible.

Si la périphérique a disparu depuis longtemps et que sa position n'a toujours pas pu être déterminée, vous pouvez essayer de le localiser l'adresse IP (voir ci-dessous).

## Géolocalisation IP de la périphérique

Si aucune information concernant la position de votre périphérique n'est disponible, vous pouvez tenter de le localiser en utilisant les adresses IP obtenues à partir de la périphérique (voir l'onglet [Adresses IP](#)) à l'aide du service en ligne suivant : [www.who.is](http://www.who.is)

Si le périphérique est volé, le fournisseur de services Internet de l'adresse IP publique détectée peut, avec l'aide d'un organisme d'application de la loi, aider à localiser le périphérique en utilisant l'adresse IP privée derrière le NAT (non visible depuis Internet).

## Ressources

Pour des instructions illustrées sur la façon de résoudre les problèmes suivants, veuillez consulter notre base de connaissances :

- [Activer et configurer Anti-Theft dans votre produit ESET Windows](#)
- [Optimisez votre périphérique pour Anti-Theft dans les produits ESET Windows Home](#)
- [Configurer la protection Anti-Theft dans ESET Mobile Security for Android](#)
- [Désactiver Anti-Theft dans les produits ESET Windows pour particuliers](#)
- [Ouvrir la fenêtre principale du programme des produits ESET Windows](#)

Obtenez plus de détails sur ESET en consultant les liens suivants :

- [Page d'accueil d'ESET](#)
- [Assistance technique d'ESET](#)
- [Forum sur la sécurité d'ESET](#)

## Profils utilisateurs

Grâce au compte ESET HOME, vous pouvez gérer des fonctionnalités spécifiques, telles que le **réseau privé virtuel** et **ESET Password Manager** de manière centralisée pour tous les profils utilisateurs. La création de profils utilisateurs vous permet d'activer ou d'attribuer des fonctionnalités de sécurité ESET HOME à une autre personne. Avec les profils utilisateurs, vous ne pouvez gérer que les fonctionnalités de sécurité, et non les [appareils](#).

Après vous être connecté à votre compte [ESET HOME](#), dans la section **Fonctionnalités**, cliquez sur **Fonctionnalités de sécurité**.

Les profils utilisateurs sont affichés après activation de l'une des fonctionnalités de sécurité :



### Fonctionnalité ESET VPN

Pour installer et activer ESET VPN, reportez-vous aux instructions de l'[aide en ligne d'ESET VPN](#).



### Fonctionnalité ESET Password Manager

Pour installer et activer ESET Password Manager, reportez-vous aux instructions de l'[aide en ligne d'ESET Password Manager](#).

- **Moi** : il s'agit d'un profil utilisateur créé automatiquement lorsque vous activez la fonctionnalité VPN ou ESET Password Manager. L'adresse e-mail du profil correspond à celle de votre compte ESET HOME.
- **Autres profils utilisateur** : profils des autres personnes pour lesquels une fonctionnalité de sécurité est activée.

## Ajouter un nouveau profil utilisateur

Lors de l'activation de certaines fonctionnalités, vous pouvez choisir un profil existant ou en créer un nouveau :

1. Choisissez la fonctionnalité que vous souhaitez activer.
2. Cliquez sur **Ajouter une nouvelle personne**.
3. Tapez le nom et l'adresse de courriel du nouveau profil.
4. Cliquez sur **Créer un profil**.

## Détails du profil utilisateur

Cliquez sur **Ouvrir** en regard du nom du profil utilisateur pour que les informations suivantes s'affichent :


- Nom
- Première lettre du nom
- Adresse courriel
- État de la fonctionnalité VPN

## Renommer le profil utilisateur

1. Cliquez sur **Modifier** en regard du nom du profil.
2. Tapez le pseudonyme.
3. Cliquez sur **Enregistrer** pour confirmer.
4. Cliquez sur **J'ai compris**.

## Supprimer le profil utilisateur

1. Cliquez sur **Ouvrir** en regard du nom du profil.
2. Cliquez sur **Supprimer le profil**.



 Toutes les fonctionnalités activées avec ce profil seront désactivées et disponibles pour la protection des autres profils utilisateurs.

3. Cliquez sur **Supprimer le profil** pour confirmer.
4. Cliquez sur **J'ai compris**.


## Authentification à deux facteurs

L'authentification à deux facteurs augmente la sécurité de votre compte ESET HOME et des données auxquelles vous pouvez accéder. Après avoir activé l'authentification à deux facteurs, vous devez entrer un code de sécurité unique à 6 chiffres généré par l'application d'authentification sur votre téléphone intelligent ou votre tablette après avoir entré le mot de passe de ESET HOME. Configurez l'authentification à deux facteurs à tout moment selon les instructions ci-dessous :

Vous devez installer une application d'authentification sur votre téléphone intelligent ou votre tablette, par

  exemple, ESET Secure Authentication. ESET Secure Authentication est une application d'authentification gratuite, disponible dans les magasins d'applications officiels pour [Android](#), [iOS](#) et Windows Phone. ESET HOME prend en charge le protocole TOTP (mot de passe à usage unique temporel) pour l'authentification à deux facteurs. Vous pouvez utiliser n'importe quelle application mobile compatible comme Google Authenticator ou Authy.

## Activez l'authentification à deux facteurs sur le portail web ESET HOME

 Pour obtenir des instructions visuelles détaillées permettant de configurer l'authentification à deux facteurs dans l'application ESET HOME, [consultez cet article de la base de connaissances ESET](#). (Cet article n'est pas disponible dans toutes les langues.)

1. Connectez-vous à [ESET HOME](#).
2. Dans le coin supérieur droit de l'écran, cliquez sur votre adresse de courriel.
3. Cliquez sur **Mon compte**.
4. Dans la section **Paramètres de sécurité**, cliquez sur **Configurer** en regard de **Authentification à deux facteurs**.

 Si vous n'avez pas créé de mot de passe ESET HOME, vous devez en créer un. Cliquez sur **Continuer** et suivez les instructions du courriel envoyé par ESET à votre adresse de courriel.

5. Un code QR avec le code manuel s'affiche à l'écran. Sur votre téléphone intelligent ou votre tablette, ouvrez votre application d'authentification et analysez le code QR ou ajoutez le code affiché sous le code QR manuellement à l'application.
6. Dans le portail ESET HOME, cliquez sur **Continuer**.

7. Entrez le code à 6 chiffres de votre application d'authentification et cliquez sur **Continuer**.

8. Dix codes de récupération ponctuels sont fournis. Utilisez un code de récupération pour vous connecter à votre compte ESET HOME lorsque vous n'avez pas accès à votre application d'authentification. Pour les enregistrer en toute sécurité sur votre périphérique, cliquez sur **Télécharger les codes et continuer**, stockez-les dans un endroit sûr (par exemple, Vault) et cliquez sur **Terminer la configuration**.

**Configurer l'authentification à 2 facteurs**

**Codes de récupération**

Les codes de récupération sont des codes à usage unique que vous pouvez utiliser pour vous connecter à votre compte lorsque vous n'avez pas accès à l'application d'authentification. Vous ne pouvez utiliser chaque code qu'une seule fois.

Enregistrez vos codes de sécurité en toute sécurité, afin de ne jamais perdre l'accès à votre compte ESET HOME.

**Télécharger les codes et continuer**

[Obtenir de nouveaux codes](#)

1082 5765
1568 9379
3074 8525
4063 5265
5044 9159
5699 6031
6768 8249
7213 1437
7681 0963
9559 6196

9. L'authentification à deux facteurs pour votre compte ESET HOME est activée. Cliquez sur **OK**.

## Modifiez l'authentification à deux facteurs sur le portail web ESET HOME

1. Connectez-vous à [ESET HOME](#).

2. Dans le coin supérieur droit de votre écran, cliquez sur votre adresse de courriel.

3. Cliquez sur **Mon compte**.

4. Dans la section **Paramètres de sécurité**, cliquez sur **Modifier** en regard de **Authentification à deux facteurs**.

5. Entrez votre mot de passe ESET HOME.

6. Tapez un code à 6 chiffres à partir de votre application d'authentification et cliquez sur **Continuer**.

7. Effectuez des modifications à l'authentification à deux facteurs :

- **Désactiver l'authentification à deux facteurs**

8. Cliquez sur **Désactiver l'authentification à deux facteurs**.

9. L'authentification à deux facteurs est désactivée et ne protège plus votre compte. Cliquez sur **OK**.

- **Codes de récupération**

8. En regard de **Méthode de récupération**, cliquez sur **Codes de récupération**.

9. Pour enregistrer les codes de récupération sur votre périphérique en tant que fichier **.txt**, cliquez sur **Télécharger les codes**. Si vous avez déjà utilisé la plupart des codes, cliquez sur **Obtenir de nouveaux codes**.

- **Oublier les périphériques enregistrés**

8. Pour supprimer toutes les connexions mémorisées du portail Web de ESET HOME et de l'application et être invité à utiliser l'authentification à deux facteurs chaque fois que vous vous connectez, cliquez sur **Continuer**.
9. Toutes les connexions mémorisées sur tous les périphériques sont oubliées. Cliquez sur **OK**.

## Méthode d'authentification à votre compte ESET HOME

Si l'authentification à deux facteurs est configurée pour votre compte, utilisez l'une des deux méthodes suivantes pour vous connecter à votre compte ESET HOME :

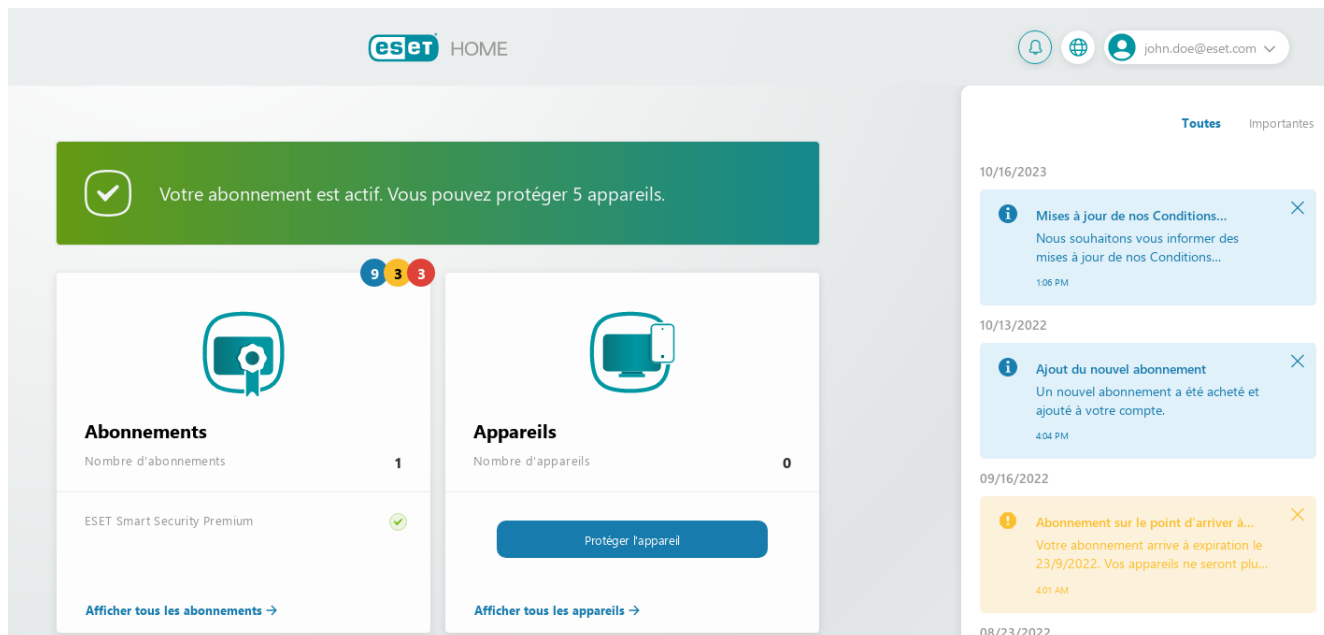
- **Connectez-vous avec l'authentification à deux facteurs** : vous devez entrer un code à 6 chiffres supplémentaire de votre application d'authentification après vous être connecté avec votre mot de passe ESET HOME. Cochez la case **Se souvenir de ce périphérique pendant 30 jours**, et vous ne serez pas invité à entrer l'authentification à deux facteurs pendant 30 jours sur ce périphérique. Cliquez sur **Continuer** pour vous connecter.
- **Utilisez l'un de vos codes de récupération à 8 chiffres** : les codes de récupération sont affichés lorsque vous configurez l'authentification à deux facteurs. Entrez l'un de ces codes que vous avez téléchargés et cliquez sur **Continuer** pour vous connecter à votre compte ESET HOME.

## Notifications

Les notifications sont générées à partir du compte ESET HOME, des appareils et des problèmes d'abonnements. Toutes les notifications reçues sont affichées dans le panneau de notification. Pour ouvrir le panneau de notification, cliquez sur **Notifications**, dans le coin supérieur droit après vous être connecté au portail web [ESET HOME](#). Dans cette section, vous pouvez choisir d'afficher **Toutes** les notifications ou les notifications **Importantes**. Vous recevez une notification en fonction de la gravité du problème : information, important ou alerte. Pour autoriser les notifications dans l'application ESET HOME, consultez le [chapitre sur les paramètres de l'application](#).



- **Bleu** : par exemple, périphérique ajouté à l'abonnement
- **Orange** : par exemple, l'abonnement est sur le point d'expirer
- **Rouge** : par exemple, l'abonnement a expiré

Si une notification provient de la section **Abonnements** ou **Périphériques**, vous verrez un badge de notification (nombre de notifications non lues avec une couleur de gravité) dans la section respective.



## Supprimer une notification

La notification peut être supprimée manuellement sur le portail ou dans l'application uniquement dans le panneau de notification.

1. Connectez-vous au portail Web de [ESET HOME](#) ou à l'application .
2. Ouvrez la section **Notifications**.
3. Cliquez sur **X** ou faites glisser la notification vers la gauche et appuyez sur l'icône de la corbeille . La notification disparaît alors.

Au fur et à mesure que vous supprimez les notifications relatives aux **abonnements/périphériques**, le nombre dans les badges de notification diminuera également. La notification disparaît d'elle-même lorsque vous résolvez un problème avant de la supprimer des **Notifications**.



La suppression des notifications et le fait de ne pas avoir de badge sur l'écran d'accueil ne signifient pas que vous avez résolu le problème. Le problème demeurera présent sur un périphérique ou un abonnement spécifique jusqu'à ce que vous le résolviez.

## Désinstallation

Selon le système d'exploitation utilisé sur votre appareil mobile, supprimez l'application ESET Password Manager :

- [Désinstaller l'application ESET HOME d'un appareil Android](#)
- [Désinstaller l'application ESET HOME d'un appareil iOS](#)

## FAQ

Catégories de la faq :

- [Application](#)
  - [Compte](#)
  - [Abonnements](#)
  - [Périphériques](#)
- 

## Application

### **J'ai oublié mon NIP d'accès à l'application ESET HOME.**

Si vous avez oublié le NIP de votre application ESET HOME, vous devez désinstaller l'application et l'installer à nouveau. Toutefois, vous ne perdrez aucune de vos données en désinstallant votre application ESET HOME.

### **Qu'est-ce qu'une notification poussée?**

Les notifications poussées sont des messages qui apparaissent sur les périphériques mobiles.

### **Les applications et le portail ESET HOME sont-ils gratuits?**

Oui, l'utilisation de ESET HOME est gratuite.

---

## Compte

### **J'ai oublié mes identifiants ESET HOME. Que dois-je faire ?**

Si vous avez oublié vos identifiants ESET HOME, lisez les instructions dans notre chapitre [J'ai oublié mon mot de passe ESET HOME](#).

### **Que faire lorsque mon mot de passe a été divulgué ?**

Lorsque votre mot de passe est apparu dans l'une des bases de données de diverses violations que l'on trouve sur Internet, suivez les instructions de notre chapitre [Mot de passe divulgué](#).

### **Je ne veux pas recevoir d'offres spéciales; comment puis-je me retirer?**

Dans ESET HOME, appuyez sur le menu de l'application ou cliquez sur le nom d'utilisateur dans le portail, allez dans les paramètres de **Mon compte** et désélectionnez l'option **J'aimerais recevoir des offres spéciales....**

À la fin de tout courriel promotionnel d'ESET, vous trouverez un bouton de **désabonnement**.

### **Que se passera-t-il avec mes périphériques si je supprime mon compte ESET HOME?**

Les périphériques sont déconnectés de ESET HOME, mais restent activés et protégés. Toutefois, la protection partagée avec d'autres personnes est désactivée.

**J'ai reçu le message suivant : « Nous avons détecté une connexion inhabituelle à votre compte. Veuillez**



## consulter tous les périphériques connectés. ». Que dois je faire?

Pour améliorer la sécurité de votre compte, ESET HOME détecte l'adresse IP du périphérique avec lequel vous vous connectez. Si cette adresse IP change, vous recevrez le message mentionné ci-dessus. Cela peut signifier qu'une personne s'est connectée à votre compte à partir d'un autre périphérique ou que votre adresse IP a changé. Si vous avez une adresse IP dynamique ou si vous n'avez pas d'adresse IP statique, votre adresse IP peut changer tous les jours. Cela dépend de la politique de votre FAI et peut différer en fonction de votre FAI.

## Dans l'historique des connexions, il y a des sites que je n'ai jamais visités.

L'emplacement de connexion est basé sur la recherche géographique de l'IP. Cet emplacement n'a pas besoin de correspondre à l'emplacement du périphérique utilisé pour vous connecter à votre compte ESET HOME. L'emplacement actuel est basé sur l'adresse IP de votre FAI.

## Pourquoi les fonctionnalités de sécurité de contrôle parental et de protection de l'identité n'apparaissent-elles pas sur mon compte ESET HOME ?

La protection de l'identité et le contrôle parental ne font pas partie du niveau d'abonnement ESET Small Business Security. Pour activer Identity Protection (actuellement disponible uniquement pour les clients américains) et le contrôle parental, [achetez l'abonnement éligible](#) et associez-le à votre compte ESET HOME.

---

## Abonnements

### Comment puis-je renouveler ou ajouter des périphériques supplémentaires à mon abonnement?

Vous pouvez renouveler, élargir ou mettre à niveau votre abonnement à tout moment en suivant les instructions de la rubrique sur le [renouvellement automatique d'un abonnement](#). Pour plus d'informations sur la gestion des paramètres de renouvellement automatique de vos abonnements ESET ou sur la mise à jour des informations de carte de crédit, [consultez l'article de notre base de connaissances](#).

### Où se trouve la gestion des abonnements?

La [gestion des abonnements](#) s'intègre au portail/à l'application ESET HOME.

### Que dois-je faire en cas de surutilisation ou de divulgation de l'un de mes abonnements?

Découvrez ce que vous pouvez faire [en cas de surutilisation ou de divulgation de l'un de vos abonnements](#).

### Mon abonnement est toujours à l'état « En attente de vérification ».

Vous essayez de vérifier votre abonnement en utilisant le lien dans votre adresse de courriel plus d'une heure après avoir reçu le courriel. Dans votre compte ESET HOME, dans la section **Abonnements**, cliquez sur **Afficher tous les abonnements > Ouvrir l'abonnement** et faites défiler la page jusqu'à l'option **Renvoyer le courriel de vérification**.

### Que faire lorsque mon abonnement est marqué comme étant suspendu?

Les produits ESET activés par un abonnement suspendu ne reçoivent plus de mises à jour. Il est recommandé de vérifier les détails de vos paiements ou de contacter votre distributeur d'abonnement pour résoudre tout problème d'abonnement. Pour plus d'informations, consultez [cet article de notre base de connaissances](#).

## Un abonnement ESET est-il gratuit?

Les abonnements complets pour les produits ESET ne sont pas gratuits. Si vous décidez d'acheter un produit de sécurité ESET, vous pouvez utiliser une version d'essai presque comme un abonnement complet et gratuit pendant une période donnée.

Il existe des sources sur Internet qui pourraient vous fournir une **clé d'activation** ESET « gratuite », mais n'oubliez pas ce qui suit :

- Si vous cliquez sur un « Abonnement ESET gratuit », cela peut compromettre votre ordinateur ou votre périphérique et peut entraîner l'infection de celui-ci par des logiciels malveillants. Les logiciels malveillants peuvent être cachés dans des vidéos YouTube non officielles, des sites Web qui affichent des annonces pour gagner de l'argent en fonction de vos visites, etc. Habituellement, ce sont des pièges.
- ESET a la possibilité de désactiver les abonnements piratés et le fait.
- Avoir une **clé d'activation piratée** est contraire au [contrat de licence d'utilisateur final](#) que vous devez accepter pour installer un produit ESET.
- Vous devez uniquement acheter des abonnements ESET par le biais de canaux officiels tels que [www.eset.com](http://www.eset.com), les distributeurs ou les revendeurs ESET (n'achetez pas d'abonnements sur des sites Web tiers non officiels comme eBay ou des abonnements partagés provenant d'un tiers).
- Le téléchargement d'un produit ESET est gratuit, mais l'activation pendant l'installation nécessite une **clé d'activation ESET** valide (vous pouvez le télécharger et l'installer, mais sans activation, il ne fonctionnera pas).
- Ne partagez pas votre abonnement sur Internet ou les réseaux sociaux (il pourrait être divulgué).

## Comment mon abonnement est-il utilisé?

Reportez-vous à la rubrique [Utilisation de l'abonnement](#).

## FAQ supplémentaire sur les licences

Pour plus d'informations, consultez [cet article de la base de connaissances ESET](#) qui contient la FAQ sur les licences des produits ESET pour particuliers.

---

## Périphériques

**Puis-je voir le nombre d'appareils/de serveurs activés et disponibles, afin de savoir combien d'appareils je peux encore protéger dans le cadre d'un abonnement donné ?**

Les informations sur le nombre d'appareils/appareils serveur activés pour un abonnement donné sont affichées dans les [détails de l'abonnement](#).

**Comment puis-je télécharger/installer ESET après l'achat?**

Vous pouvez installer ESET en suivant les instructions ci-dessous :

1. Désinstallez tout produit ESET précédemment installé.
2. [Connectez-vous à votre compte ESET HOME](#) ou [créez-en un](#).
3. [Commencez](#) à installer ESET sur votre périphérique.

Lisez [l'article de notre base de connaissances](#) pour obtenir des instructions visuelles concernant l'installation et l'activation des produits Windows.

### Où puis-je voir combien de périphériques sont activés à l'aide d'un abonnement spécifique si je possède plusieurs abonnements?

Dans **Abonnements**, cliquez sur **Afficher tous les abonnements > Ouvrir l'abonnement**. La section **Périphériques** indique tous les périphériques protégés par votre abonnement. Seuls les [périphériques connectés au compte ESET HOME](#) sont affichés.

### Je ne vois pas mon périphérique sous la section Périphériques, pourtant il est entièrement protégé.

Votre périphérique est probablement activé avec un autre abonnement, qui n'est pas ajouté dans la section **Abonnements**. Après avoir ajouté votre abonnement à ESET HOME, un lien de confirmation de l'abonnement sera envoyé à son propriétaire. Il appartient au propriétaire de vous accorder une autorisation de gestion.

### Comment puis-je déconnecter mon périphérique, sans toutefois désactiver la protection?

Vous pouvez déconnecter votre périphérique de l'abonnement à partir de votre produit ESET. Si vous n'êtes pas le propriétaire du compte ESET HOME, demandez au propriétaire de déconnecter votre périphérique ou de désinstaller le produit ESET de votre périphérique.

### Comment connecter un périphérique à mon compte ESET HOME?

Consultez la rubrique [Connecter un périphérique au compte ESET HOME](#).

## J'ai oublié mon mot de passe ESET HOME

Vous cherchez des informations sur des questions courantes liées aux mots de passe?



- [Mon nom d'utilisateur, mon mot de passe ou ma clé d'activation ne fonctionne pas](#)
- [Déverrouiller le mot de passe de vos paramètres dans les produits ESET Windows pour les particuliers](#)
- [Réinitialiser le mot de passe ESET HOME](#)

### Je ne trouve pas les identifiants de mon compte ESET HOME

1. [ESET HOME](#) Visite.
2. Cliquez sur **J'ai oublié mon mot de passe**.
3. Saisissez l'adresse e-mail que vous avez utilisée lors du processus d'enregistrement d'ESET HOME dans le champ **Adresse e-mail**.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

5. Après avoir cliqué sur **Envoyer**, un e-mail contenant un lien vers votre compte et des instructions pour réinitialiser le mot de passe de votre compte ESET HOME est envoyé à l'adresse e-mail que vous avez indiquée.
6. Connectez-vous à votre compte de messagerie et ouvrez l'email **Changement de mot de passe - ESET HOME**.
7. Suivez les instructions dans le courriel. Vous serez redirigé vers ESET HOME.
8. Pour définir un nouveau mot de passe, saisissez le mot de passe de votre choix dans le champ **Entrer le nouveau mot de passe** et cliquez sur **Confirmer**.
9. Votre mot de passe a été modifié et vous pouvez vous **connecter**.

## Je dois récupérer mon mot de passe de l'application

1. Ouvrez l'application ESET HOME.
2. Appuyez sur **Se connecter**.
3. Appuyez **J'ai oublié mon mot de passe**.
4. Saisissez l'adresse e-mail que vous avez utilisée lors du processus d'enregistrement d'ESET HOME dans le champ **Adresse e-mail**.
5. Connectez-vous à votre compte de messagerie et ouvrez l'email **Changement de mot de passe - ESET HOME**.
6. Suivez les instructions dans le courriel. Vous serez redirigé vers ESET HOME.
7. Pour définir un nouveau mot de passe, saisissez le mot de passe de votre choix dans le champ **Entrer le nouveau mot de passe** et cliquez sur **Confirmer**.
8. Votre mot de passe a été modifié et vous pouvez vous **connecter**.




Pour obtenir des instructions visuelles détaillées pour réinitialiser le mot de passe du compte ESET HOME, reportez-vous à cet [article de la base de connaissances ESET](#). (Cet article n'est pas disponible dans toutes les langues.)

## Je n'ai pas reçu d'e-mail contenant des instructions pour réinitialiser mon mot de passe.

Dans ce cas, essayez l'une des solutions suivantes jusqu'à ce que vous receviez les instructions :

1. Vérifiez que vous avez saisi l'adresse e-mail que vous avez indiquée lors de l'enregistrement sur ESET HOME ou de l'activation de la fonctionnalité ESET Antivol. L'interface web d'ESET HOME ne vous indique pas si l'adresse e-mail que vous avez saisie est correcte pour des raisons de sécurité. Regardez dans votre boîte aux lettres si vous avez reçu une communication d'ESET HOME. Tapez « ESET HOME » dans la barre de recherche de votre boîte aux lettres pour vérifier si vous avez reçu un e-mail d'ESET.

## 2. Rechercher :

- Dossier **Courrier indésirable** de votre compte de messagerie.
- Autres dossiers secondaires de la boîte de réception : marquez [info@product.eset.com](mailto:info@product.eset.com) comme adresse de confiance dans votre client de messagerie.
- Utilisateurs Gmail : regardez dans le dossier **Promotions**  [Comment accéder au dossier Promotions ?](#)

a. Ouvrez votre navigateur web, puis connectez-vous à votre compte Gmail.

b. Cliquez sur l'**icône +** à droite des onglets.

c. Cochez la case en regard de **Promotions**, puis cliquez sur **Enregistrer**.

3. Saisissez à nouveau l'adresse e-mail et cliquez sur **Envoyer**. Veillez à saisir l'adresse e-mail que vous avez saisie lors de l'enregistrement sur ESET HOME (comme mentionné à l'étape 1).

4. Si vous ne parvenez toujours pas à résoudre votre problème, [contactez l'assistance technique d'ESET](#).

## Mot de passe ayant fait l'objet d'une divulgation

Pour aider à protéger votre compte contre les attaques, ESET vérifie la présence de votre mot de passe dans les bases de données de violations de données chaque fois que vous vous connectez ou créez un nouveau compte ESET HOME.

Si ESET HOME vous avertit que le mot de passe actuel de votre compte ESET HOME est apparu dans une base de données de violation de données, cela ne signifie pas que le mot de passe a été divulgué par ESET. Cela signifie que votre mot de passe est apparu dans l'une des bases de données de diverses violations que l'on trouve sur Internet. Ces bases de données de mots de passe sont disponibles sur Internet et les pirates peuvent y accéder, ce qui facilite les atteintes à la sécurité de votre compte.

## Que faire si mon mot de passe a été divulgué?

1. Créer un nouveau mot de passe.



Votre mot de passe doit comporter au moins dix caractères et contenir une lettre minuscule, une lettre majuscule (MAJUSCULES) et au moins un chiffre. Pour créer un mot de passe robuste, utiliser le [générateur de mots de passe d'ESET](#).

2. Si votre mot de passe est divulgué lors d'une fuite de données, tous les services utilisant le même mot de passe sont également en danger. Nous vous conseillons vivement de le changer pour un nouveau mot de passe unique. Commencez à utiliser [ESET Password Manager](#) pour protéger et stocker tous vos mots de passe en toute sécurité.



Nous vous recommandons d'activer l'authentification à deux facteurs pour augmenter la sécurité de votre compte ESET HOME.

## Conditions d'utilisation

En vigueur à compter du 3 avril 2024 | [Consulter une version précédente des Conditions d'utilisation](#) | [Comparer les modifications](#)

Les présentes Conditions d'utilisation (« Conditions ») constituent un accord spécial entre ESET, spol. s r. o., dont

le siège social est sis Einsteinova 24, 85101 Bratislava, Slovak Republic, inscrite au registre du commerce administré par le Tribunal de première instance de Bratislava I, Section Sro, entrée n° 3586/B, immatriculation au registre du commerce : 31333532 (« ESET » ou « Fournisseur ») et vous, une personne physique ou une personne morale formant une entité commerciale de petite taille (« Vous » ou « Utilisateur ») qui cherche à obtenir ou a obtenu un droit d'utilisation de notre offre d'abonnement standardisée (« Offre »), qui s'inscrit et utilise le compte ESET HOME (« Compte ») ou utilise les services et fonctionnalités fournis par ESET par l'intermédiaire du Compte (collectivement « Services »), établissant, entre autres, les termes et conditions de leur utilisation. Si vous obtenez ou utilisez les Services pour le compte d'une société, Vous acceptez les présentes Conditions pour cette société et garantisiez que vous êtes habilité à le faire. Dans ce cas, les termes « Utilisateur » et « Vous » désigneront cette société.

**Lisez attentivement les présentes Conditions avant d'utiliser ou d'acheter des Services ou de créer un Compte. Les présentes Conditions deviendront contraignantes pour Vous, et le contrat entre Vous et ESET sera conclu lorsque : (i) ESET ou un partenaire d'ESET Vous enverra un e-mail de confirmation de votre achat de l'Offre, (ii) votre Compte aura été créé avec succès, ou (iii) Vous commencerez à utiliser une partie des Services, selon l'option qui se produit en premier.**

Les présentes Conditions générales régissent la fourniture et l'utilisation de nos Services. Certains Services ou leurs composantes peuvent être soumis à des conditions particulières supplémentaires qui ne s'appliquent qu'à eux (« Conditions particulières »). Si ces Conditions particulières sont incompatibles avec les présentes Conditions, les dispositions des Conditions particulières priment. Vous trouverez ces Conditions particulières (le cas échéant) [ci-dessous](#) ou dans la documentation applicable accessible via l'[aide en ligne ESET](#) (« documentation »). En outre, l'utilisation des Services ou de leurs composantes peut également être soumise à des conditions préalables ou à des exigences techniques supplémentaires, qui sont détaillées et disponibles dans la documentation applicable.

Notez que toute condition d'achat ou de paiement (le cas échéant) ainsi que toute condition initiale de fourniture/remise liées aux Services sont hors du champ d'application des présentes Conditions et seront convenues séparément entre Vous et ESET ou le partenaire d'ESET auprès duquel Vous achetez le Service respectif.

Nos Services sont destinés uniquement aux adultes. Si Vous avez moins de dix-huit (18) ans, vous ne pouvez utiliser le Compte ou les Services connexes que si votre parent ou un autre tuteur légal est impliqué.

## Nos Services et leur utilisation

**Nos Services.** La plupart des Services nécessitent l'utilisation de nos produits logiciels ESET standard qui doivent être installés localement sur vos appareils (« Produit »). Vous pouvez obtenir le droit d'utiliser nos Services en achetant soit (i) un abonnement à notre Offre, soit (ii) une licence de Produit ESET (« Licence »), qui inclut certains Services fournis par l'intermédiaire du Compte, soit (iii) en obtenant une version d'essai de ces Services. Les Services peuvent être achetés directement auprès d'ESET ou des partenaires d'ESET selon des conditions d'achat et de paiement distinctes. Vous trouverez une description plus générale des Services fournis conformément aux présentes Conditions [ci-dessous](#) et leurs spécifications plus détaillées dans la [documentation](#) applicable.

Gardez à l'esprit que les Services, Produits et fonctionnalités exacts qui vous seront fournis dépendent du pays dans lequel Vous êtes situé et de la plateforme/du système d'exploitation sur lequel Vous choisirez de les utiliser. Par conséquent, certaines fonctionnalités et certains Produits peuvent ne pas être disponibles dans votre pays ou sur toutes les plateformes/systèmes d'exploitation. Vous devez également vous assurer que Vous répondez à nos exigences techniques et à nos conditions préalables pour pouvoir utiliser les Services. Vous trouverez des informations plus détaillées à ce sujet dans notre documentation technique. Nous pouvons faire appel à des sous-traitants pour fournir des Services ou des fonctionnalités.

**Offre d'abonnement.** L'Offre ESET se compose de nos services, Produits, fonctionnalités et capacités standard

combinés en modules qui fournissent certaines fonctionnalités communes (« Modules ») qui sont regroupés en niveaux (« Niveau ») et de nos Produits autonomes standard qui peuvent être achetés séparément du Niveau. En souscrivant à l'Offre par l'intermédiaire d'ESET ou d'un partenaire d'ESET, Vous obtiendrez le droit de recevoir, pour la période d'abonnement convenue, l'Offre que vous avez achetée et, par conséquent, certains Modules qui sont inclus dans votre Niveau d'offre et/ou un Produit autonome. Vous trouverez des descriptions des Modules et des Produits autonomes dans la section Conditions particulières [ci-dessous](#) et leur spécification plus détaillée dans la [documentation](#) applicable.

**Licence sans abonnement.** Si Vous n'avez pas souscrit à l'Offre mais que vous avez obtenu la ou les Licences, Vous pouvez être autorisé à utiliser certains Services fournis par l'intermédiaire du Compte, en fonction du contenu de la ou des Licences que vous avez achetées et pour la durée de votre Licence. La plupart de ces Services sont liés aux Produits ESET et Vous permettent soit de les gérer sur vos appareils à partir de votre Compte comme point central, soit de Vous fournir des fonctionnalités supplémentaires sur votre ou vos Licences. Les Services qui peuvent Vous être fournis en vertu des présentes Conditions sont ESET HOME, Antivol, Contrôle parental et Password Manager. Vous trouverez des descriptions de ces Services dans la section Conditions particulières [ci-dessous](#) et leurs spécifications plus détaillées dans la [documentation](#) applicable. Les autres Services ne sont fournis que dans le cadre de l'Offre et, par conséquent, vous n'avez pas droit à leur fourniture en vertu des présentes Conditions.

**Date de début des Services.** La date de début de la fourniture de nos Services et, par conséquent, le jour à partir duquel les Services sont à votre disposition est la date à laquelle Vous achetez l'Offre ou la Licence, la date à laquelle Vous utilisez la clé d'activation ou le jour où vous obtenez/téléchargez une version d'essai de notre Offre ou de notre Licence.

**Votre compte** Le Compte Vous permet d'accéder aux Services ESET et de les utiliser. Vous devez obligatoirement créer un Compte si vous avez souscrit à notre Offre ; dans le cas contraire, Vous ne pourrez pas activer et utiliser nos Services. Si Vous n'avez pas souscrit à notre Offre mais que vous avez acheté une Licence, le Compte est nécessaire pour que Vous puissiez utiliser les Services inclus, car ils ne peuvent pas être fournis en dehors du Compte.

**Produits ESET.** Pour utiliser nos Services, Vous devez installer les Produits ESET requis sur votre ou vos appareils et vous assurer qu'ils sont connectés à Internet. L'utilisation de nos Produits est soumise à l'acceptation du Contrat de licence de l'utilisateur final respectif pendant l'installation et peut également être soumise à des conditions préalables ou à des exigences techniques supplémentaires, détaillées et disponibles dans la [documentation](#) applicable.

**Mises à jour** Comme nos Services sont en constante évolution, ESET peut, de temps à autre et sans votre permission ou consentement, déployer une mise à jour, une mise à niveau ou un remplacement pour toute partie du Service ainsi que pour le Produit inclus (« Mise à jour »). Chaque Mise à jour sera considérée comme faisant partie du Service après son déploiement aux fins des présentes Conditions. La mise à jour peut inclure l'ajout, la suppression ou la modification de toute fonction ou fonctionnalité incluse dans les Services ou leur remplacement complet. Il est possible que vous ne puissiez pas utiliser les Services concernés jusqu'à ce que la Mise à jour soit entièrement déployée. Dans certains cas, Vous pouvez avoir besoin de télécharger ou d'installer une certaine Mise à jour du produit pour bénéficier au maximum de notre Service. ESET peut cesser de Vous fournir une assistance technique et des Mises à jour plus récentes ou limiter les Services qui Vous sont fournis jusqu'à ce que vous installiez les Mises à jour requises. ESET n'a aucune obligation de Vous fournir une mise à jour spécifique et peut décider quand et si la Mise à jour est appropriée. ESET peut, à sa seule discrétion, cesser de fournir des Mises à jour (i) pour toute autre version du Service que la plus récente ou (ii) pour prendre en charge l'utilisation des Services en relation avec toute version de systèmes d'exploitation ou autre logiciel avec lequel le Service est conçu pour fonctionner.

Ces règles relatives aux Mises à jour s'appliquent également aux Mises à jour de produits. Les Mises à jour de

produits seront également automatiquement installées, sauf si Vous les désactivez dans les paramètres du Produit. La fourniture des Mises à jour de produits peut être soumise à la Politique de fin de vie (« Politique de fin de vie »), qui est disponible à l'adresse suivante : [https://go.eset.com/eol\\_home](https://go.eset.com/eol_home). Aucune Mise à jour ne sera fournie après que le Produit ou l'une de ses fonctionnalités ait atteint la date de Fin de vie telle que définie dans la Politique de fin de vie.

**Obligations d'ESET.** Sous réserve des limitations énoncées dans les présentes Conditions et la documentation, Nous Vous fournirons nos Services avec le plus grand soin, de manière professionnelle et conformément aux présentes Conditions.

**Vos droits.** Votre droit d'utiliser les Services est non exclusif, non transférable et soumis aux conditions et limites énoncées dans les présentes Conditions, les Conditions particulières (le cas échéant) et la documentation, ainsi qu'à votre respect de ces documents juridiques. Vous ne pouvez utiliser nos Services que de manière conventionnelle et uniquement aux fins pour lesquelles ils sont prévus. Si Vous êtes un consommateur, vous ne pouvez les utiliser qu'à des fins personnelles et non commerciales. Si Vous êtes une petite entreprise qui achète notre offre destinée aux petites entreprises, Vous pouvez également utiliser notre Compte et nos Services dans le cadre de vos activités professionnelles. En outre, Vous avez le droit d'utiliser les Services sur le nombre d'appareils convenu et pour la durée de votre abonnement à l'Offre ou pour celle de votre licence, en fonction de votre achat. ESET (et ses fournisseurs ou concédants) se réserve tous les droits qui ne vous sont pas explicitement accordés par les présentes Conditions ou les Conditions particulières.

**Votre consentement.** Afin de respecter la législation sur la protection des consommateurs et si Vous êtes un consommateur, Vous nous donnez votre consentement explicite pour que nous puissions commencer à Vous fournir les Services et le contenu électronique connexe dès que Vous aurez enregistré votre Compte (et rempli toutes les conditions préalables supplémentaires). Vous confirmez que Vous avez été informé qu'en nous accordant ce consentement, vous perdrez votre droit de résilier le contrat créé sur la base de ces Conditions.

**Vos obligations.** Vous êtes responsable de l'utilisation de votre Compte et des Services et de la confidentialité et de la sécurité des codes d'activation de l'Offre ESET ou des Clés de licence (collectivement « Code d'activation ») et des mots de passe. Dans toute la mesure permise par la loi applicable, Vous acceptez d'assumer la responsabilité de toutes les activités sous votre Compte ou votre Code d'activation. Pour garder le contrôle de votre Compte et de vos Services et empêcher quiconque d'y accéder, Vous ne devez pas divulguer votre Code d'activation ou vos mots de passe à qui que ce soit et vous devez limiter l'accès des tiers à vos appareils. Vous êtes tenu de nous contacter immédiatement si votre mot de passe ou votre Code d'activation a été divulgué à quelqu'un d'autre, si une personne non autorisée a utilisé votre Compte ou vos Services ou si Vous avez des raisons de croire que de tels événements pourraient se produire. En outre, Vous devez vous assurer que les données que Vous fournissez à ESET lors du processus d'enregistrement ou via votre Compte sont exactes et à jour, et que Vous nous informez de toute modification de celles-ci en mettant à jour les informations dans la section « Mon Compte ».

**Utilisation interdite.** Vous ne devez pas : (i) utiliser les Services et votre Compte à des fins illégales, y compris dans le cadre d'activités criminelles ou frauduleuses ou d'une manière susceptible d'entraîner une interruption, une perturbation ou des dommages aux Services et à nos sites web, de nuire à d'autres personnes ou d'être contraire aux présentes Conditions et à la documentation, (ii) vendre, sous-licencier, louer ou emprunter un Service, un Produit ou leur partie ou les utiliser pour fournir des services commerciaux (iii) faire de l'ingénierie inverse, de la compilation inverse ou du désassemblage du produit ou de toute fonctionnalité du Service ou tenter de découvrir leur code source, sauf dans la mesure où cette restriction est expressément interdite par la loi, (iv) exercer toute activité impliquant l'utilisation du Code d'activation contraire aux présentes Conditions ou conduisant à fournir un Code d'activation à toute personne qui n'est pas autorisée à utiliser les Services, telle que le transfert d'un Code d'activation utilisé ou non utilisé sous quelque forme que ce soit, ainsi que la reproduction ou la distribution non autorisée de Codes d'activation dupliqués ou générés ou l'utilisation du Service à la suite de l'utilisation d'un Code d'activation obtenu auprès d'une source autre qu'ESET ou les partenaires d'ESET, ou (v)



utiliser les Services et leurs fonctionnalités d'une manière qui limite la possibilité pour d'autres Utilisateurs d'accéder à ces Services. ESET se réserve le droit de restreindre ou de limiter l'étendue des Services fournis aux Utilisateurs individuels afin de permettre au plus grand nombre possible d'Utilisateurs d'utiliser les Services. ESET se réserve le droit de résilier votre Compte, d'interrompre la fourniture des Services ou de refuser leur fourniture dans de tels cas.

**Vos reconnaissances.** ESET s'efforcera toujours de respecter les normes les plus élevées lors de la fourniture des Services ; cependant, vous reconnaissez que (i) nous ne garantissons pas que nos Produits ou Services trouveront, localiseront, découvriront, préviendront ou répondront à toutes les menaces, vulnérabilités, logiciels malveillants qui pourraient être présents sur votre appareil ou que vous pourriez rencontrer en ligne ou hors ligne, et que vous ne tiendrez pas ESET pour responsable de cette situation ; (ii) Vous devez sauvegarder régulièrement vos documents, logiciels et autres données afin de prévenir ou de minimiser le risque de perte ou de dommage ; (iii) Vous devez maintenir nos Produits et autres logiciels connexes disponibles, opérationnels et à jour (en les mettant à jour et à niveau régulièrement) ; (iv) nous ne garantissons pas la disponibilité continue de nos Services ou de toute fonctionnalité spécifique ainsi que tout temps de réponse ; (v) nous pouvons imposer des limitations sur l'utilisation de notre Service et de ses fonctionnalités dans la documentation ou bloquer certains types d'utilisation.

ESET, SES FILIALES, SES PARTENAIRES, SES DISTRIBUTEURS ET SES FOURNISSEURS DÉCLINENT TOUTE RESPONSABILITÉ EN CAS DE PERTE OU DE DOMMAGE CAUSÉ PAR LE NON-RESPECT DE TOUTE OBLIGATION SUSMENTIONNÉE OU PAR LE RECOURS À DES SERVICES CONTRAIRES AUX MENTIONS CI-DESSUS.

**Assistance technique.** ESET ou des tiers mandatés par ESET fourniront une assistance technique à leur discrétion, sans garantie ni déclaration solennelle. Aucune assistance technique ne sera fournie pour le Produit ou l'une de ses fonctionnalités s'il atteint la date de fin de vie telle que définie dans la Politique de fin de vie. Vous devez sauvegarder toutes les données, tous les logiciels et tous les programmes existants avant que l'assistance technique ne vous soit fournie. ESET et/ou les tiers mandatés par ESET ne seront en aucun cas tenus responsables d'un quelconque dommage ou d'une quelconque perte de données, de biens, de logiciels ou de matériel, ou d'une quelconque perte de profit en raison de la fourniture de l'assistance technique. ESET et/ou les tiers mandatés par ESET se réservent le droit de décider si l'assistance technique couvre la résolution du problème. ESET se réserve le droit de refuser, de suspendre l'assistance technique ou d'y mettre fin à sa discrétion. Des informations de licence, d'autres informations et des données conformes à la Politique de confidentialité peuvent être requises pour fournir une assistance technique.

**Résiliation du compte.** Vous pouvez annuler votre Compte à tout moment. Sachez toutefois que cela rendra certains Services inutilisables.

## Communications électroniques

ESET communiquera avec vous par voie électronique lors de la réalisation des activités prévues par les présentes Conditions, y compris dans le cadre de la fourniture des Services et du Compte. Nous pouvons Vous envoyer des e-mails, des notifications intégrés à l'application via votre Produit ou votre Compte ou publier la communication sur notre site web. Vous acceptez de recevoir des communications légales d'ESET sous forme électronique, y compris toute communication sur la modification des Conditions, des Conditions particulières ou des Politiques de confidentialité, toute proposition/acceptation de contrat ou invitation à traiter, avis ou autres communications légales et que cette communication électronique sera considérée comme reçue par écrit, à moins qu'une forme différente de communication ne soit expressément requise par les lois applicables.

## Sécurité et protection des données

Votre nom complet, votre pays et votre adresse e-mail valide sont requis pour l'enregistrement et l'utilisation du Compte et pour la fourniture et la maintenance des Services et sont donc nécessaires à l'exécution d'un contrat

conclu entre Vous et ESET sur la base des présentes Conditions et des Conditions particulières. Vos données seront collectées et transférées vers les serveurs d'ESET ou ceux de ses partenaires où elles seront traitées pour assurer les fonctionnalités et la fourniture du Compte et des Services et l'autorisation de les utiliser, pour l'établissement, l'exercice et la défense des réclamations légales d'ESET ainsi que pour vous fournir une assistance technique en cas de besoin.

En outre, en fonction des Services que Vous choisissez d'utiliser et de vos paramètres de confidentialité et de sécurité, des données supplémentaires devront être collectées directement auprès de Vous ou de nos Produits ou Services. ESET traitera les données obtenues de votre part ou de votre Produit, dont certaines peuvent inclure des données personnelles, conformément à sa [Politique de confidentialité](#). Vous serez invité à la lire au cours du processus de commande de l'Offre, de l'enregistrement du Compte ou de l'installation du Produit et Vous pourrez vous y référer à chaque fois que vous aurez besoin de plus d'informations sur la manière dont nous traitons vos données dans le cadre du Compte et des Services ou sur vos droits en tant que personne concernée. D'autres politiques de confidentialité individuelles peuvent s'appliquer aux Produits ou Services que Vous utilisez. Vous pouvez les trouver dans la [documentation](#) associée au Produit ou Service concerné.

Si Vous êtes un Utilisateur professionnel de notre Service, l'Accord sur le traitement des données figurant à l'annexe 2 des présentes Conditions s'appliquera à Vous pour le traitement des données lorsque Vous êtes considéré comme un responsable du traitement des données. Dans ce cas, les Clauses contractuelles types figurant à l'Annexe 3 des présentes Conditions s'appliqueront en plus de l'Accord sur le traitement des données en cas de transfert et de traitement de données à caractère personnel en dehors de l'Espace économique européen ou d'un pays désigné comme sûr par la décision de la Commission européenne.

## Droits de propriété intellectuelle

ESET ou ses fournisseurs respectifs sont propriétaires ou détenteurs de droits d'auteur ou d'autres droits de propriété intellectuelle sur les logiciels disponibles sur le site web, l'application et les Produits (collectivement « Logiciels ») ou sur tout autre contenu disponible sur le site, comme le texte, les documents, les images, les logos, les icônes, les boutons ou les bases de données (« contenu »). Sous réserve du respect des présentes Conditions et des Conditions particulières et du paiement des frais applicables, il vous est accordé une licence limitée, non exclusive, ne pouvant faire l'objet d'une sous-licence et non transférable, vous permettant d'utiliser le Logiciel et le contenu à des fins personnelles et non commerciales et uniquement dans la mesure nécessaire à votre utilisation des Services, comme le permettent les présentes Conditions et les Conditions particulières. Vous ne pouvez pas extraire ou réutiliser tout contenu ou partie des Services (y compris par l'utilisation de techniques de cadrage) sans notre consentement écrit explicite. ESET et ses fournisseurs se réservent tous les droits qui ne vous sont pas explicitement accordés par les présentes Conditions ou les Conditions particulières.

En outre, tous les Produits et Logiciels ne peuvent être utilisés que conformément au Contrat de licence de l'Utilisateur final ("CLUF"), qui est fourni avec le produit ou qui en fait partie. Les produits ou Logiciels fournis avec le Contrat de Licence de l'utilisateur final ne peuvent pas être installés sans le consentement de l'utilisateur.

Dans le cas où Vous choisissez d'installer notre application mobile pour accéder à votre compte et aux services associés et les utiliser, le Contrat de Licence de l'utilisateur final inclus dans l'Annexe 1 des présentes Conditions Vous sera applicable.

## Clause de non-responsabilité

EN TANT QU'UTILISATEUR, VOUS RECONNAISSEZ QUE LE COMPTE AINSI QUE LES SERVICES SONT FOURNIS « EN L'ÉTAT », SANS AUCUNE GARANTIE D'AUCUNE SORTE, QU'ELLE SOIT EXPRESSE OU IMPLICITE, DANS LA LIMITE PRÉVUE PAR LA LOI APPLICABLE. NI LE FOURNISSEUR, NI SES CONCÉDANTS DE LICENCE, NI SES FILIALES, NI LES DÉTENTEURS DE DROIT D'AUTEUR NE FONT UNE QUELCONQUE DÉCLARATION OU N'ACCORDENT DE GARANTIE EXPRESSE OU IMPLICITE QUELCONQUE, NOTAMMENT DES GARANTIES DE VENTE, DE CONFORMITÉ À UN

OBJECTIF PARTICULIER OU SUR LE FAIT QUE LE COMPTE OU LES SERVICES NE PORTENT PAS ATTEINTE À DES BREVETS, DROITS D'AUTEURS, MARQUES OU AUTRES DROITS DÉTENUS PAR UN TIERS. NI LE FOURNISSEUR NI AUCUN AUTRE TIERS NE GARANTISSENT QUE LE COMPTE OU LES SERVICES RÉPONDRONT À VOS ATTENTES OU QUE LE FONCTIONNEMENT DU COMPTE OU DES SERVICES SERA CONTINU OU EXEMPT D'ERREURS. VOUS ASSUMEZ L'ENTIÈRE RESPONSABILITÉ ET L'ENSEMBLE DES RISQUES LIÉS À LA SÉLECTION DU COMPTE ET DES SERVICES ET À LEUR UTILISATION EN VUE D'OBTENIR LES RÉSULTATS ATTENDUS, TOUT COMME VOUS ASSUMEZ LES RÉSULTATS DÉCOULANT DE LEUR UTILISATION.

À l'exception des obligations mentionnées explicitement dans le présent Contrat, aucune obligation supplémentaire n'est imposée au Fournisseur et à ses concédants de licence.

## **Limitation de responsabilité**

DANS LA LIMITE MAXIMALE PRÉVUE PAR LES LOIS APPLICABLES, LE FOURNISSEUR, SES EMPLOYÉS OU SES CONTRACTANTS NE SERONT EN AUCUN CAS TENUS POUR RESPONSABLES D'UNE QUELCONQUE PERTE DE PROFIT, REVENUS, VENTES, DONNÉES, OU DES FRAIS D'OBTENTION DE BIENS OU SERVICES DE SUBSTITUTION, DE DOMMAGE MATÉRIEL, DOMMAGE PHYSIQUE, INTERRUPTION D'ACTIVITÉ, PERTE DE DONNÉES COMMERCIALES, OU DE TOUT DOMMAGE DIRECT, INDIRECT, FORTUIT, ÉCONOMIQUE, DE GARANTIE, PUNITIF, SPÉCIAL OU CORRÉLATIF, QUELLE QU'EN SOIT LA CAUSE ET QUE CE DOMMAGE DLE D'UNE RESPONSABILITÉ CONTRACTUELLE, DÉLICTEUELLE OU D'UNE NÉGLIGENCE OU DE TOUTE AUTRE THÉORIE DE RESPONSABILITÉ, LIÉE À L'INSTALLATION, À L'UTILISATION OU À L'IMPOSSIBILITÉ D'UTILISER LE COMPTE OU LES SERVICES, MÊME SI LE FOURNISSEUR OU SES CONTRACTANTS ONT ÉTÉ AVERTIS DE L'ÉVENTUALITÉ D'UN TEL DOMMAGE. CERTAINS PAYS ET CERTAINES LOIS N'AUTORISANT PAS L'EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ, MAIS AUTORISANT LA LIMITATION DE RESPONSABILITÉ, LA RESPONSABILITÉ DU FOURNISSEUR, DE SES EMPLOYÉS OU DE SES CONTRACTANTS SERA LIMITÉE AU MONTANT QUE VOUS AVEZ PAYÉ POUR LE SERVICE OU LE COMPTE EN QUESTION.

## **Conformité aux contrôles à l'exportation**

(a) Vous ne devez en aucun cas, directement ou indirectement, exporter, réexporter, transférer ou mettre le Logiciel à la disposition de quiconque, ou l'utiliser d'une manière ou participer à un acte qui pourrait entraîner ESET ou ses sociétés de holding, ses filiales et les filiales de l'une de ses sociétés de holding, ainsi que les entités contrôlées par ses sociétés de holding (« Sociétés affiliées ») à enfreindre ou faire l'objet des conséquences négatives de l'enfreinte des Lois sur le contrôle à l'exportation, qui comprennent :

- i. les lois qui contrôlent, limitent ou imposent des exigences en matière de licence pour l'exportation, la réexportation ou le transfert de marchandises, de logiciels, de technologies ou de services, émises ou adoptées par un gouvernement, un état ou un organisme de réglementation des États-Unis d'Amérique, de Singapour, du Royaume-Uni, de l'Union européenne ou de l'un de ses États membres, ou tout pays dans lequel les obligations au titre des présentes conditions doivent être exécutées, ou dans lequel ESET ou l'une de ses filiales est établie ou mène ses activités et
- ii. toute sanction économique, financière, commerciale ou autre, sanction, restriction, embargo, interdiction d'importation ou d'exportation, interdiction de transfert de fonds ou d'actifs ou de prestation de services, ou mesure équivalente imposée par un gouvernement, un État ou un organisme de réglementation des États-Unis d'Amérique, de Singapour, du Royaume-Uni, de l'Union européenne ou de l'un de ses États membres, ou tout pays dans lequel les obligations au titre des présentes conditions doivent être exécutées, ou dans lequel ESET ou l'une de ses filiales est établie ou mène ses activités (les actes juridiques mentionnés aux points i, et ii. ci-dessus étant appelés ensemble « Lois sur le contrôle à l'exportation »).

(b) ESET a le droit de suspendre ses obligations en vertu des présentes Conditions ou d'y mettre fin avec effet immédiat dans le cas où :

- i. ESET estime raisonnablement que l'Utilisateur a enfreint ou est susceptible d'enfreindre la disposition de la

- section (a) de la présente clause de conformité aux contrôles à l'exportation des présentes conditions ; ou
- ii. L'Utilisateur et/ou le Logiciel deviennent soumis aux Lois sur le contrôle à l'exportation et, par conséquent, ESET estime raisonnablement que l'exécution continue de ses obligations en vertu des présentes conditions pourrait entraîner ESET ou ses affiliés à enfreindre ou faire l'objet des conséquences négatives de l'enfreinte des Lois sur le contrôle à l'exportation.

(c) Rien dans les présentes conditions ne vise, et rien ne doit être interprété comme incitant ou obligeant l'une des parties à agir ou à s'abstenir d'agir (ou à accepter d'agir ou à s'abstenir d'agir) d'une manière qui soit incompatible, pénalisée ou interdite en vertu de toute loi sur le contrôle à l'exportation applicable.

## Régime juridique et linguistique

Les présentes Conditions sont régies par les lois de la République slovaque et interprétée conformément à celles-ci. Vous et le Fournisseur convenez que les dispositions relatives aux conflits de la loi applicable et la Convention des Nations Unies sur les contrats pour la Vente internationale de marchandises ne s'appliquent pas. Si vous êtes un consommateur ayant sa résidence habituelle dans l'UE, Vous bénéficiez également d'une protection supplémentaire qui Vous est accordée par les dispositions légales obligatoires applicables dans votre pays de résidence.

Vous acceptez expressément que la juridiction exclusive pour tout conflit ou litige avec le Fournisseur, ou en relation avec votre utilisation du Logiciel, du Compte ou des Services ou découlant des présentes Conditions ou des Conditions particulières (le cas échéant) réside dans les tribunaux slovaques. Si Vous êtes un consommateur et que vous avez votre résidence habituelle dans l'UE, Vous pouvez également introduire une action pour faire valoir vos droits de consommateur dans le lieu de la juridiction exclusive ou dans le pays de l'UE dans lequel Vous vivez. En outre, vous pouvez également utiliser une plateforme de résolution des litiges en ligne, accessible à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Toutefois, pensez à nous contacter d'abord avant de présenter officiellement une réclamation.

En cas de divergence entre les versions linguistiques des présentes Conditions, la version en langue anglaise disponible [ici](#) prévaut toujours.

## Dispositions générales

ESET se réserve le droit d'apporter des modifications aux Services ainsi que de réviser les présentes Conditions, les Conditions particulières et la documentation ou toute partie de celle-ci à tout moment en mettant à jour le document approprié (i) pour refléter les modifications apportées au Compte, aux Services ou au site web ou dans la façon dont ESET mène ses activités, (ii) pour des raisons légales, réglementaires ou de sécurité, ou (iii) pour éviter tout abus ou dommage. Vous serez informé de toute révision des présentes Conditions ou des Conditions particulières par e-mail ou via votre Produit ou Compte. Si Vous n'êtes pas d'accord avec les modifications proposées aux présentes Conditions ou aux Conditions spéciales, Vous pouvez annuler votre Compte et/ou annuler les Services achetés concernés dans les 30 jours suivant la réception d'une notification de la modification. À moins que Vous n'annuliez votre Compte ou votre Service dans ce délai, les modifications proposées seront considérées comme acceptées et prendront effet à Votre égard à la date à laquelle vous avez reçu une notification de la modification.

## Nos coordonnées

Si vous avez des questions ou des requêtes, ou si vous souhaitez soumettre un avis ou une réclamation, n'hésitez pas à nous contacter par l'intermédiaire de nos [Coordonnées](#) ou de notre [page d'assistance technique](#) si Vous rencontrez des problèmes techniques. Nous ferons de notre mieux pour résoudre ces questions dans les 30 jours suivant leur réception.

# SERVICES, MODULES DES SERVICES ET CONDITIONS PARTICULIÈRES POUR LEUR UTILISATION

## 1. ESET HOME

Le portail web et l'application mobile ESET HOME permettent de gérer vos Services et Produits ESET associés à votre Compte et aux appareils sur lesquels notre Produit est installé en utilisant votre Compte. Vous pouvez consulter l'état de la sécurité des appareils protégés par ces Services et/ou Produits associés, recevoir des notifications importantes concernant les appareils et les Produits gérés, ajouter, acheter ou renouveler une Offre ou une Licence arrivée à expiration (en utilisant une plateforme distincte), télécharger des Produits sur votre appareil, les partager avec des membres de votre famille et des amis ou tirer parti d'autres fonctionnalités décrites dans la [documentation](#). L'Administration des produits sera activée une fois que Vous aurez créé un Compte, mais vous ne pourrez utiliser la plupart de ses fonctionnalités qu'après avoir associé au moins un Produit à Votre compte. La [documentation](#) peut indiquer le nombre maximum de Produits ou d'appareils que Vous pouvez gérer à partir de votre Compte.

## 2. Sécurité moderne des endpoints

La sécurité moderne des endpoints permet de protéger vos appareils contre les menaces en ligne et hors ligne et de bloquer la propagation de logiciels malveillants à d'autres utilisateurs. En outre, elle permet de prévenir, de détecter et de résoudre les incidents de sécurité susceptibles de se produire sur votre appareil. La sécurité moderne des endpoints comprend des fonctionnalités de sécurité en plus de l'antivirus et de la protection contre les programmes malveillants standard, notamment notre bouclier anti-ransomwares, la technologie de détection de menaces Intel, SysInspector, la protection contre les attaques par force brute, le pare-feu et ESET LiveGuard. Vous ne pouvez accéder à cette fonctionnalité que si Vous avez souscrit à notre Offre dans le cadre du Niveau.

Pour utiliser la sécurité moderne des endpoints, vous devez installer le ou les Produits adéquats sur les appareils devant bénéficier du Service. Nos Produits contiennent des fonctions qui collectent des échantillons de virus, d'autres programmes informatiques également nuisibles et d'objets problématiques, suspects, potentiellement indésirables ou dangereux tels que des fichiers, des URL, des paquets IP et des trames Ethernet (« Infiltrations »), puis les envoient à ESET, en incluant, sans s'y limiter, des informations sur le processus d'installation, l'appareil et/ou la plateforme hébergeant le Produit et des informations sur les opérations et fonctions du Produit (« Informations »). Les Informations et les Infiltrations sont susceptibles de contenir des données (y compris des données à caractère personnel obtenues par hasard ou accidentellement) Vous concernant et/ou d'autres usagers de l'appareil sur lequel le Produit est installé et les fichiers affectés par les Infiltrations et les métadonnées associées.

Les Informations et les Infiltrations peuvent être collectées par les fonctions suivantes du Produit :

- i. La fonction Système de réputation ESET LiveGrid® collecte et envoie les hachages unidirectionnelles liés aux Infiltrations à ESET. Cette fonction est activée dans les paramètres standard du Produit.
- ii. La fonction Système de commentaires ESET LiveGrid® collecte et envoie les Infiltrations avec les Informations et les métadonnées associées à ESET. Vous pouvez activer cette fonction pendant l'installation du Produit.

ESET n'utilisera les Informations et les Infiltrations reçues qu'à des fins d'analyse et de recherche d'Infiltrations, d'amélioration de nos Services et de vérification de votre droit à utiliser les Services. Nous prendrons les mesures appropriées pour garantir la sécurité des Infiltrations et des informations reçues. Si vous activez cette fonction du Produit, les Infiltrations et Informations peuvent être collectées et traitées par ESET, comme stipulé dans la Politique de confidentialité et conformément aux réglementations en vigueur. Vous pouvez désactiver ces fonctions à tout moment.

### **3. Serveur sécurisé**

La sécurité des serveurs n'est disponible que dans notre Offre pour les petites entreprises. Elle détecte de manière proactive les virus, les chevaux de Troie, les vers et les rootkits et aide à les nettoyer. Elle peut signaler de nouveaux types de logiciels malveillants, ce qui contribue à protéger votre serveur de fichiers s'exécutant sous le système d'exploitation Windows Server. Elle comprend également une protection de l'accès web et anti-hameçonnage qui surveille les communications entre les navigateurs web et les serveurs distants (y compris SSL) et les analyse à la recherche de logiciels malveillants et de tentative d'hameçonnage. La protection du client de messagerie permet de contrôler les communications électroniques reçues par le biais des protocoles POP3(S) et IMAP(S). ESET LiveGrid surveille le comportement des applications et des processus qui tentent de modifier des fichiers d'une manière courante pour les ransomwares/codeurs de fichiers. Si le comportement d'une application est considéré comme malveillant, ou si l'analyse basée sur la réputation montre qu'une application est suspecte, l'application est bloquée et le processus est arrêté, ou l'utilisateur est invité à le bloquer ou à l'autoriser. De plus, il analyse automatiquement tous les supports amovibles à la recherche de logiciels malveillants. Vous ne pouvez accéder à ce Service que si Vous avez souscrit à notre Offre pour les petites entreprises dans le cadre du Niveau.

### **4. Transactions bancaires et navigation sécurisées**

La fonctionnalité Transactions bancaires et navigation sécurisées permet d'utiliser un navigateur sécurisé lorsque vous utilisez des services bancaires en ligne, que vous accédez à des portefeuilles cryptographiques en ligne ou que vous naviguez tout simplement. Elle permet de vous défendre contre les logiciels malveillants, l'enregistrement de frappe et d'autres types de menaces numériques. Ce service ne peut être mis à votre disposition que si Vous avez souscrit à notre Niveau d'offre.

### **5. Protection de la webcam**

La protection de la webcam surveille votre ordinateur pour détecter les tentatives d'utilisation de votre webcam. Elle vous avertit des tentatives inattendues et vous permet de les bloquer. Ce service ne peut être mis à votre disposition que si Vous avez souscrit à notre Niveau d'offre.

### **6. Inspecteur de réseau**

L'Inspecteur de réseau peut vous aider à identifier les vulnérabilités de votre réseau approuvé et la sécurité des appareils connectés à votre réseau local. Il fournit également une liste des appareils connectés, classés par type d'appareil (par exemple, imprimante, box Internet, appareil mobile, etc.) pour vous indiquer les appareils connectés à votre réseau. L'Inspecteur de réseau permet d'identifier les vulnérabilités d'une box Internet et augmente votre niveau de protection lorsque vous êtes connecté à un réseau. Ce service ne peut être mis à votre disposition que si Vous avez souscrit à notre Niveau d'offre.

### **7. Confidentialité et sécurité du navigateur**

La fonctionnalité Confidentialité et sécurité du navigateur renforce la sécurité de votre navigation. Elle contient notre extension de navigateur qui peut être installée dans le navigateur de votre choix. Après son installation, elle permet de distinguer les résultats de recherche sûrs de ceux qui ne le sont pas et de vous protéger contre les tentatives d'hameçonnage et d'autres menaces en ligne. Dans certains Niveaux d'offre, la fonctionnalité Confidentialité et sécurité du navigateur contient également une fonction de nettoyage des métadonnées, qui permet de supprimer les métadonnées des images chargées sur votre navigateur. Ce service ne peut être mis à votre disposition que si Vous avez souscrit à notre Niveau d'offre.

### **8. ESET Password Manager**

ESET Password Manager est un outil de gestion d'identité numérique qui permet de stocker vos identifiants de connexion ou d'autres données de manière sécurisée. Son utilisation est soumise aux [Conditions](#) pour ESET

Password Manager et à une [Politique de confidentialité](#) spéciale, qui s'appliquent en plus des présentes Conditions et de la Politique de confidentialité du Compte. Pour utiliser ESET Password Manager, Vous devez installer le Produit requis, créer et activer votre Compte et associer votre Produit au Compte. Votre Compte Vous permettra, entre autres fonctionnalités utiles, de gérer vos licences pour ESET Password Manager et de les partager avec vos amis ou les membres de votre famille, qui pourront alors en bénéficier pleinement. Toutefois, en tant qu'abonné ou titulaire de la licence, vous conserverez le droit d'annuler la licence à tout moment. La fonctionnalité Password Manager peut être mise à votre disposition dans le cadre de la Licence ainsi que dans le cadre du Niveau de l'offre.

## **9. Secure Data**

Secure Data permet de chiffrer des données sur votre ordinateur ou des lecteurs amovibles. Ce service ne peut être mis à votre disposition que si Vous avez souscrit à notre Niveau d'offre.

## **10. Réseau privé virtuel**

Le réseau privé virtuel (« VPN ») vous permet d'établir une connexion privée lorsque vous utilisez des réseaux publics et privés. Lorsque vous vous connectez à un emplacement dans l'application VPN, une nouvelle adresse IP est attribuée à votre appareil et votre trafic en ligne est chiffré. Il est ainsi plus difficile pour des tiers de suivre vos activités en ligne ou d'obtenir vos données. Ce service ne peut être mis à votre disposition que si Vous avez souscrit à notre Niveau d'offre.

Vous vous engagez à ne pas utiliser faire un mauvais usage du VPN. Un mauvais usage comprend, sans s'y limiter, l'utilisation du VPN pour endommager ou faire courir un risque à notre entreprise, notre réputation, nos employés, d'autres utilisateurs, nos installations ou à toute autre personne ; la suppression, le contournement, la désactivation, l'endommagement ou toute autre interférence avec les fonctionnalités du VPN liées à la sécurité ; l'interférence ou l'endommagement intentionnel du fonctionnement du VPN, par quelque moyen que ce soit, y compris le chargement ou la diffusion sur Internet de courrier indésirable, de virus, de logiciels publicitaires, de spyware, de vers ou d'autres codes malveillants. Vous acceptez d'indemniser, de sauvegarder et de tenir ESET, ses sociétés affiliées, ses contractants, ses employés, ses agents et ses fournisseurs tiers, ses concédants de licence et ses partenaires à l'abri de toute réclamation, perte, dommage, responsabilité, y compris les frais juridiques et les dépenses, découlant de votre mauvaise utilisation du VPN, de toute violation par vous des Conditions, ou de toute violation des déclarations, garanties et engagements faits par vous dans le présent document.

ESET se réserve le droit de résilier, de suspendre ou de restreindre votre accès au VPN, avec ou sans préavis, au cas où vous l'utiliserez en violation des présentes Conditions ou si vous adoptez un comportement inapproprié ou illégal.

## **11. Antivol**

Antivol permet d'empêcher la perte ou la mauvaise utilisation des données essentielles résultant de la perte ou du vol d'un ordinateur ou d'un autre appareil sur lequel le programme est installé. La fonctionnalité Antivol peut être mise à votre disposition dans le cadre de la Licence ainsi que dans le cadre du Niveau de l'offre.

La fonction Antivol est désactivée dans les paramètres par défaut du Produit associé. Pour utiliser cette fonction, Vous devez installer les Produits requis, activer la fonctionnalité Antivol et associer votre Produit au Compte. Vous pouvez activer la fonction Antivol et la collecte de données correspondante en cas de vol ou de perte de votre ordinateur ou d'un autre appareil. Si Vous choisissez d'activer cette fonction du Produit, les données concernant l'appareil manquant sont collectées et envoyées à ESET. Ces données peuvent notamment comprendre l'emplacement réseau de l'appareil, le contenu affiché à l'écran de l'appareil, la configuration de l'appareil et/ou les données enregistrées par une caméra branchée. Vous pouvez utiliser les données obtenues par cette fonction et fournies via le Compte exclusivement pour rectifier une situation défavorable causée par la perte de votre appareil. ESET traitera ces données comme indiqué dans la [Politique de confidentialité](#) et en conformité avec les



réglementations légales pertinentes uniquement pour Vous fournir ce Service. Vous pouvez désactiver cette fonction à tout moment.

La fonctionnalité Antivol sera utilisée exclusivement en cas de vol ou de perte de votre appareil et en relation avec les appareils sur lesquels vous avez des droits légitimes et auxquels vous avez accès. Toute utilisation identifiée qui peut être jugée illégale ou nuisible ou qui peut interférer avec les droits d'autrui ou avoir un impact négatif sur ceux-ci peut être signalée à l'autorité compétente et entraîner une restriction de l'accès au Service. ESET se conformera aux lois applicables et aidera les autorités policières en cas d'utilisation abusive.

En acceptant les présentes Conditions, Vous reconnaissez également que la fourniture et l'utilisation de la fonctionnalité Antivol et le traitement des données dans le cadre de sa fourniture sont également régis par le Contrat de licence de l'Utilisateur final et la Politique de confidentialité du logiciel ESET Anti-Theft associé, qui sont disponibles dans la [documentation](#) et qui doivent être acceptés pendant le processus d'installation du logiciel.

## **12. ESET Parental Control**

ESET Parental Control Vous permet de contrôler l'accès des utilisateurs gérés (tels que vos enfants) à certaines catégories de sites web et/ou d'applications mobiles, d'appliquer des règles de gestion du temps aux utilisateurs gérés ou d'utiliser la géolocalisation pour les appareils sur lesquels le Produit concerné est installé et ESET Parental Control actif. ESET Parental Control peut être mis à votre disposition dans le cadre de la Licence, du Niveau d'offre, ainsi qu'en tant que Produit autonome pour Android acheté dans le cadre de l'Offre.

Pour utiliser ESET Parental Control,, Vous devez associer votre Produit (avec ESET Parental Control actif) à votre Compte. Vous ne pouvez pas associer le même Produit à plusieurs Comptes en même temps. Les Utilisateurs ayant accès au compte peuvent créer des profils pour les utilisateurs gérés avec un ou plusieurs appareils. ESET se réserve le droit de limiter le nombre de profils et d'appareils utilisés par un Utilisateur.

Pour fonctionner correctement, une fonction ESET Parental Control active envoie des informations au Fournisseur, y compris mais sans s'y limiter, des informations sur les sites web visités, les emplacements, les applications mobiles, les informations sur l'appareil utilisé et les données relatives aux opérations et au fonctionnement d'ESET Parental Control. Ces Informations peuvent contenir des données (y compris les données à caractère personnel obtenues par accident ou de manière aléatoire) sur Vous-même ou d'autres utilisateurs gérés, les informations sur l'appareil, le système d'exploitation et les applications installées. ESET devra prendre les mesures nécessaires pour garantir que toutes les informations reçues restent confidentielles.

Vous ne pouvez utiliser ESET Parental Control qu'en relation avec les appareils des utilisateurs gérés sur lesquels Vous avez un droit légitime et un accès. Toute utilisation identifiée qui peut être jugée illégale ou nuisible ou qui peut interférer avec les droits d'autrui ou avoir un impact négatif sur ceux-ci peut être signalée à l'autorité compétente et entraîner une restriction de l'accès au Service. ESET se conformera aux lois applicables et aidera les autorités policières en cas d'utilisation abusive.

En acceptant les présentes Conditions, Vous reconnaissez également que la fourniture et l'utilisation d'ESET Parental Control et le traitement des données dans le cadre de sa fourniture sont également régis par le Contrat de licence de l'Utilisateur final et la Politique de confidentialité du logiciel ESET Parental Control associé, qui sont disponibles dans la [documentation](#) et qui doivent être acceptés pendant le processus d'installation du logiciel.

## **13. Protection de l'identité**

La protection de l'identité est un service tiers visant à protéger vos informations personnelles, financières et de crédit. Elle permet de détecter la vente illégale de vos informations personnelles en assurant une surveillance continue. Vous recevrez une alerte sur votre appareil lorsque la protection de l'identité estimera que vos informations personnelles sont en danger. La protection de l'identité ne peut être mise à votre disposition que si



Vous avez souscrit à notre Niveau d'offre.

Si la protection de l'identité est disponible dans votre juridiction, vous reconnaissez et acceptez que qu'elle soit fournie exclusivement par des fournisseurs de services tiers. La fourniture, les termes, les conditions et toute responsabilité découlant de ces services seront régis uniquement par les termes du fournisseur de services tiers respectif. ESET ne fait aucune déclaration, ne donne aucune garantie concernant l'efficacité, l'exactitude ou l'exhaustivité de ces Services et ne peut être tenue pour responsable pour toute réclamation, perte ou dommage découlant de votre confiance dans ou de votre utilisation de la protection de l'identité.

#### **14. Produits autonomes ESET NOD32 Antivirus, ESET Mobile Security for Android et ESET Smart TV Security**

Si vous avez souscrit à l'un de nos Produits autonomes inclus dans notre Offre, vous aurez le droit d'utiliser le produit en question et pourrez obtenir certains Services. ESET NOD32 Antivirus, ESET Mobile Security for Android et ESET Smart TV Security sont des solutions de base qui Vous permettent de protéger vos appareils contre les virus et les logiciels malveillants. Pour les utiliser, vous devez installer le Produit adéquat sur les appareils devant bénéficier du Service.

Ces produits contiennent des fonctions qui collectent des échantillons d'Infiltrations et d'Informations et les envoient ensuite à ESET. Les Informations et les Infiltrations sont susceptibles de contenir des données (y compris des données à caractère personnel obtenues par hasard ou accidentellement) Vous concernant et/ou d'autres usagers de l'appareil sur lequel le Produit est installé et les fichiers affectés par les Infiltrations et les métadonnées associées. Les Informations et les Infiltrations peuvent être collectées par les fonctions suivantes du Produit :

- i. La fonction Système de réputation ESET LiveGrid collecte et envoie les hachages unidirectionnelles liés aux Infiltrations à ESET. Cette fonction est activée dans les paramètres standard du Produit.
- ii. La fonction Système de commentaires ESET LiveGrid collecte et envoie les Infiltrations avec les Informations et les métadonnées associées à ESET. Vous pouvez activer cette fonction pendant l'installation du Produit.

ESET n'utilisera les Informations et les Infiltrations reçues qu'à des fins d'analyse et de recherche d'Infiltrations, d'amélioration de nos Services et de vérification de votre droit à utiliser les Services. Nous prendrons les mesures appropriées pour garantir la sécurité des Infiltrations et des informations reçues. Si vous activez cette fonction du Produit, les Infiltrations et Informations peuvent être collectées et traitées par ESET, comme stipulé dans la Politique de confidentialité et conformément aux réglementations en vigueur. Vous pouvez désactiver ces fonctions à tout moment.

#### **Annexe n°1**

[Contrat de Licence de l'utilisateur final de l'application ESET HOME](#)

#### **Annexe n° 2**

[Accord sur le traitement des données](#)

#### **Annexe n° 3**

[Clauses contractuelles types](#)

# Accord sur le traitement des données

Conformément aux exigences du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 sur la protection des personnes physiques en ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel et la libre circulation de ces données, et abrogeant la Directive 95/46/CE (ci-après « RGPD »), le Fournisseur (ci-après dénommé le « Sous-traitant ») et Vous (ci-après dénommé « Responsable du traitement ») entrez en relation contractuelle aux fins du traitement des données pour définir les modalités et conditions du traitement des données à caractère personnel, les modalités de sa protection, ainsi que d'autres droits et obligations des deux parties en ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel des personnes concernées pour le compte du Responsable du traitement pendant la durée de l'exécution de l'objet des présents Termes en tant que contrat principal.

**1. Traitement des Données à caractère personnel.** Les services fournis conformément aux présentes Conditions comprennent le traitement d'informations relatives à une personne physique identifiée ou identifiable répertoriée dans la [Politique de confidentialité](#) (ci-après dénommées les « Données à caractère personnel »).

**2. Autorisation.** Le Responsable du traitement autorise le Sous-traitant à traiter les Données à caractère personnel, y compris les instructions suivantes :

(i) « Finalité du traitement » signifie la fourniture des services conformément aux présents Termes ; Le Sous-traitant n'est autorisé à traiter les Données à caractère personnel pour le compte du Responsable du traitement que dans le cadre de la fourniture des services demandés par ce dernier. Toutes les informations recueillies à des fins supplémentaires sont traitées en dehors de la relation contractuelle Responsable du traitement/Sous-traitant.

(ii) période de traitement signifie la période allant de la coopération prévue par les présents Termes à la cessation des services ;

(iii) champ d'application et catégories des données à caractère personnel. Les Services sont destinés uniquement au traitement des données à caractère personnel générales. Le Responsable du traitement est toutefois seul responsable de la détermination du champ d'application des données à caractère personnel.

(iv) « Personne concernée » signifie la personne physique en tant qu'utilisateur autorisé des appareils du Responsable du traitement ;

(v) traitement désigne toute opération ou tout ensemble d'opérations nécessaires au traitement ;

(vi) « Instructions documentées » signifie les instructions décrites dans les présents Termes, leurs Annexes, la Politique de confidentialité et la documentation du service. Le Responsable du traitement est chargé de l'admissibilité juridique du traitement des Données à caractère personnel par le Sous-traitant au regard des dispositions applicables respectives à la loi sur la protection des données.

**3. Obligations du Sous-traitant.** Le Sous-traitant s'engage à :

(i) traiter les Données à caractère personnel conformément aux instructions documentées et aux fins définies dans les Conditions, ses Annexes, la Politique de confidentialité, et la documentation du service ;

Informar les personnes autorisées à traiter les Données à caractère personnel (ci-après dénommées « Personnes autorisées ») de leurs droits et devoirs conformément au GDPR, de leur responsabilité en cas de manquement à leurs devoirs et s'assurer que les Personnes autorisées à traiter les Données à caractère personnel se sont engagées à respecter la confidentialité et à suivre les instructions Documentées.

(iii) mettre en place et suivre les mesures décrites dans les Conditions, ses Annexes, la Politique de confidentialité, et la documentation du service ;

(iv) aider le Responsable du traitement à répondre aux demandes des Personnes concernées en ce qui concerne leurs droits. Le Sous-traitant ne doit pas corriger, supprimer ou limiter le traitement des Données à caractère personnel sans les instructions du Responsable du traitement. Toutes les demandes de la Personne concernée relatives aux Données à caractère personnel traitées pour le compte du Responsable du traitement doivent être transmises à ce dernier sans délai.

(v) aider le Responsable du traitement à notifier la violation de données à caractère personnel à l'autorité de contrôle et à la Personne concernée ; Le Sous-traitant notifie au Responsable du traitement toute violation du traitement des données à caractère personnel ou de la sécurité des données à caractère personnel immédiatement après sa découverte. Le Sous-traitant coopère dans une mesure raisonnable à l'enquête et à la réparation d'une telle violation et prend des mesures raisonnables pour limiter les conséquences négatives ultérieures.

(vi) selon le choix du Responsable du traitement, supprimer ou renvoyer toutes les Données à caractère personnel au Responsable du traitement après la fin de la Période de traitement ; Le Responsable du traitement s'engage à informer le Sous-traitant de sa décision dans les dix (10) jours suivant la fin de la Période de traitement. Cette disposition n'affecte pas le droit du Sous-traitant de conserver les données à caractère personnel dans la mesure nécessaire à des fins d'archivage dans l'intérêt public, à des fins de recherche scientifique, à des fins statistiques ou à des fins de constatation, d'exercice ou de défense d'un droit en justice.

(vii) tenir un registre à jour de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Responsable du traitement.

(viii) mettre à la disposition du Responsable du traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer la conformité dans le cadre des Conditions, de ses Annexes, de la Politique de confidentialité et de la documentation du service. En cas d'audit ou de contrôle du traitement des Données à caractère personnel par le Responsable du traitement, ce dernier est tenu d'informer le Sous-traitant par écrit au moins dix (30) jours avant l'audit ou le contrôle prévu.

**4. Recrutement d'un autre Sous-traitant.** Le Sous-traitant est autorisé à faire appel à un autre sous-traitant pour mener des activités de traitement spécifiques, telles la fourniture d'un espace de stockage dans le cloud et de l'infrastructure pour le service, conformément aux Conditions, à ses Annexes, à la Politique de confidentialité et à la documentation du service. Actuellement, Microsoft fournit un stockage et une infrastructure cloud dans le cadre du service cloud Azure. Même dans ce cas, le Sous-traitant demeure le seul point de contact et la partie responsable du respect des obligations prévues dans les présents Termes, leurs Annexes, la Politique de confidentialité et la documentation du service. Le Sous-traitant s'engage à informer le Responsable du traitement de l'ajout ou du remplacement d'un autre Sous-traitant afin de pouvoir s'opposer à ce changement.

**5. Territoire du traitement.** Le Sous-traitant mettra tout en œuvre pour s'assurer que le traitement ait lieu dans l'Espace économique européen ou un pays désigné comme étant sûr par décision de la Commission européenne d'après la décision du Responsable du traitement. Les Clauses contractuelles types s'appliquent aux transferts et traitements effectués hors de l'Espace économique européen ou d'un pays désigné comme étant sûr par décision de la Commission européenne à la demande du Responsable du traitement.

**6. Sécurité.** Le Sous-traitant est certifié ISO 27001:2013 et utilise le cadre de la norme ISO 27001 pour mettre en place une stratégie de sécurité de défense par couches lors de l'application de contrôles de sécurité au niveau de la couche réseau, des systèmes d'exploitation, des bases de données, des applications, du personnel et des processus opérationnels. La conformité aux exigences réglementaires et contractuelles est régulièrement évaluée et examinée de la même manière que les autres infrastructures et opérations du Sous-traitant, et les mesures nécessaires sont prises pour assurer la conformité de manière continue. Le Sous-traitant a organisé la sécurité des

données en utilisant le système ISMS basé sur ISO 27001. La documentation sur la sécurité comprend principalement des documents de politique pour la sécurité des informations, la sécurité physique et la sécurité des équipements, la gestion des incidents, le traitement des fuites de données et des incidents de sécurité, etc.

**7. Mesures techniques et organisationnelles.** Le Sous-traitant protège les Données à caractère personnel contre les dommages et la destruction accidentels et illicites, la perte accidentelle, la modification, l'accès non autorisé et la divulgation. À cette fin, le Sous-traitant adopte les mesures techniques et organisationnelles adéquates correspondant au mode de traitement et au risque que présente le traitement pour les droits des Personnes concernées, conformément aux exigences du RGPD. Une description détaillée des mesures techniques et organisationnelles figure dans la Politique de sécurité.

**8. Coordonnées du Sous-traitant.** Toutes les notifications, requêtes, demandes et autres communications relatives à la protection des données à caractère personnel doivent être adressées à ESET, spol. s.r.o., à l'attention de : Data Protection Officer, Einsteinova 24, 85101 Bratislava, Slovak Republic, email: dpo@eset.sk.

## Clauses contractuelles types

### SECTION I

#### Clause 1 Finalités et champ d'application

(a) Les présentes clauses contractuelles types visent à garantir le respect des exigences du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement général sur la protection des données) (1) en cas de transfert de données à caractère personnel vers un pays tiers.

(b) Les Parties :

(i) la ou les personnes physiques ou morales, la ou les autorités publiques, la ou les agences ou autre(s) organisme(s) (ci-après la ou les «entités») qui transfèrent les données à caractère personnel, mentionnés à l'annexe I.A. (ci-après l'«exportateur de données»), et

(ii) la ou les entités d'un pays tiers qui reçoivent les données à caractère personnel de l'exportateur de données, directement ou indirectement par l'intermédiaire d'une autre entité également partie aux présentes clauses, mentionnées à l'annexe I.A. (ci-après l'«importateur de données»)

sont convenues des présentes clauses contractuelles types (ci-après: les «clauses»).

(c) Les présentes clauses s'appliquent au transfert de données à caractère personnel précisé à l'annexe I.B.

(d) L'appendice aux présentes clauses, qui contient les annexes qui y sont mentionnées, fait partie intégrante des présentes clauses.

#### Clause 2 Effet et invariabilité des clauses

(a) Les présentes clauses établissent des garanties appropriées, notamment des droits opposables pour la personne concernée et des voies de droit effectives, en vertu de l'article 46, paragraphe 1, et de l'article 46, paragraphe 2, point c), du règlement (UE) 2016/679 et, en ce qui concerne les transferts de données de responsables du traitement à sous-traitants et/ou de sous-traitants à sous-traitants, des clauses contractuelles types en vertu de l'article 28, paragraphe 7, du règlement (UE) 2016/679, à condition qu'elles ne soient pas

modifiées, sauf pour sélectionner le ou les modules appropriés ou pour ajouter ou mettre à jour des informations dans l'appendice. Cela n'empêche pas les parties d'inclure les clauses contractuelles types prévues dans les présentes clauses dans un contrat plus large et/ou d'ajouter d'autres clauses ou des garanties supplémentaires, à condition que celles-ci ne contredisent pas, directement ou indirectement, les présentes clauses et qu'elles ne portent pas atteinte aux libertés et droits fondamentaux des personnes concernées.

(b) Les présentes clauses sont sans préjudice des obligations auxquelles l'exportateur de données est soumis en vertu du règlement (UE) 2016/679.

## **Clause 3 Tiers bénéficiaire**

(a) Les personnes concernées peuvent invoquer et faire appliquer les présentes clauses, en tant que tiers bénéficiaires, contre l'exportateur et/ou l'importateur de données, avec les exceptions suivantes:

clause 1, clause 2, clause 3, clause 6, clause 7;

(ii) clause 8 — module 1: clause 8.5, paragraphe e), et clause 8.9, paragraphe b); module 2: clause 8.1, paragraphe b), clause 8.9, paragraphes a), c), d) et e); module 3: clause 8.1, paragraphes a), c) et d) et clause 8.9, paragraphes a), c), d), e), f) et g); module 4: clause 8.1, paragraphe b), et clause 8.3, paragraphe b);

(iii) clause 9 — module 2: clause 9, paragraphes a), c), d) et e); module 3: clause 9, paragraphes a) c), d) et e);

(iv) clause 12 — module 1: clause 12, paragraphes a) et d); modules 2 et 3: clause 12, paragraphes a), d) et f);

(v) clause 13;

(vi) clause 15.1, paragraphes c), d) et e);

(vii) clause 16, paragraphe e);

(viii) clause 18 — modules 1, 2 et 3: clause 18, paragraphes a) et b); module 4: clause 18.

(b) Le paragraphe a) est sans préjudice des droits des personnes concernées au titre du règlement (UE) 2016/679.

## **Clause 4 Interprétation**

(a) Lorsque les présentes clauses utilisent des termes définis dans le règlement (UE) 2016/679, ceux-ci ont la même signification que dans ledit règlement.

(b) Les présentes clauses sont lues et interprétées à la lumière des dispositions du règlement (UE) 2016/679.

(c) Les présentes clauses ne sont pas interprétées dans un sens contraire aux droits et obligations prévus dans le règlement (UE) 2016/679.

## **Clause 5 Hiérarchie**

En cas de contradiction entre les présentes clauses et les dispositions des accords connexes entre les parties existant au moment où les présentes clauses sont convenues, ou souscrites par la suite, les présentes clauses prévalent.

## Clause 6 Description du ou des transferts

Les détails du ou des transferts, en particulier les catégories de données à caractère personnel qui sont transférées et la ou les finalités pour lesquelles elles le sont, sont précisés à l'annexe I.B.

## Clause 7 — Facultative Clause d'adhésion

(a) Une entité qui n'est pas partie aux présentes clauses peut, avec l'accord des parties, y adhérer à tout moment, soit en tant qu'exportateur de données soit en tant qu'importateur de données, en remplissant l'appendice et en signant l'annexe I.A.

(b) Une fois l'appendice rempli et l'annexe I.A. signée, l'entité adhérente devient partie aux présentes clauses et a les droits et obligations d'un exportateur de données ou d'un importateur de données selon sa désignation dans l'annexe I.A.

(c) L'entité adhérente n'a aucun droit ni obligation découlant des présentes clauses pour la période antérieure à son adhésion à celles-ci.

## SECTION II — OBLIGATIONS DES PARTIES

## Clause 8 Garanties en matière de protection des données

L'exportateur de données garantit qu'il a entrepris des démarches raisonnables pour s'assurer que l'importateur de données est à même, par la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées, de satisfaire aux obligations qui lui incombent en vertu des présentes clauses.

MODULE 1 : Transfert de responsable du traitement à responsable du traitement

### 8.1. Limitation des finalités

L'importateur de données traite les données à caractère personnel uniquement pour la ou les finalités spécifiques du transfert, telles que précisée(s) à l'annexe I.B. Il ne peut traiter les données à caractère personnel pour une autre finalité que:

- (i) s'il a obtenu le consentement préalable de la personne concernée;
- (ii) si le traitement est nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense d'un droit en justice dans le contexte de procédures administratives, réglementaires ou judiciaires spécifiques; ou
- (iii) si le traitement est nécessaire à la sauvegarde des intérêts vitaux de la personne concernée ou d'une autre personne physique.

### 8.2. Transparence

(a) Afin de permettre aux personnes concernées d'exercer effectivement leurs droits en vertu de la clause 10, l'importateur de données les informe, soit directement soit par l'intermédiaire de l'exportateur de données:

- (i) de son identité et de ses coordonnées;
- (ii) des catégories de données à caractère personnel traitées;
- (iii) du droit d'obtenir une copie des présentes clauses;

(iv) lorsqu'il a l'intention de transférer ultérieurement les données à caractère personnel à un ou plusieurs tiers, du destinataire ou des catégories de destinataires (selon le cas, en fonction de ce qui est nécessaire pour fournir des informations utiles), ainsi que de la finalité de transfert ultérieur et de son motif conformément à la clause 8.7.

(b) Le paragraphe (a) ne s'applique pas lorsque la personne concernée dispose déjà de ces informations, notamment lorsque ces informations ont déjà été communiquées par l'exportateur de données ou lorsque la communication de ces informations se révèle impossible ou exigerait des efforts disproportionnés de la part de l'importateur de données. Dans ce dernier cas, l'importateur de données met, dans la mesure du possible, ces informations à la disposition du public.

(c) Sur demande, les parties mettent gratuitement à la disposition de la personne concernée une copie des présentes clauses, notamment de l'appendice tel qu'elles l'ont rempli. Dans la mesure nécessaire pour protéger les secrets d'affaires ou d'autres informations confidentielles, notamment les données à caractère personnel, les parties peuvent occulter une partie du texte de l'appendice avant d'en communiquer une copie, mais fournissent un résumé valable s'il serait autrement impossible, pour la personne concernée, d'en comprendre le contenu ou d'exercer ses droits. Les parties fournissent à la personne concernée, à la demande de celle-ci, les motifs des occultations, dans la mesure du possible sans révéler les informations occultées.

(d) Les paragraphes (a) à (c) sont sans préjudice des obligations qui incombent à l'exportateur de données en vertu des articles 13 et 14 du règlement (UE) 2016/679.

### **8.3. Exactitude et minimisation des données**

(a) Chaque partie veille à ce que les données à caractère personnel soient exactes et, si nécessaire, tenues à jour. L'importateur de données prend toutes les mesures raisonnables pour que les données à caractère personnel qui sont inexactes, eu égard à la ou aux finalités du traitement, soient effacées ou rectifiées sans tarder.

(b) Si une des parties se rend compte que les données à caractère personnel qu'elle a transférées ou reçues sont inexactes, ou sont obsolètes, elle en informe l'autre partie dans les meilleurs délais.

(c) L'importateur de données veille à ce que les données à caractère personnel soient adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard de la ou des finalités du traitement.

### **8.4. Limitation de la conservation**

L'importateur de données ne conserve pas les données à caractère personnel plus longtemps que ce qui est nécessaire à la ou les finalités pour lesquelles elles sont traitées. Il met en place des mesures techniques ou organisationnelles appropriées pour garantir le respect de cette obligation, notamment l'effacement ou l'anonymisation (2) des données et de toutes leurs sauvegardes à la fin de la période de conservation.

### **8.5. Sécurité du traitement**

(a) L'importateur de données et, durant la transmission, l'exportateur de données mettent en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir la sécurité des données à caractère personnel, notamment pour les protéger d'une violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisé (ci-après la «violation de données à caractère personnel»). Lors de l'évaluation du niveau de sécurité approprié, ils tiennent dûment compte de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre, de la nature, de la portée, du contexte et de la ou des finalités du traitement ainsi que des risques inhérents au traitement pour la personne concernée. Les parties envisagent en particulier de recourir au chiffrement ou à la pseudonymisation, notamment pendant la transmission, lorsque la finalité du traitement peut être atteinte de cette manière.

(b) Les parties sont convenues des mesures techniques et organisationnelles énoncées à l'annexe II. L'importateur de données procède à des contrôles réguliers pour s'assurer que ces mesures continuent d'offrir le niveau de sécurité approprié.

(c) L'importateur de données veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.

(d) En cas de violation de données à caractère personnel concernant des données à caractère personnel traitées par l'importateur de données au titre des présentes clauses, ce dernier prend des mesures appropriées pour remédier à la violation desdites données, y compris des mesures visant à en atténuer les effets négatifs potentiels.

(e) En cas de violation de données à caractère personnel susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques, l'importateur de données en informe sans tarder tant l'exportateur de données que l'autorité de contrôle compétente au sens de la clause 13. Cette notification contient i) une description de la nature de la violation (y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées et d'enregistrements de données à caractère personnel concernés), ii) une description de ses conséquences probables, iii) une description des mesures prises ou proposées pour remédier à la violation et iv) les coordonnées d'un point de contact auprès duquel il est possible d'obtenir plus d'informations. Dans la mesure où l'importateur de données n'a pas la possibilité de fournir toutes les informations en même temps, il peut le faire de manière échelonnée sans autre retard indu.

(f) En cas de violation de données à caractère personnel susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques, l'importateur de données informe également sans tarder les personnes concernées de la violation de données à caractère personnel et de sa nature, si nécessaire en coopération avec l'exportateur de données, en leur communiquant les informations mentionnées au paragraphe e), points ii) à iv), à moins qu'il n'ait mis en œuvre des mesures visant à réduire de manière significative le risque pour les droits ou libertés des personnes physiques ou que cette notification n'exige des efforts disproportionnés. Dans ce dernier cas, l'importateur de données publie, à la place, une communication ou prend une mesure similaire pour informer le public de la violation de données à caractère personnel.

(g) L'importateur de données répertorie tous les faits pertinents relatifs à la violation de données à caractère personnel, notamment ses effets et les mesures prises pour y remédier, et en garde une trace.

## **8.6. Données sensibles**

Lorsque le transfert concerne des données à caractère personnel qui révèlent l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, des données génétiques ou des données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, des données concernant la santé ou concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne, ou des données relatives à des condamnations pénales ou à des infractions (ci-après les «données sensibles»), l'importateur de données applique des restrictions particulières et/ou des garanties supplémentaires adaptées à la nature spécifique des données et aux risques encourus. Cela peut inclure une restriction du personnel autorisé à accéder aux données à caractère personnel, des mesures de sécurité supplémentaires (telles que la pseudonymisation) et/ou des restrictions supplémentaires concernant une divulgation ultérieure.

## **8.7. Transferts ultérieurs**

L'importateur de données ne divulgue pas les données à caractère personnel à un tiers situé en dehors de l'Union européenne (3) (dans le même pays que l'importateur de données ou dans un autre pays tiers, ci-après «transfert ultérieur»), sauf si le tiers est lié par les présentes clauses ou accepte de l'être, en vertu du module approprié. Dans le cas contraire, un transfert ultérieur par l'importateur de données ne peut avoir lieu que si:



- (i) il est effectué vers un pays bénéficiant d'une décision d'adéquation en vertu de l'article 45 du règlement (UE) 2016/679 qui couvre le transfert ultérieur;
- (ii) le tiers offre d'une autre manière des garanties appropriées conformément aux articles 46 ou 47 du règlement (UE) 2016/679 en ce qui concerne le traitement en question;
- (iii) le tiers conclut un acte contraignant avec l'importateur de données garantissant le même niveau de protection des données que les présentes clauses, et l'importateur de données fournit une copie de ces garanties à l'exportateur de données;
- (iv) il est nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense d'un droit en justice dans le contexte de procédures administratives, réglementaires ou judiciaires spécifiques;
- (v) si le traitement est nécessaire à la sauvegarde des intérêts vitaux de la personne concernée ou d'une autre personne physique.
- (vi) lorsque aucune des autres conditions ne s'applique, l'importateur de données a obtenu le consentement explicite de la personne concernée pour un transfert ultérieur dans une situation particulière, après l'avoir informée de la ou des finalités de ce transfert ultérieur, de l'identité du destinataire et des risques éventuels que ce transfert lui fait courir en raison de l'absence de garanties appropriées en matière de protection des données. Dans ce cas, l'importateur de données informe l'exportateur de données et, à la demande de ce dernier, lui transmet une copie des informations fournies à la personne concernée.

Tout transfert ultérieur est soumis au respect, par l'importateur de données, de toutes les autres garanties au titre des présentes clauses, en particulier de la limitation des finalités.

#### **8.8. Traitement effectué sous l'autorité de l'importateur de données**

L'importateur de données veille à ce que toute personne agissant sous son autorité, notamment un sous-traitant, ne traite les données que sur ses instructions.

#### **8.9. Documentation et conformité**

- (a) Chaque partie est en mesure de démontrer le respect des obligations qui lui incombent en vertu des présentes clauses. En particulier, l'importateur de données conserve une trace documentaire appropriée des activités de traitement menées sous sa responsabilité.
- (b) L'importateur de données met ces documents à la disposition de l'autorité de contrôle compétente si celle-ci en fait la demande.

MODULE 2: transfert de responsable du traitement à sous-traitant

#### **8.1. Instructions**

- (a) L'importateur de données ne traite les données à caractère personnel que sur instructions documentées de l'exportateur de données. L'exportateur de données peut donner ces instructions pendant toute la durée du contrat.
- (b) S'il n'est pas en mesure de suivre ces instructions, l'importateur de données en informe immédiatement l'exportateur de données.

#### **8.2. Limitation des finalités**

L'importateur de données traite les données à caractère personnel uniquement pour la ou les finalités spécifiques

du transfert, telles que précisées à l'annexe I.B, sauf en cas d'instructions supplémentaires de l'exportateur de données.

### **8.3. Transparence**

Sur demande, l'exportateur de données met gratuitement à la disposition de la personne concernée une copie des présentes clauses, notamment de l'appendice tel que rempli par les parties. Dans la mesure nécessaire pour protéger les secrets d'affaires ou d'autres informations confidentielles, notamment les mesures décrites à l'annexe II et les données à caractère personnel, l'exportateur de données peut occulter une partie du texte de l'appendice aux présentes clauses avant d'en communiquer une copie, mais fournit un résumé valable s'il serait autrement impossible, pour la personne concernée, d'en comprendre le contenu ou d'exercer ses droits. Les parties fournissent à la personne concernée, à la demande de celle-ci, les motifs des occultations, dans la mesure du possible sans révéler les informations occultées. Cette clause est sans préjudice des obligations qui incombent à l'exportateur de données en vertu des articles 13 et 14 du règlement (UE) 2016/679.

### **8.4. Exactitude**

Si l'importateur de données se rend compte que les données à caractère personnel qu'il a reçues sont inexactes, ou sont obsolètes, il en informe l'exportateur de données dans les meilleurs délais. Dans ce cas, l'importateur de données coopère avec l'exportateur de données pour effacer ou rectifier les données.

### **8.5. Durée du traitement et effacement ou restitution des données**

Le traitement par l'importateur de données n'a lieu que pendant la durée précisée à l'annexe I.B. Au terme de la prestation des services de traitement, l'importateur de données, à la convenance de l'exportateur de données, efface toutes les données à caractère personnel traitées pour le compte de ce dernier et lui en apporte la preuve, ou lui restitue toutes les données à caractère personnel traitées pour son compte et efface les copies existantes. Jusqu'à ce que les données soient effacées ou restituées, l'importateur de données continue de veiller au respect des présentes clauses. Lorsque la législation locale applicable à l'importateur de données interdit la restitution ou l'effacement des données à caractère personnel, ce dernier garantit qu'il continuera à respecter les présentes clauses et qu'il ne traitera les données à caractère personnel que dans la mesure où et aussi longtemps que cette législation locale l'exige. Ceci est sans préjudice de la clause 14, en particulier de l'obligation imposée à l'importateur de données par la clause 14, paragraphe e), d'informer l'exportateur de données, pendant toute la durée du contrat, s'il a des raisons de croire qu'il est ou est devenu soumis à une législation ou à des pratiques qui ne sont pas conformes aux exigences de la clause 14, paragraphe a).

### **8.6. Sécurité du traitement**

(a) L'importateur de données et, durant la transmission, l'exportateur de données mettent en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir la sécurité des données, notamment pour les protéger d'une violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisé à ces données (ci-après la «violation de données à caractère personnel»). Lors de l'évaluation du niveau de sécurité approprié, les parties tiennent dûment compte de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre, de la nature, de la portée, du contexte et de la ou des finalités du traitement ainsi que des risques inhérents au traitement pour les personnes concernées. Les parties envisagent en particulier de recourir au chiffrement ou à la pseudonymisation, notamment pendant la transmission, lorsque la finalité du traitement peut être atteinte de cette manière. En cas de pseudonymisation, les informations supplémentaires permettant d'attribuer les données à caractère personnel à une personne concernée précise restent, dans la mesure du possible, sous le contrôle exclusif de l'exportateur de données. Pour s'acquitter des obligations qui lui incombent en vertu du présent paragraphe, l'importateur de données met au moins en œuvre les mesures techniques et organisationnelles précisées à l'annexe II. Il procède à des contrôles réguliers pour s'assurer que ces mesures continuent d'offrir le niveau de sécurité approprié.

(b) L'importateur de données ne donne l'accès aux données à caractère personnel aux membres de son personnel que dans la mesure strictement nécessaire à la mise en œuvre, à la gestion et au suivi du contrat. Il veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.

(c) En cas de violation de données à caractère personnel concernant des données à caractère personnel traitées par l'importateur de données au titre des présentes clauses, ce dernier prend des mesures appropriées pour remédier à la violation, y compris des mesures visant à en atténuer les effets négatifs. L'importateur de données informe également l'exportateur de données de cette violation dans les meilleurs délais après en avoir eu connaissance. Cette notification contient les coordonnées d'un point de contact auprès duquel il est possible d'obtenir plus d'informations, ainsi qu'une description de la nature de la violation (y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées et d'enregistrements de données à caractère personnel concernés), de ses conséquences probables et des mesures prises ou proposées pour y remédier, y compris, le cas échéant, des mesures visant à en atténuer les effets négatifs potentiels. Si, et dans la mesure où, il n'est pas possible de fournir toutes les informations en même temps, la notification initiale contient les informations disponibles à ce moment-là et les autres informations sont fournies par la suite, dans les meilleurs délais, à mesure qu'elles deviennent disponibles.

(d) L'importateur de données coopère avec l'exportateur de données et l'aide afin de lui permettre de respecter les obligations qui lui incombent en vertu du règlement (UE) 2016/679, notamment celle d'informer l'autorité de contrôle compétente et les personnes concernées, compte tenu de la nature du traitement et des informations à la disposition de l'importateur de données.

### **8.7. Données sensibles**

Lorsque le transfert concerne des données à caractère personnel qui révèlent l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, des données génétiques ou des données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, des données concernant la santé ou concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne, ou des données relatives à des condamnations pénales et à des infractions (ci-après les «données sensibles»), l'importateur de données applique les restrictions particulières et/ou les garanties supplémentaires décrites à l'annexe I.B.

### **8.8. Transferts ultérieurs**

L'importateur de données ne divulgue les données à caractère personnel à un tiers que sur instructions documentées de l'exportateur de données. En outre, les données ne peuvent être divulguées à un tiers situé en dehors de l'Union européenne (4) (dans le même pays que l'importateur de données ou dans un autre pays tiers, ci-après «transfert ultérieur»), que si le tiers est lié par les présentes clauses ou accepte de l'être, en vertu du module approprié, ou si:

(i) le transfert ultérieur est effectué vers un pays bénéficiant d'une décision d'adéquation en vertu de l'article 45 du règlement (UE) 2016/679 qui couvre le transfert ultérieur;

(ii) le tiers offre d'une autre manière des garanties appropriées conformément aux articles 46 ou 47 du règlement (UE) 2016/679 en ce qui concerne le traitement en question;

(iii) le transfert ultérieur est nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense d'un droit en justice dans le contexte de procédures administratives, réglementaires ou judiciaires spécifiques; ou

(iv) le transfert ultérieur est nécessaire à la sauvegarde des intérêts vitaux de la personne concernée ou d'une autre personne physique.

Tout transfert ultérieur est soumis au respect, par l'importateur de données, de toutes les autres garanties au titre des présentes clauses, en particulier de la limitation des finalités.

### **8.9. Documentation et conformité**

(a) L'importateur de données traite rapidement et de manière appropriée les demandes de renseignements de l'exportateur de données concernant le traitement au titre des présentes clauses.

Les parties sont en mesure de démontrer le respect des présentes clauses. En particulier, l'importateur de données conserve une trace documentaire appropriée des activités de traitement menées pour le compte de l'exportateur de données.

(c) L'importateur de données met à la disposition de l'exportateur de données toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues par les présentes clauses et, à la demande de l'exportateur de données, pour permettre la réalisation d'audits des activités de traitement couvertes par les présentes clauses, et contribuer à ces audits, à intervalles raisonnables ou s'il existe des indications de non-respect. Lorsqu'il décide d'un examen ou d'un audit, l'exportateur de données peut tenir compte des certifications pertinentes détenues par l'importateur de données.

(d) L'exportateur de données peut choisir de procéder à l'audit lui-même ou de mandater un auditeur indépendant. Les audits peuvent également comprendre des inspections dans les locaux ou les installations physiques de l'importateur de données et sont, le cas échéant, effectués avec un préavis raisonnable.

(e) Les parties mettent à la disposition de l'autorité de contrôle compétente, à la demande de celle-ci, les informations mentionnées aux paragraphes b) et c), y compris les résultats de tout audit.

MODULE 3 : transfert de sous-traitant à sous-traitant

### **8.1. Instructions**

(a) L'exportateur de données a informé l'importateur de données qu'il agit en qualité de sous-traitant sur instructions de son ou ses responsables du traitement, instructions qu'il met à la disposition de l'importateur de données avant le traitement.

(b) L'importateur de données ne traite les données à caractère personnel que sur instructions documentées du responsable du traitement, telles qu'elles lui ont été communiquées par l'exportateur de données, ainsi que sur instructions documentées supplémentaires de l'exportateur de données. Ces instructions supplémentaires ne sont pas en contradiction avec les instructions du responsable du traitement. Le responsable du traitement ou l'exportateur de données peut donner d'autres instructions documentées concernant le traitement des données pendant toute la durée du contrat.

(c) S'il n'est pas en mesure de suivre ces instructions, l'importateur de données en informe immédiatement l'exportateur de données. Lorsque l'importateur de données n'est pas en mesure de suivre les instructions du responsable du traitement, l'exportateur de données en informe immédiatement ce dernier.

(d) L'exportateur de données garantit qu'il a imposé à l'importateur de données les mêmes obligations en matière de protection des données que celles fixées dans le contrat ou un autre acte juridique au titre du droit de l'Union ou du droit d'un État membre entre le responsable du traitement et l'exportateur de données (5).

### **8.2. Limitation des finalités**

L'importateur de données traite les données à caractère personnel uniquement pour la ou les finalités spécifiques du transfert, telles que précisées à l'annexe I.B, sauf en cas d'instructions supplémentaires du responsable du traitement, telle qu'elles lui ont été communiquées par l'exportateur de données, ou de l'exportateur de

données.

### **8.3. Transparence**

Sur demande, l'exportateur de données met gratuitement à la disposition de la personne concernée une copie des présentes clauses, notamment de l'appendice tel que rempli par les parties. Dans la mesure nécessaire pour protéger les secrets d'affaires ou d'autres informations confidentielles, notamment les données à caractère personnel, l'exportateur de données peut occulter une partie du texte de l'appendice avant d'en communiquer une copie, mais fournit un résumé valable s'il serait autrement impossible, pour la personne concernée, d'en comprendre le contenu ou d'exercer ses droits. Les parties fournissent à la personne concernée, à la demande de celle-ci, les motifs des occultations, dans la mesure du possible sans révéler les informations occultées.

### **8.4. Exactitude**

Si l'importateur de données se rend compte que les données à caractère personnel qu'il a reçues sont inexactes, ou sont obsolètes, il en informe l'exportateur de données dans les meilleurs délais. Dans ce cas, l'importateur de données coopère avec l'exportateur de données pour rectifier ou effacer les données.

### **8.5. Durée du traitement et effacement ou restitution des données**

Le traitement par l'importateur de données n'a lieu que pendant la durée précisée à l'annexe I.B. Au terme de la prestation des services de traitement, l'importateur de données, à la convenance de l'exportateur de données, efface toutes les données à caractère personnel traitées pour le compte du responsable du traitement et en apporte la preuve à l'exportateur de données, ou lui restitue toutes les données à caractère personnel traitées pour son compte et efface les copies existantes. Jusqu'à ce que les données soient effacées ou restituées, l'importateur de données continue de veiller au respect des présentes clauses. Lorsque la législation locale applicable à l'importateur de données interdit la restitution ou l'effacement des données à caractère personnel, ce dernier garantit qu'il continuera à respecter les présentes clauses et qu'il ne traitera les données à caractère personnel que dans la mesure où et aussi longtemps que cette législation locale l'exige. Ceci est sans préjudice de la clause 14, en particulier de l'obligation imposée à l'importateur de données par la clause 14, paragraphe e), d'informer l'exportateur de données, pendant toute la durée du contrat, s'il a des raisons de croire qu'il est ou est devenu soumis à une législation ou à des pratiques qui ne sont pas conformes aux exigences de la clause 14, paragraphe a).

### **8.6. Sécurité du traitement**

(a) L'importateur de données et, durant la transmission, l'exportateur de données mettent en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir la sécurité des données, notamment pour les protéger d'une violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisé à ces données (ci-après la «violation de données à caractère personnel»). Lors de l'évaluation du niveau de sécurité approprié, ils tiennent dûment compte de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre, de la nature, de la portée, du contexte et de la ou des finalités du traitement ainsi que des risques inhérents au traitement pour la personne concernée. Les parties envisagent en particulier de recourir au chiffrement ou à la pseudonymisation, notamment pendant la transmission, lorsque la finalité du traitement peut être atteinte de cette manière. En cas de pseudonymisation, les informations supplémentaires permettant d'attribuer les données à caractère personnel à une personne concernée précise restent, dans la mesure du possible, sous le contrôle exclusif de l'exportateur de données ou du responsable du traitement. Pour s'acquitter des obligations qui lui incombent en vertu du présent paragraphe, l'importateur de données met au moins en œuvre les mesures techniques et organisationnelles précisées à l'annexe II. Il procède à des contrôles réguliers pour s'assurer que ces mesures continuent d'offrir le niveau de sécurité approprié.

(b) L'importateur de données ne donne l'accès aux données aux membres de son personnel que dans la mesure strictement nécessaire à la mise en œuvre, à la gestion et au suivi du contrat. Il veille à ce que les personnes

autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.

(c) En cas de violation de données à caractère personnel concernant des données à caractère personnel traitées par l'importateur de données au titre des présentes clauses, ce dernier prend des mesures appropriées pour remédier à la violation, y compris des mesures visant à en atténuer les effets négatifs. L'importateur de données informe également, dans les meilleurs délais, l'exportateur de données et, s'il y a lieu et dans la mesure du possible, le responsable du traitement après avoir eu connaissance de la violation. Cette notification contient les coordonnées d'un point de contact auprès duquel il est possible d'obtenir plus d'informations, ainsi qu'une description de la nature de la violation (y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées et d'enregistrements de données à caractère personnel concernés), de ses conséquences probables et des mesures prises ou proposées pour y remédier, y compris des mesures visant à en atténuer les effets négatifs potentiels. Si, et dans la mesure où, il n'est pas possible de fournir toutes les informations en même temps, la notification initiale contient les informations disponibles à ce moment-là et les autres informations sont fournies par la suite, dans les meilleurs délais, à mesure qu'elles deviennent disponibles.

(d) L'importateur de données coopère avec l'exportateur de données et l'aide afin de lui permettre de respecter les obligations qui lui incombent en vertu du règlement (UE) 2016/679, notamment celle d'informer son responsable du traitement afin que ce dernier puisse à son tour informer l'autorité de contrôle compétente et les personnes concernées, compte tenu de la nature du traitement et des informations à la disposition de l'importateur de données.

### **8.7. Données sensibles**

Lorsque le transfert concerne des données à caractère personnel qui révèlent l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, des données génétiques ou des données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, des données concernant la santé ou concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne, ou des données relatives à des condamnations pénales et à des infractions (ci-après les «données sensibles»), l'importateur de données applique les restrictions particulières et/ou les garanties supplémentaires indiquées à l'annexe I.B.

### **8.8. Transferts ultérieurs**

L'importateur de données ne divulgue les données à caractère personnel à un tiers que sur instructions documentées du responsable du traitement, telles qu'elles lui ont été communiquées par l'exportateur de données. En outre, les données ne peuvent être divulguées à un tiers situé en dehors de l'Union européenne (6) (dans le même pays que l'importateur de données ou dans un autre pays tiers, ci-après «transfert ultérieur»), que si le tiers est lié par les présentes clauses ou accepte de l'être, en vertu du module approprié, ou si:

(i) le transfert ultérieur est effectué vers un pays bénéficiant d'une décision d'adéquation en vertu de l'article 45 du règlement (UE) 2016/679 qui couvre le transfert ultérieur;

(ii) le tiers offre d'une autre manière des garanties appropriées conformément aux articles 46 ou 47 du règlement (UE) 2016/679;

(iii) le transfert ultérieur est nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense d'un droit en justice dans le contexte de procédures administratives, réglementaires ou judiciaires spécifiques; ou

(iv) le transfert ultérieur est nécessaire à la sauvegarde des intérêts vitaux de la personne concernée ou d'une autre personne physique.

Tout transfert ultérieur est soumis au respect, par l'importateur de données, de toutes les autres garanties au

titre des présentes clauses, en particulier de la limitation des finalités.

## **8.9. Documentation et conformité**

(a) L'importateur de données traite rapidement et de manière appropriée les demandes de renseignements de l'exportateur de données ou du responsable du traitement concernant le traitement au titre des présentes clauses.

Les parties sont en mesure de démontrer le respect des présentes clauses. En particulier, l'importateur de données conserve une trace documentaire appropriée des activités de traitement menées pour le compte du responsable du traitement.

(c) L'importateur de données met toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues par les présentes clauses à la disposition de l'exportateur de données, qui les transmet au responsable du traitement.

(d) L'importateur de données permet la réalisation, par l'exportateur de données, d'audits des activités de traitement couvertes par les présentes clauses, et contribue à ces audits, à intervalles raisonnables ou s'il existe des indications de non-respect. Il en est de même lorsque l'exportateur de données demande un audit sur instructions du responsable du traitement. Lorsqu'il décide d'un audit, l'exportateur de données peut tenir compte des certifications pertinentes détenues par l'importateur de données.

(e) Lorsque l'audit est effectué sur instructions du responsable du traitement, l'exportateur de données met les résultats à la disposition de ce dernier.

(f) L'exportateur de données peut choisir de procéder à l'audit lui-même ou de mandater un auditeur indépendant. Les audits peuvent également comprendre des inspections dans les locaux ou les installations physiques de l'importateur de données et sont, le cas échéant, effectués avec un préavis raisonnable.

(g) Les parties mettent à la disposition de l'autorité de contrôle compétente, à la demande de celle-ci, les informations mentionnées aux paragraphes b) et c), y compris les résultats de tout audit.

## **MODULE 4 : Transfert de sous-traitant à responsable du traitement**

### **8.1. Instructions**

(a) L'exportateur de données ne traite les données à caractère personnel que sur instructions documentées de l'importateur de données agissant en tant que son responsable du traitement.

(b) S'il n'est pas en mesure de suivre ces instructions, notamment si elles constituent une violation du règlement (UE) 2016/679 ou d'autres dispositions législatives de l'Union ou d'un État membre en matière de protection des données, l'exportateur de données en informe immédiatement l'importateur de données.

(c) L'importateur de données s'abstient de tout acte susceptible d'empêcher l'exportateur de données de s'acquitter des obligations qui lui incombent en vertu du règlement (UE) 2016/679, notamment dans le cadre d'une sous-traitance ultérieure ou en ce qui concerne la coopération avec les autorités de contrôle compétentes.

(d) Au terme de la prestation des services de traitement, l'exportateur de données, à la convenance de l'importateur de données, efface toutes les données à caractère personnel traitées pour le compte de ce dernier et lui en apporte la preuve, ou lui restitue toutes les données à caractère personnel traitées pour son compte et efface les copies existantes.

### **8.2. Sécurité du traitement**

(a) Les parties mettent en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir la sécurité des données, notamment pendant la transmission, et pour les protéger d'une violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisé (ci-après la «violation de données à caractère personnel»). Lors de l'évaluation du niveau de sécurité approprié, elles tiennent dûment compte de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre, de la nature des données à caractère personnel (7), de la nature, de la portée, du contexte et de la ou des finalités du traitement ainsi que des risques inhérents au traitement pour les personnes concernées, et envisagent en particulier de recourir au chiffrement ou à la pseudonymisation, notamment pendant la transmission, lorsque la finalité du traitement peut être atteinte de cette manière.

(b) L'exportateur de données aide l'importateur de données à garantir une sécurité appropriée des données conformément au paragraphe a). En cas de violation de données à caractère personnel concernant les données à caractère personnel traitées par l'exportateur de données au titre des présentes clauses, ce dernier en informe l'importateur de données dans les meilleurs délais après avoir eu connaissance de la violation et l'aide à y remédier.

(c) L'exportateur de données veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.

### **8.3. Documentation et conformité**

(a) Les parties sont en mesure de démontrer le respect des présentes clauses.

(b) L'exportateur de données met à la disposition de l'importateur de données toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations qui lui incombent au titre des présentes clauses et pour permettre la réalisation d'audits et y contribuer.

## **Clause 9 Recours à des sous-traitants ultérieurs**

### **MODULE 2: transfert de responsable du traitement à sous-traitant**

(a) L'importateur de données a l'autorisation générale de l'exportateur de données de recruter un ou plusieurs sous-traitants ultérieurs à partir d'une liste arrêtée d'un commun accord. L'importateur de données informe expressément par écrit l'exportateur de données de tout changement concernant l'ajout ou le remplacement de sous-traitants ultérieurs qu'il est prévu d'apporter à cette liste au moins [précisez le délai] à l'avance, donnant ainsi à l'exportateur de données suffisamment de temps pour émettre des objections à l'encontre de ces changements avant le recrutement du ou des sous-traitants ultérieurs. L'importateur de données fournit à l'exportateur de données les informations nécessaires pour permettre à ce dernier d'exercer son droit d'émettre des objections.

(b) Lorsque l'importateur de données recrute un sous-traitant ultérieur pour mener des activités de traitement spécifiques (pour le compte de l'exportateur de données), il le fait au moyen d'un contrat écrit qui prévoit, en substance, les mêmes obligations en matière de protection des données que celles qui lient l'importateur de données au titre des présentes clauses, notamment en ce qui concerne les droits du tiers bénéficiaire pour les personnes concernées. (8) Les parties conviennent qu'en respectant la présente clause, l'importateur de données satisfait aux obligations qui lui incombent en vertu de la clause 8.8. L'importateur de données veille à ce que le sous-traitant ultérieur respecte les obligations auxquelles il est lui-même soumis en vertu des présentes clauses.

(c) L'importateur de données fournit à l'exportateur de données, à la demande de celui-ci, une copie du contrat avec le sous-traitant ultérieur et de ses éventuelles modifications ultérieures. Dans la mesure nécessaire pour protéger les secrets d'affaires ou d'autres informations confidentielles, notamment les données à caractère personnel, l'importateur de données peut occulter une partie du texte du contrat avant d'en communiquer une copie.



(d) L'importateur de données reste pleinement responsable à l'égard de l'exportateur de données de l'exécution des obligations qui incombent au sous-traitant ultérieur en vertu du contrat qu'il a conclu avec lui. L'importateur de données notifie à l'exportateur de données tout manquement du sous-traitant ultérieur aux obligations qui lui incombent en vertu dudit contrat.

(e) L'importateur de données convient avec le sous-traitant ultérieur d'une clause du tiers bénéficiaire en vertu de laquelle, dans les cas où l'importateur de données a matériellement disparu, a cessé d'exister en droit ou est devenu insolvable, l'exportateur de données a le droit de résilier le contrat du sous-traitant ultérieur et de donner instruction à ce dernier d'effacer ou de restituer les données à caractère personnel.

### MODULE 3 : Transfert de sous-traitant à sous-traitant

(a) L'importateur de données a l'autorisation générale du responsable du traitement de recruter un ou plusieurs sous-traitants ultérieurs à partir d'une liste arrêtée d'un commun accord. L'importateur de données informe expressément par écrit le responsable du traitement de tout changement concernant l'ajout ou le remplacement de sous-traitants ultérieurs qu'il est prévu d'apporter à cette liste au moins [précisez le délai] à l'avance, donnant ainsi au responsable du traitement suffisamment de temps pour émettre des objections à l'encontre de ces changements avant le recrutement du ou des sous-traitants ultérieurs. L'importateur de données fournit au responsable du traitement les informations nécessaires pour permettre à ce dernier d'exercer son droit d'émettre des objections. L'importateur de données informe l'exportateur de données du recrutement du ou des sous-traitants ultérieurs.

(b) Lorsque l'importateur de données recrute un sous-traitant ultérieur pour mener des activités de traitement spécifiques (pour le compte du responsable du traitement), il le fait au moyen d'un contrat écrit qui prévoit, en substance, les mêmes obligations en matière de protection des données que celles qui lient l'importateur de données en vertu des présentes clauses, notamment en ce qui concerne les droits du tiers bénéficiaire pour les personnes concernées. (9) Les parties conviennent qu'en respectant la présente clause, l'importateur de données satisfait aux obligations qui lui incombent en vertu de la clause 8.8. L'importateur de données veille à ce que le sous-traitant ultérieur respecte les obligations auxquelles il est lui-même soumis en vertu des présentes clauses.

(c) L'importateur de données fournit sur demande, à l'exportateur de données ou au responsable du traitement, une copie du contrat avec le sous-traitant ultérieur et de ses éventuelles modifications ultérieures. Dans la mesure nécessaire pour protéger les secrets d'affaires ou d'autres informations confidentielles, notamment les données à caractère personnel, l'importateur de données peut occulter une partie du texte du contrat avant d'en communiquer une copie.

(d) L'importateur de données reste pleinement responsable à l'égard de l'exportateur de données de l'exécution des obligations qui incombent au sous-traitant ultérieur en vertu du contrat qu'il a conclu avec lui. L'importateur de données notifie à l'exportateur de données tout manquement du sous-traitant ultérieur aux obligations qui lui incombent en vertu dudit contrat.

(e) L'importateur de données convient avec le sous-traitant ultérieur d'une clause du tiers bénéficiaire en vertu de laquelle, dans les cas où l'importateur de données a matériellement disparu, a cessé d'exister en droit ou est devenu insolvable, l'exportateur de données a le droit de résilier le contrat du sous-traitant ultérieur et de donner instruction à ce dernier d'effacer ou de restituer les données à caractère personnel.

## Clause 10 Droits des personnes concernées

### MODULE 1 : Transfert de responsable du traitement à responsable du traitement

(a) L'importateur de données, si nécessaire avec l'aide de l'exportateur de données, traite, dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai d'un mois à compter de leur réception, toutes les demandes de renseignements ainsi que les autres demandes émanant d'une personne concernée et portant sur le traitement

de ses données à caractère personnel et l'exercice de ses droits au titre des présentes clauses. (10) L'importateur de données prend des mesures appropriées pour faciliter ces demandes de renseignements, ces autres demandes et l'exercice des droits de la personne concernée. Toute information fournie à la personne concernée est présentée sous une forme compréhensible et aisément accessible, et formulée en des termes clairs et simples.

(b) En particulier, à la demande de la personne concernée et gratuitement, l'importateur de données:

(i) confirme à la personne concernée si des données à caractère personnel la concernant sont traitées et, si tel est le cas, lui transmet une copie desdites données et les informations figurant à l'annexe I; si les données à caractère personnel ont fait ou feront l'objet d'un transfert ultérieur, lui fournit des informations sur les destinataires ou catégories de destinataires (selon le cas, en fonction de ce qui est nécessaire pour fournir des informations utiles) auxquels les données à caractère personnel ont été ou seront transférées ainsi que sur la finalité de ces transferts ultérieurs et leur motif conformément à la clause 8.7; et lui communique des informations sur le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle conformément à la clause 12, paragraphe c), point i);

rectifie les données inexactes ou incomplètes relatives à la personne concernée;

(iii) efface les données à caractère personnel relatives à la personne concernée si ces données sont ou ont été traitées en violation d'une des présentes clauses garantissant les droits du tiers bénéficiaire, ou si la personne concernée retire le consentement sur lequel le traitement est fondé.

(c) Si l'importateur de données traite les données à caractère personnel à des fins de prospection directe, il cesse de les traiter à de telles fins si la personne concernée s'y oppose.

(d) L'importateur de données ne prend pas de décision fondée exclusivement sur le traitement automatisé des données à caractère personnel transférées (ci-après la «décision automatisée») qui produirait des effets juridiques à l'égard de la personne concernée ou l'affecterait de manière significative de façon similaire, sauf avec le consentement explicite de celle-ci ou s'il y est autorisé par la législation du pays de destination, à condition que cette législation prévoit des mesures appropriées pour la sauvegarde des droits et des intérêts légitimes de la personne concernée. Dans ce cas, l'importateur de données, si nécessaire en coopération avec l'exportateur de données:

(i) informe la personne concernée de la décision automatisée envisagée, des conséquences prévues et de la logique sous-jacente; et

(ii) met en œuvre des garanties appropriées, permettant au moins à la personne concernée de contester la décision, d'exprimer son point de vue et d'obtenir un examen par un être humain.

(e) Lorsque les demandes d'une personne concernée sont excessives, du fait, notamment, de leur caractère répétitif, l'importateur de données peut soit exiger le paiement de frais raisonnables qui tiennent compte des coûts administratifs liés à l'acceptation de la demande, soit refuser de donner suite à cette dernière.

(f) L'importateur de données peut refuser une demande d'une personne concernée si ce refus est autorisé par la législation du pays de destination et est nécessaire et proportionné dans une société démocratique pour protéger un des objectifs énumérés à l'article 23, paragraphe 1, du règlement (UE) 2016/679.

(g) Si l'importateur de données a l'intention de refuser la demande d'une personne concernée, il informe cette dernière des motifs du refus et de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente et/ou de former un recours juridictionnel.

## MODULE 2: transfert de responsable du traitement à sous-traitant

(a) L'importateur de données informe rapidement l'exportateur de données de toute demande reçue d'une

personne concernée. Il ne répond pas lui-même à cette demande, à moins d'y avoir été autorisé par l'exportateur de données.

(b) L'importateur de données aide l'exportateur de données à s'acquitter de son obligation de répondre aux demandes de personnes concernées désireuses d'exercer leurs droits en vertu du règlement (UE) 2016/679. À cet égard, les parties indiquent à l'annexe II les mesures techniques et organisationnelles appropriées, compte tenu de la nature du traitement, au moyen desquelles l'aide sera fournie, ainsi que la portée et l'étendue de l'aide requise.

(c) Lorsqu'il s'acquitte des obligations qui lui incombent en vertu des paragraphes a) et b), l'importateur de données se conforme aux instructions de l'exportateur de données.

#### MODULE 3 : Transfert de sous-traitant à sous-traitant

(a) L'importateur de données informe sans délai l'exportateur de données et, s'il y a lieu, le responsable du traitement de toute demande reçue d'une personne concernée, mais n'y répond pas à moins d'y avoir été autorisé par le responsable du traitement.

(b) L'importateur de données aide, si nécessaire en coopération avec l'exportateur de données, le responsable du traitement à s'acquitter de son obligation de répondre aux demandes de personnes concernées désireuses d'exercer leurs droits en vertu du règlement (UE) 2016/679 ou du règlement (UE) 2018/1725, selon le cas. À cet égard, les parties indiquent à l'annexe II les mesures techniques et organisationnelles appropriées, compte tenu de la nature du traitement, au moyen desquelles l'aide sera fournie, ainsi que la portée et l'étendue de l'aide requise.

(c) Lorsqu'il s'acquitte des obligations qui lui incombent en vertu des paragraphes a) et b), l'importateur de données se conforme aux instructions du responsable du traitement, telles qu'elles lui ont été communiquées par l'exportateur de données.

#### MODULE 4 : Transfert de sous-traitant à responsable du traitement

Les parties se prêtent mutuellement assistance pour répondre aux demandes de renseignements et aux autres demandes formulées par les personnes concernées en vertu de la législation locale applicable à l'importateur de données ou, en cas de traitement par l'exportateur de données dans l'Union, en vertu du règlement (UE) 2016/679.

## Clause 11 Voies de recours

(a) L'importateur de données informe les personnes concernées, sous une forme transparente et aisément accessible, au moyen d'une notification individuelle ou sur son site web, d'un point de contact autorisé à traiter les réclamations. Il traite sans délai toute réclamation reçue d'une personne concernée.

#### MODULE 1 : Transfert de responsable du traitement à responsable du traitement

#### MODULE 2: transfert de responsable du traitement à sous-traitant

#### MODULE 3 : Transfert de sous-traitant à sous-traitant

(b) En cas de litige entre une personne concernée et l'une des parties portant sur le respect des présentes clauses, cette partie met tout en œuvre pour parvenir à un règlement à l'amiable dans les meilleurs délais. Les parties se tiennent mutuellement informées de ces litiges et, s'il y a lieu, coopèrent pour les résoudre.

(c) Lorsque la personne concernée invoque un droit du tiers bénéficiaire en vertu de la clause 3, l'importateur de

données accepte la décision de la personne concernée:

(i) d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle de l'État membre dans lequel se trouve sa résidence habituelle ou son lieu de travail, ou auprès de l'autorité de contrôle compétente au sens de la clause 13;

(ii) de renvoyer le litige devant les juridictions compétentes au sens de la clause 18.

(d) Les parties acceptent que la personne concernée puisse être représentée par un organisme, une organisation ou une association à but non lucratif dans les conditions énoncées à l'article 80, paragraphe 1, du règlement (UE) 2016/679.

(e) L'importateur de données se conforme à une décision qui est contraignante en vertu du droit applicable de l'Union ou d'un État membre.

(f) L'importateur de données convient que le choix effectué par la personne concernée ne remettra pas en cause le droit procédural et matériel de cette dernière d'obtenir réparation conformément à la législation applicable.

## **Clause 12 Responsabilité**

MODULE 1 : Transfert de responsable du traitement à responsable du traitement

MODULE 4 : Transfert de sous-traitant à responsable du traitement

(a) Chaque partie est responsable envers la ou les autres parties de tout dommage qu'elle cause à l'autre ou aux autres parties du fait d'un manquement aux présentes clauses.

(b) Chaque partie est responsable à l'égard de la personne concernée, et la personne concernée a le droit d'obtenir réparation de tout dommage matériel ou moral qui lui est causé par une partie du fait d'une violation des droits du tiers bénéficiaire prévus par les présentes clauses. Ceci est sans préjudice de la responsabilité de l'exportateur de données en vertu du règlement (UE) 2016/679.

(c) Lorsque plusieurs parties sont responsables d'un dommage causé à la personne concernée du fait d'une violation des présentes clauses, toutes les parties responsables le sont conjointement et solidairement et la personne concernée a le droit d'intenter une action en justice contre n'importe laquelle de ces parties.

(d) Les parties conviennent que, si la responsabilité d'une d'entre elles est reconnue en vertu du paragraphe c), celle-ci est en droit de réclamer auprès de l'autre ou des autres parties la part de la réparation correspondant à sa/leur part de responsabilité dans le dommage.

(e) L'importateur de données ne peut invoquer le comportement d'un sous-traitant ou d'un sous-traitant ultérieur pour échapper à sa propre responsabilité.

MODULE 2: transfert de responsable du traitement à sous-traitant

MODULE 3 : Transfert de sous-traitant à sous-traitant

(a) Chaque partie est responsable envers la ou les autres parties de tout dommage qu'elle cause à l'autre ou aux autres parties du fait d'un manquement aux présentes clauses.

(b) L'importateur de données est responsable à l'égard de la personne concernée, et la personne concernée a le droit d'obtenir réparation de tout dommage matériel ou moral qui lui est causé par l'importateur de données ou son sous-traitant ultérieur du fait d'une violation des droits du tiers bénéficiaire prévus par les présentes clauses.

(c) Nonobstant le paragraphe b), l'exportateur de données est responsable à l'égard de la personne concernée et celle-ci a le droit d'obtenir réparation de tout dommage matériel ou moral qui lui est causé par l'exportateur de données ou l'importateur de données (ou son sous-traitant ultérieur) du fait d'une violation des droits du tiers bénéficiaire prévus par les présentes clauses. Ceci est sans préjudice de la responsabilité de l'exportateur de données et, si l'exportateur de données est un sous-traitant agissant pour le compte d'un responsable du traitement, de la responsabilité de ce dernier au titre du règlement (UE) 2016/679 ou du règlement (UE) 2018/1725, selon le cas.

(d) Les parties conviennent que, si l'exportateur de données est reconnu responsable, en vertu du paragraphe c), du dommage causé par l'importateur de données (ou son sous-traitant ultérieur), il a le droit de réclamer auprès de l'importateur de données la part de la réparation correspondant à la responsabilité de celui-ci dans le dommage.

(e) Lorsque plusieurs parties sont responsables d'un dommage causé à la personne concernée du fait d'une violation des présentes clauses, toutes les parties responsables le sont conjointement et solidairement et la personne concernée a le droit d'intenter une action en justice contre n'importe laquelle de ces parties.

(f) Les parties conviennent que, si la responsabilité d'une d'entre elles est reconnue en vertu du paragraphe e), celle-ci a le droit de réclamer auprès de l'autre ou des autres parties la part de la réparation correspondant à sa/leur responsabilité dans le dommage.

(g) L'importateur de données ne peut invoquer le comportement d'un sous-traitant ultérieur pour échapper à sa propre responsabilité.

## **Clause 13 Supervision**

MODULE 1 : Transfert de responsable du traitement à responsable du traitement

MODULE 2: transfert de responsable du traitement à sous-traitant

MODULE 3 : Transfert de sous-traitant à sous-traitant

(a) [Si l'exportateur de données est établi dans un État membre de l'Union:] L'autorité de contrôle chargée de garantir le respect, par l'exportateur de données, du règlement (UE) 2016/679 en ce qui concerne le transfert de données, telle qu'indiquée à l'annexe I.C, agit en qualité d'autorité de contrôle compétente.

[Si l'exportateur de données n'est pas établi dans un État membre de l'Union, mais relève du champ d'application territorial du règlement (UE) 2016/679 en vertu de son article 3, paragraphe 2, et a désigné un représentant en vertu de l'article 27, paragraphe 1, dudit règlement:] L'autorité de contrôle de l'État membre dans lequel le représentant au sens de l'article 27, paragraphe 1, du règlement (UE) 2016/679 est établi, telle qu'indiquée à l'annexe I.C, agit en qualité d'autorité de contrôle compétente.

[Si l'exportateur de données n'est pas établi dans un État membre de l'Union, mais relève du champ d'application territorial du règlement (UE) 2016/679 en vertu de son article 3, paragraphe 2 sans toutefois avoir à désigner un représentant en vertu de l'article 27, paragraphe 2, du règlement (UE) 2016/679:] L'autorité de contrôle d'un des États membres dans lesquels se trouvent les personnes concernées dont les données à caractère personnel sont transférées au titre des présentes clauses en lien avec l'offre de biens ou de services ou dont le comportement fait l'objet d'un suivi, telle qu'indiquée à l'annexe I.C, agit en qualité d'autorité compétente.

(b) L'importateur de données accepte de se soumettre à la juridiction de l'autorité de contrôle compétente et de coopérer avec elle dans le cadre de toute procédure visant à garantir le respect des présentes clauses. En particulier, l'importateur de données accepte de répondre aux demandes de renseignements, de se soumettre à des audits et de se conformer aux mesures adoptées par l'autorité de contrôle, notamment aux mesures

correctrices et compensatoires. Il confirme par écrit à l'autorité de contrôle que les mesures nécessaires ont été prises.

## **SECTION III — LÉGISLATIONS LOCALES ET OBLIGATIONS EN CAS D'ACCÈS DES AUTORITÉS PUBLIQUES**

### **Clause 14 Législations et pratiques locales ayant une incidence sur le respect des clauses**

MODULE 1 : Transfert de responsable du traitement à responsable du traitement

MODULE 2: transfert de responsable du traitement à sous-traitant

MODULE 3 : Transfert de sous-traitant à sous-traitant

MODULE 4 : Transfert de sous-traitant à responsable du traitement (lorsque le sous-traitant de l'Union combine les données à caractère personnel reçues du responsable du traitement du pays tiers et des données à caractère personnel qu'il a collectées dans l'Union)

(a) Les parties garantissent qu'elles n'ont aucune raison de croire que la législation et les pratiques du pays tiers de destination applicables au traitement des données à caractère personnel par l'importateur de données, notamment les exigences en matière de divulgation de données à caractère personnel ou les mesures autorisant l'accès des autorités publiques à ces données, empêchent l'importateur de données de s'acquitter des obligations qui lui incombent en vertu des présentes clauses. Cette disposition repose sur l'idée que les législations et les pratiques qui respectent l'essence des libertés et droits fondamentaux et qui n'excèdent pas ce qui est nécessaire et proportionné dans une société démocratique pour préserver un des objectifs énumérés à l'article 23, paragraphe 1, du règlement (UE) 2016/679 ne sont pas en contradiction avec les présentes clauses.

(b) Les parties déclarent qu'en fournissant la garantie mentionnée au paragraphe a), elles ont dûment tenu compte, en particulier, des éléments suivants:

(i) des circonstances particulières du transfert, parmi lesquelles la longueur de la chaîne de traitement, le nombre d'acteurs concernés et les canaux de transmission utilisés; les transferts ultérieurs prévus; le type de destinataire; la finalité du traitement; les catégories et le format des données à caractère personnel transférées; le secteur économique dans lequel le transfert a lieu et le lieu de stockage des données transférées;

(ii) des législations et des pratiques du pays tiers de destination – notamment celles qui exigent la divulgation de données aux autorités publiques ou qui autorisent l'accès de ces dernières aux données – pertinentes au regard des circonstances particulières du transfert, ainsi que des limitations et des garanties applicables (12);

(iii) de toute garantie contractuelle, technique ou organisationnelle pertinente mise en place pour compléter les garanties prévues par les présentes clauses, y compris les mesures appliquées pendant la transmission et au traitement des données à caractère personnel dans le pays de destination.

(c) L'importateur de données garantit que, lors de l'évaluation au titre du paragraphe b), il a déployé tous les efforts possibles pour fournir des informations pertinentes à l'exportateur de données et convient qu'il continuera à coopérer avec ce dernier pour garantir le respect des présentes clauses.

(d) Les parties conviennent de conserver une trace documentaire de l'évaluation au titre du paragraphe b) et de mettre cette évaluation à la disposition de l'autorité de contrôle compétente si celle-ci en fait la demande.

(a) L'importateur de données accepte d'informer sans délai l'exportateur de données si, après avoir souscrit aux présentes clauses et pendant la durée du contrat, il a des raisons de croire qu'il est ou est devenu soumis à une législation ou à des pratiques qui ne sont pas conformes aux exigences du paragraphe a), notamment à la suite d'une modification de la législation du pays tiers ou d'une mesure (telle qu'une demande de divulgation) indiquant une application pratique de cette législation qui n'est pas conforme aux exigences du paragraphe a). [Pour le module 3: L'exportateur de données transmet la notification au responsable du traitement.]

(f) À la suite d'une notification au titre du paragraphe e), ou si l'exportateur de données a d'autres raisons de croire que l'importateur de données ne peut plus s'acquitter des obligations qui lui incombent en vertu des présentes clauses, l'exportateur de données définit sans délai les mesures appropriées (par exemple des mesures techniques ou organisationnelles visant à garantir la sécurité et la confidentialité) qu'il doit adopter et/ou qui doivent être adoptées par l'importateur de données pour remédier à la situation, [pour le module 3: si nécessaire en concertation avec le responsable du traitement]. L'exportateur de données suspend le transfert de données s'il estime qu'aucune garantie appropriée ne peut être fournie pour ce transfert ou si [pour le module 3: le responsable du traitement ou] l'autorité de contrôle compétente lui en donne [pour le module 3: donnent] l'instruction. Dans ce cas, l'exportateur de données a le droit de résilier le contrat, dans la mesure où il concerne le traitement de données à caractère personnel au titre des présentes clauses. Si le contrat concerne plus de deux parties, l'exportateur de données ne peut exercer ce droit de résiliation qu'à l'égard de la partie concernée, à moins que les parties n'en soient convenues autrement. Lorsque le contrat est résilié en vertu de la présente clause, la clause 16, paragraphes d) et e), s'applique.

## **Clause 15 Obligations de l'importateur de données en cas d'accès des autorités publiques**

MODULE 1 : Transfert de responsable du traitement à responsable du traitement

MODULE 2: transfert de responsable du traitement à sous-traitant

MODULE 3 : Transfert de sous-traitant à sous-traitant

MODULE 4 : Transfert de sous-traitant à responsable du traitement (lorsque le sous-traitant de l'Union combine les données à caractère personnel reçues du responsable du traitement du pays tiers et des données à caractère personnel qu'il a collectées dans l'Union)

### **15.1. Notification**

(a) L'importateur de données convient d'informer sans délai l'exportateur de données et, si possible, la personne concernée (si nécessaire avec l'aide de l'exportateur de données):

(i) s'il reçoit une demande juridiquement contraignante d'une autorité publique, y compris judiciaire, en vertu de la législation du pays de destination en vue de la divulgation de données à caractère personnel transférées au titre des présentes clauses; cette notification comprend des informations sur les données à caractère personnel demandées, l'autorité requérante, la base juridique de la demande et la réponse fournie; ou

(ii) s'il a connaissance d'un quelconque accès direct des autorités publiques aux données à caractère personnel transférées au titre des présentes clauses en vertu de la législation du pays de destination; cette notification comprend toutes les informations dont l'importateur de données dispose.

[Pour le module 3: L'exportateur de données transmet la notification au responsable du traitement.]

(b) Si la législation du pays de destination interdit à l'importateur de données d'informer l'exportateur de données et/ou la personne concernée, l'importateur de données convient de tout mettre en œuvre pour obtenir

une levée de cette interdiction, en vue de communiquer autant d'informations que possible, dans les meilleurs délais. L'importateur de données accepte de garder une trace documentaire des efforts qu'il a déployés afin de pouvoir en apporter la preuve à l'exportateur de données, si celui-ci lui en fait la demande.

(c) Lorsque la législation du pays de destination le permet, l'importateur de données accepte de fournir à l'exportateur de données, à intervalles réguliers pendant la durée du contrat, autant d'informations utiles que possible sur les demandes reçues (notamment le nombre de demandes, le type de données demandées, la ou les autorités requérantes, la contestation ou non des demandes et l'issue de ces contestations, etc.). [Pour le module 3: L'exportateur de données transmet les informations au responsable du traitement.]

(d) L'importateur de données accepte de conserver les informations mentionnées aux paragraphes a) à c) pendant la durée du contrat et de les mettre à la disposition de l'autorité de contrôle compétente si celle-ci lui en fait la demande.

(e) Les paragraphes a) à c) sont sans préjudice de l'obligation incombant à l'importateur de données, en vertu de la clause 14, paragraphe e), et de la clause 16, d'informer sans délai l'exportateur de données s'il n'est pas en mesure de respecter les présentes clauses.

## **15.2. Contrôle de la légalité et minimisation des données**

(a) L'importateur de données accepte de contrôler la légalité de la demande de divulgation, en particulier de vérifier si elle s'inscrit dans les limites des pouvoirs conférés à l'autorité publique requérante, et de la contester si, après une évaluation minutieuse, il conclut qu'il existe des motifs raisonnables de considérer qu'elle est illégale en vertu de la législation du pays de destination, des obligations applicables en vertu du droit international et des principes de courtoisie internationale. L'importateur de données exerce les possibilités d'appel ultérieures dans les mêmes conditions. Lorsqu'il conteste une demande, l'importateur de données demande des mesures provisoires visant à suspendre les effets de la demande jusqu'à ce que l'autorité judiciaire compétente se prononce sur son bien-fondé. Il ne divulgue pas les données à caractère personnel demandées tant qu'il n'est pas obligé de le faire en vertu des règles de procédure applicables. Ces exigences sont sans préjudice des obligations incombant à l'importateur de données en vertu de la clause 14, paragraphe e).

(b) L'importateur de données accepte de garder une trace documentaire de son évaluation juridique ainsi que de toute contestation de la demande de divulgation et, dans la mesure où la législation du pays de destination le permet, de mettre les documents concernés à la disposition de l'exportateur de données. Il les met également à la disposition de l'autorité de contrôle compétente si celle-ci lui en fait la demande. [Pour le module 3: L'exportateur de données met l'évaluation à la disposition du responsable du traitement.]

(c) L'importateur de données accepte de fournir le minimum d'informations autorisé lorsqu'il répond à une demande de divulgation, sur la base d'une interprétation raisonnable de la demande.

## **SECTION IV — DISPOSITIONS FINALES**

### **Clause 16 Non-respect des clauses et résiliation**

(a) L'importateur de données informe sans délai l'exportateur de données s'il n'est pas en mesure de respecter les présentes clauses, quelle qu'en soit la raison.

(b) Dans le cas où l'importateur de données enfreint les présentes clauses ou n'est pas en mesure de les respecter, l'exportateur de données suspend le transfert de données à caractère personnel à l'importateur de données jusqu'à ce que le respect des présentes clauses soit à nouveau garanti ou que le contrat soit résilié. Ceci est sans préjudice de la clause 14, paragraphe f).



(c) L'exportateur de données a le droit de résilier le contrat, dans la mesure où il concerne le traitement de données à caractère personnel au titre des présentes clauses, lorsque:

(i) l'exportateur de données a suspendu le transfert de données à caractère personnel à l'importateur de données en vertu du paragraphe b) et que le respect des présentes clauses n'est pas rétabli dans un délai raisonnable et, en tout état de cause, dans un délai d'un mois à compter de la suspension;

(ii) l'importateur de données enfreint gravement ou de manière persistante les présentes clauses; ou

(iii) l'importateur de données ne se conforme pas à une décision contraignante d'une juridiction ou d'une autorité de contrôle compétente concernant les obligations qui lui incombent au titre des présentes clauses.

Dans ces cas, il informe l'autorité de contrôle compétente [pour le module 3: et le responsable du traitement] de ce non-respect. Si le contrat concerne plus de deux parties, l'exportateur de données ne peut exercer ce droit de résiliation qu'à l'égard de la partie concernée, à moins que les parties n'en soient convenues autrement.

[Pour les modules 1, 2 et 3: Les données à caractère personnel qui ont été transférées avant la résiliation du contrat au titre du paragraphe c) sont immédiatement restituées à l'exportateur de données ou effacées dans leur intégralité, à la convenance de celui-ci. Il en va de même pour toute copie des données.] [Pour le module 4: Les données à caractère personnel collectées par l'exportateur de données dans l'Union qui ont été transférées avant la résiliation du contrat au titre du paragraphe c), ainsi que toute copie de celles-ci, sont immédiatement effacées dans leur intégralité.] L'importateur de données apporte la preuve de l'effacement des données à l'exportateur de données. Jusqu'à ce que les données soient effacées ou restituées, l'importateur de données continue de veiller au respect des présentes clauses. Lorsque la législation locale applicable à l'importateur de données interdit la restitution ou l'effacement des données à caractère personnel transférées, ce dernier garantit qu'il continuera à respecter les présentes clauses et qu'il ne traitera les données que dans la mesure où et aussi longtemps que cette législation locale l'exige.

(e) Chaque partie peut révoquer son consentement à être liée par les présentes clauses i) si la Commission européenne adopte une décision en vertu de l'article 45, paragraphe 3, du règlement (UE) 2016/679 qui couvre le transfert de données à caractère personnel auquel les présentes clauses s'appliquent; ou ii) si le règlement (UE) 2016/679 est intégré dans le cadre juridique du pays vers lequel les données à caractère personnel sont transférées. Ceci est sans préjudice des autres obligations qui s'appliquent au traitement en question en vertu du règlement (UE) 2016/679.

## **Clause 17 Droit applicable**

MODULE 1 : Transfert de responsable du traitement à responsable du traitement

MODULE 2: transfert de responsable du traitement à sous-traitant

MODULE 3 : Transfert de sous-traitant à sous-traitant

Les présentes clauses sont régies par le droit d'un des États membres de l'Union européenne, pour autant que ce droit reconnaisse des droits au tiers bénéficiaire. Les Parties conviennent qu'il s'agit du droit tel que défini dans les Conditions particulières.

MODULE 4 : Transfert de sous-traitant à responsable du traitement

Les présentes clauses sont régies par le droit d'un pays qui reconnaît des droits au tiers bénéficiaire. Les Parties conviennent qu'il s'agit du droit tel que défini dans les Conditions particulières.

## Clause 18 Élection de for et juridiction

MODULE 1 : Transfert de responsable du traitement à responsable du traitement

MODULE 2: transfert de responsable du traitement à sous-traitant

MODULE 3 : Transfert de sous-traitant à sous-traitant

(a) Tout litige survenant du fait des présentes clauses est tranché par les juridictions d'un État membre de l'Union européenne.

(b) Les Parties conviennent qu'il s'agit des tribunaux tels que définis dans les Conditions particulières.

(c) La personne concernée peut également poursuivre l'exportateur et/ou l'importateur de données devant les juridictions de l'État membre dans lequel elle a sa résidence habituelle.

(d) Les parties acceptent de se soumettre à la compétence de ces juridictions.

MODULE 4 : Transfert de sous-traitant à responsable du traitement

Tout litige découlant des présentes Clauses doit être résolu par les tribunaux, comme défini dans les Conditions particulières.

## APPENDICE

NOTE EXPLICATIVE : Il doit être possible de distinguer clairement les informations applicables à chaque transfert ou catégorie de transferts et, à cet égard, de déterminer le ou les rôles respectifs des parties en tant qu'exportateur(s) et/ou importateur(s) de données. Il n'est pas forcément nécessaire de remplir et de signer des appendices distincts pour chaque transfert/catégorie de transferts et/ou relation contractuelle, si cette transparence peut être garantie au moyen d'un seul appendice. Toutefois, si cela est nécessaire pour garantir une clarté suffisante, il convient d'utiliser des appendices distincts.

## ANNEXE I

### A. LISTE DES PARTIES

MODULE 1 : Transfert de responsable du traitement à responsable du traitement

MODULE 2: transfert de responsable du traitement à sous-traitant

MODULE 3 : Transfert de sous-traitant à sous-traitant

MODULE 4 : Transfert de sous-traitant à responsable du traitement

Exportateur(s) de données: [Identité et coordonnées du ou des exportateurs de données et, le cas échéant, de leur délégué à la protection des données et/ou de leur représentant dans l'Union européenne]

1. Responsable du traitement comme défini dans l'Accord sur le traitement des données

2. Sous-traitant comme défini dans l'Accord sur le traitement des données

(selon le flux des données)

Importateur(s) de données: [Identité et coordonnées du ou des importateurs de données, y compris de toute personne de contact chargée de la protection des données]

1. Responsable du traitement comme défini dans l'Accord sur le traitement des données

2. Sous-traitant comme défini dans l'Accord sur le traitement des données

(selon le flux des données)

## **B. DESCRIPTION DU TRANSFERT**

MODULE 1 : Transfert de responsable du traitement à responsable du traitement

MODULE 2: transfert de responsable du traitement à sous-traitant

MODULE 3 : Transfert de sous-traitant à sous-traitant

MODULE 4 : Transfert de sous-traitant à responsable du traitement

Catégories de personnes concernées dont les données à caractère personnel sont transférées : comme défini dans l'Accord sur le traitement des données.

Catégories de données à caractère personnel transférées : comme défini dans l'Accord sur le traitement des données et la Politique de confidentialité.

Données sensibles transférées (le cas échéant) et restrictions ou garanties appliquées qui tiennent pleinement compte de la nature des données et des risques encourus, telles que la limitation stricte des finalités, les restrictions d'accès (notamment l'accès réservé au personnel ayant suivi une formation spécialisée), la tenue d'un registre d'accès aux données, les restrictions applicables aux transferts ultérieurs ou les mesures de sécurité supplémentaires : comme défini dans l'Accord sur le traitement des données et la Politique de confidentialité.

Fréquence du transfert (indiquez, par exemple, si les données sont transférées sur une base ponctuelle ou continue) : base continue.

Nature du traitement : Automatisé.

Finalité(s) du transfert et du traitement ultérieur des données : Fourniture du service comme défini dans les Conditions particulières, ses Annexes, la Politique de confidentialité et la documentation du service.

Durée de conservation des données à caractère personnel ou, lorsque ce n'est pas possible, critères utilisés pour déterminer cette durée : comme défini dans l'Accord sur le traitement des données.

Pour les transferts à des sous-traitants (ultérieurs), veuillez également préciser l'objet, la nature et la durée du traitement : comme défini dans l'Accord sur le traitement des données.

## **C. AUTORITÉ DE CONTRÔLE COMPÉTENTE**

MODULE 1 : Transfert de responsable du traitement à responsable du traitement

MODULE 2: transfert de responsable du traitement à sous-traitant

MODULE 3 : Transfert de sous-traitant à sous-traitant

Indiquez la ou les autorités de contrôle compétentes conformément à la clause 13 : comme défini dans la Politique de confidentialité

## **ANNEXE II MESURES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES, Y COMPRIS LES MESURES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES VISANT À GARANTIR LA SÉCURITÉ DES DONNÉES**

MODULE 1 : Transfert de responsable du traitement à responsable du traitement

MODULE 2: transfert de responsable du traitement à sous-traitant

MODULE 3 : Transfert de sous-traitant à sous-traitant

NOTE EXPLICATIVE : Les mesures techniques et organisationnelles doivent être décrites en termes spécifiques (et non généraux). Voir également le commentaire général à la première page de l'appendice, en particulier en ce qui concerne la nécessité d'indiquer clairement les mesures qui s'appliquent à chaque transfert/ensemble de transferts.

Description des mesures techniques et organisationnelles mises en œuvre par le ou les importateurs de données (y compris toute certification pertinente) pour garantir un niveau de sécurité approprié, compte tenu de la nature, de la portée, du contexte et de la finalité du traitement, ainsi que des risques pour les droits et libertés des personnes physiques : comme défini dans la Politique de sécurité

Pour les transferts vers des sous-traitants (ultérieurs), veuillez également décrire les mesures techniques et organisationnelles que le sous-traitant (ultérieur) doit prendre pour être en mesure d'aider le responsable du traitement et, pour les transferts d'un sous-traitant à un sous-traitant ultérieur, l'exportateur de données

## **ANNEXE III LISTE DES SOUS-TRAITANTS ULTÉRIEURS**

MODULE 2: transfert de responsable du traitement à sous-traitant

MODULE 3 : Transfert de sous-traitant à sous-traitant

NOTE EXPLICATIVE : La présente annexe doit être remplie pour les modules 2 et 3, en cas d'autorisation spécifique de sous-traitants ultérieurs [clause 9, paragraphe a), option 1].

Le responsable du traitement a autorisé le recours aux sous-traitants ultérieurs suivants : comme défini dans l'Accord sur le traitement des données

### **Références :**

(1) Si l'exportateur de données est un sous-traitant soumis au règlement (UE) 2016/679 agissant pour le compte d'une institution ou d'un organe de l'Union en tant que responsable du traitement, le recours aux présentes clauses lors du recrutement d'un autre sous-traitant (sous-traitance ultérieure) qui n'est pas soumis au règlement (UE) 2016/679 garantit également le respect de l'article 29, paragraphe 4, du règlement (UE) 2018/1725 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2018 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions, organes et organismes de l'Union et à la libre circulation de ces données, et abrogeant le règlement (CE) no 45/2001 et la décision no 1247/2002/CE (JO L 295 du 21.11.2018, p. 39), dans la mesure où les présentes clauses et les obligations en matière de protection des données fixées dans le contrat ou un autre acte juridique entre le responsable du traitement et le sous-traitant conformément à l'article 29, paragraphe 3, du règlement (UE) 2018/1725 sont alignées. Ce sera en particulier le cas lorsque le responsable du traitement et le sous-traitant se fondent sur les clauses contractuelles types qui figurent dans la décision 2021/915.

(2) Cela nécessite de rendre les données anonymes de telle manière que la personne ne soit plus identifiable par qui que ce soit, conformément au considérant 26 du règlement (UE) 2016/679, et que ce processus soit irréversible.

(3) L'accord sur l'Espace économique européen (accord EEE) prévoit l'extension du marché intérieur de l'Union européenne aux trois pays de l'EEE que sont l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège. La législation de l'Union en matière de protection des données, notamment le règlement (UE) 2016/679, est couverte par l'accord EEE et a été intégrée dans l'annexe XI de celui-ci. Dès lors, une divulgation par l'importateur de données à un tiers situé dans l'EEE ne peut être qualifiée de transfert ultérieur aux fins des présentes clauses.

(4) L'accord sur l'Espace économique européen (accord EEE) prévoit l'extension du marché intérieur de l'Union européenne aux trois pays de l'EEE que sont l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège. La législation de l'Union en matière de protection des données, notamment le règlement (UE) 2016/679, est couverte par l'accord EEE et a été intégrée dans l'annexe XI de celui-ci. Dès lors, une divulgation par l'importateur de données à un tiers situé dans l'EEE ne peut être qualifiée de transfert ultérieur aux fins des présentes clauses.

(5) Voir l'article 28, paragraphe 4, du règlement (UE) 2016/679 et, lorsque le responsable du traitement est une institution ou un organe de l'Union, l'article 29, paragraphe 4, du règlement (UE) 2018/1725.

(6) L'accord sur l'Espace économique européen (accord EEE) prévoit l'extension du marché intérieur de l'Union européenne aux trois pays de l'EEE que sont l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège. La législation de l'Union en matière de protection des données, notamment le règlement (UE) 2016/679, est couverte par l'accord EEE et a été intégrée dans l'annexe XI de celui-ci. Dès lors, une divulgation par l'importateur de données à un tiers situé dans l'EEE ne peut être qualifiée de transfert ultérieur aux fins des présentes clauses.

(7) Il s'agit notamment de savoir si le transfert et le traitement ultérieur portent sur des données à caractère personnel qui révèlent l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, des données génétiques ou des données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, des données concernant la santé ou concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne, ou des données relatives à des condamnations pénales ou à des infractions.

(8) Cette exigence peut être satisfaite par l'adhésion du sous-traitant ultérieur aux présentes clauses en vertu du module approprié, conformément à la clause 7.

(9) Cette exigence peut être satisfaite par l'adhésion du sous-traitant ultérieur aux présentes clauses en vertu du module approprié, conformément à la clause 7.

(10) Ce délai peut être prolongé de deux mois maximum, dans la mesure nécessaire compte tenu de la complexité des demandes et de leur nombre. L'importateur de données informe dûment et rapidement la personne concernée de cette prolongation.

(11) L'importateur de données ne peut proposer un règlement des litiges indépendant par une instance d'arbitrage que s'il est établi dans un pays qui a ratifié la convention de New York pour la reconnaissance et l'exécution des sentences arbitrales étrangères.

(12) En ce qui concerne l'incidence de ces législations et pratiques sur le respect des présentes clauses, différents éléments peuvent être considérés comme faisant partie d'une évaluation globale. Ces éléments peuvent inclure une expérience concrète, documentée et pertinente de cas antérieurs de demandes de divulgation émanant d'autorités publiques, ou l'absence de telles demandes, couvrant un laps de temps suffisamment représentatif. Il peut s'agir de registres internes ou d'autres documents établis de manière continue conformément au principe de diligence raisonnable et certifiés à un niveau hiérarchique élevé, pour autant que ces informations puissent être partagées légalement avec des tiers. Lorsque cette expérience pratique est invoquée pour conclure que

l'importateur de données ne sera pas empêché de respecter les présentes clauses, il y a lieu de l'étayer par d'autres éléments pertinents et objectifs, et il appartient aux parties d'examiner avec soin si ces éléments, pris dans leur ensemble, ont un poids suffisant, du point de vue de leur fiabilité et de leur représentativité, pour soutenir cette conclusion. En particulier, les parties doivent s'assurer que leur expérience pratique est corroborée et non contredite par des informations fiables accessibles au public ou disponibles d'une autre manière sur l'existence ou l'absence de demandes dans le même secteur et/ou sur l'application pratique du droit, comme la jurisprudence et les rapports d'organes de contrôle indépendants.

## Contrat de licence de l'utilisateur final pour l'application ESET HOME

En vigueur à compter du 19 octobre 2021.

**IMPORTANT :** Veuillez lire soigneusement les termes et conditions d'application du produit stipulés ci-dessous avant de télécharger, d'installer, de copier ou d'utiliser le produit. **EN TÉLÉCHARGEANT, INSTALLANT, COPIANT OU UTILISANT LE LOGICIEL, VOUS ACCEPTEZ CES TERMES ET CONDITIONS ET RECONNAISSEZ AVOIR PRIS CONNAISSANCE DE LA [POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ](#).**

### Contrat de licence de l'utilisateur final

Selon les termes du présent Contrat de Licence pour l'Utilisateur Final (« Contrat ») signé par et entre ESET, spol. s r. o., dont le siège social se situe au Einsteinova 24, 85101 Bratislava, Slovak Republic, inscrite au Registre du Commerce du tribunal de Bratislava I. Section Sro, Insertion No 3586/B, numéro d'inscription des entreprises : 31333532 (« ESET » ou « Fournisseur ») et vous, personne physique ou morale, (« vous » ou « Utilisateur Final »), vous êtes autorisé à utiliser le Logiciel défini à l'article 1 du présent Contrat. Dans le cadre des modalités indiquées ci-dessous, le Logiciel défini à l'article 1 du présent Contrat peut être enregistré sur un support de données, envoyé par courrier électronique, téléchargé sur Internet, téléchargé à partir de serveurs du Fournisseur ou obtenu à partir d'autres sources.

CE DOCUMENT N'EST PAS UN CONTRAT D'ACHAT, MAIS UN ACCORD LIÉ AUX DROITS DE L'UTILISATEUR FINAL. Le Fournisseur reste le propriétaire de la copie du Logiciel et du support physique fourni dans l'emballage commercial, et de toutes les copies du Logiciel que l'Utilisateur Final est autorisé à faire dans le cadre du présent Contrat.

En cliquant sur « J'accepte » ou « J'accepte... » lorsque vous téléchargez, installez, copiez ou utilisez le Logiciel, vous acceptez les termes et conditions du présent Contrat et reconnaissez avoir pris connaissance de la Politique de confidentialité. Si vous n'êtes pas d'accord avec tous les termes et conditions du présent Contrat et/ou de la Politique de confidentialité, cliquez immédiatement sur l'option d'annulation, annulez le téléchargement ou l'installation, détruisez ou renvoyez le Logiciel, le support d'installation, la documentation connexe et une facture au Fournisseur ou à l'endroit où vous avez obtenu le Logiciel.

VOUS RECONNAISSEZ QUE VOTRE UTILISATION DU LOGICIEL INDIQUE QUE VOUS AVEZ LU ET COMPRIS LE PRÉSENT CONTRAT ET ACCEPTÉ D'EN RESPECTER LES TERMES ET CONDITIONS.

**1. Logiciel.** Dans le cadre du présent Contrat, le terme « Logiciel » désigne : (i) le programme informatique et tous ses composants ; (ii) le contenu des disques, des CD-ROM, des DVD, des courriers électroniques et de leurs pièces jointes, ou de tout autre support auquel le présent Contrat est attaché, dont le formulaire de code objet fourni sur un support de données, par courrier électronique ou téléchargé par le biais d'Internet ; (iii) tous documents explicatifs écrits et toute documentation relative au Logiciel, en particulier, toute description du Logiciel, ses caractéristiques, description des propriétés, description de l'utilisation, description de l'interface du système

d'exploitation sur lequel le Logiciel est utilisé, guide d'installation ou d'utilisation du Logiciel ou description de l'utilisation correcte du Logiciel (« Documentation ») ; (iv) les copies du Logiciel, les correctifs d'erreurs du Logiciel, les ajouts au Logiciel, ses extensions, ses versions modifiées et les mises à jour des parties du Logiciel, si elles sont fournies, au titre desquels le Fournisseur vous octroie la Licence conformément à l'article 3 du présent Contrat. Le Logiciel est fourni exclusivement sous la forme d'un code objet exécutable.

**2. Installation, Ordinateur et Clé de licence.** Le Logiciel fourni sur un support de données, envoyé par courrier électronique, téléchargé à partir d'Internet ou de serveurs du Fournisseur ou obtenu à partir d'autres sources nécessite une installation. Vous devez installer le Logiciel sur un Ordinateur correctement configuré, qui doit au moins satisfaire les exigences spécifiées dans la Documentation. La méthode d'installation est décrite dans la Documentation. L'Ordinateur sur lequel le Logiciel sera installé doit être exempt de tout programme ou matériel susceptible de nuire au bon fonctionnement du Logiciel. Le terme Ordinateur désigne le matériel, notamment les ordinateurs personnels, ordinateurs portables, postes de travail, ordinateurs de poche, smartphones, appareils électroniques portatifs ou autres appareils électroniques, pour lequel le Logiciel a été conçu et sur lequel il sera installé et/ou utilisé. Le terme Clé de licence désigne la séquence unique de symboles, lettres, chiffres ou signes spéciaux fournie à l'Utilisateur Final afin d'autoriser l'utilisation légale du Logiciel, de sa version spécifique ou de l'extension de la durée de la Licence conformément au présent Contrat.

**3. Licence.** Sous réserve que vous ayez accepté les termes du présent Contrat et que vous respectiez tous les termes et conditions stipulés dans le présent Contrat, le Fournisseur vous accorde les droits suivants (« Licence ») :

a) **Installation et utilisation.** Vous détenez un droit non exclusif et non transférable d'installer le Logiciel sur le disque dur d'un ordinateur ou sur un support similaire de stockage permanent de données, d'installer et de stocker le Logiciel dans la mémoire d'un système informatique et d'exécuter, de stocker et d'afficher le Logiciel.

b) **Précision du nombre de licences.** Le droit d'utiliser le Logiciel est lié au nombre d'Utilisateurs Finaux. On entend par « Utilisateur Final » : (i) l'installation du Logiciel sur un seul système informatique, ou (ii) si l'étendue de la Licence est liée au nombre de boîtes aux lettres, un Utilisateur Final désigne un utilisateur d'ordinateur qui reçoit un courrier électronique par le biais d'un client de messagerie. Si le client de messagerie accepte du courrier électronique et le distribue automatiquement par la suite à plusieurs utilisateurs, le nombre d'Utilisateurs Finaux doit être déterminé en fonction du nombre réel d'utilisateurs auxquels le courrier électronique est distribué. Si un serveur de messagerie joue le rôle de passerelle de courriel, le nombre d'Utilisateurs Finaux est égal au nombre de serveurs de messagerie pour lesquels la passerelle fournit des services. Si un certain nombre d'adresses de messagerie sont affectées à un seul et même utilisateur (par l'intermédiaire d'alias) et que ce dernier les accepte et si les courriels ne sont pas distribués automatiquement du côté du client à d'autres utilisateurs, la Licence n'est requise que pour un seul ordinateur. Vous ne devez pas utiliser la même Licence au même moment sur plusieurs ordinateurs. L'Utilisateur Final n'est autorisé à saisir la Clé de licence du Logiciel que dans la mesure où il a le droit d'utiliser le Logiciel conformément à la limite découlant du nombre de licences accordées par le Fournisseur. La Clé de licence est confidentielle. Vous ne devez pas partager la Licence avec des tiers ni autoriser des tiers à utiliser la Clé de licence, sauf si le présent Contrat ou le Fournisseur le permet. Si votre Clé de licence est endommagée, informez-en immédiatement le Fournisseur.

c) **Home/Business Edition.** Une version Home Edition du Logiciel doit être utilisée exclusivement dans des environnements privés et/ou non commerciaux, pour un usage domestique et familial uniquement. Une version Business Edition du Logiciel est requise pour l'utiliser dans un environnement commercial ainsi que pour utiliser le Logiciel sur des serveurs de messagerie, relais de messagerie, passerelles de messagerie ou passerelles Internet.

d) **Durée de la Licence.** Le droit d'utiliser le Logiciel est limité dans le temps.

e) **Logiciel acheté à un fabricant d'équipement informatique.** Les logiciels classés comme achetés à un fabricant d'équipement informatique sont limités à l'ordinateur avec lequel vous les avez obtenus. Elle ne peut pas être

transférée à un autre ordinateur.

**f) Version d'évaluation ou non destinée à la revente.** Un Logiciel classé comme non destiné à la revente ou comme version d'évaluation ne peut pas être vendu et ne doit être utilisé qu'aux fins de démonstration ou d'évaluation des caractéristiques du Logiciel.

**g) Résiliation de la Licence.** La Licence expire automatiquement à la fin de la période pour laquelle elle a été accordée. Si vous ne respectez pas les dispositions du présent Contrat, le Fournisseur est en droit de mettre fin au Contrat, sans renoncer à tout droit ou recours juridique ouvert au Fournisseur dans de tels cas. En cas d'annulation du présent Contrat, vous devez immédiatement supprimer, détruire ou renvoyer à vos frais le Logiciel et toutes les copies de sauvegarde à ESET ou à l'endroit où vous avez obtenu le Logiciel. Lors de la résiliation de la Licence, le Fournisseur est en droit de mettre fin au droit de l'Utilisateur final à l'utilisation des fonctions du Logiciel, qui nécessitent une connexion aux serveurs du Fournisseur ou à des serveurs tiers.

**4. Fonctions avec des exigences en matière de connexion Internet et de collecte de données.** Pour fonctionner correctement, le Logiciel nécessite une connexion Internet et doit se connecter à intervalles réguliers aux serveurs du Fournisseur ou à des serveurs tiers et collecter des données en conformité avec la Politique de confidentialité. Une connexion Internet et une collecte de données sont requises pour le bon fonctionnement du Logiciel et pour la mise à jour et la mise à niveau de celui-ci. Le Fournisseur est autorisé à publier des mises à jour ou des mises à niveau du Logiciel (« Mises à jour »), mais n'en a pas l'obligation. Cette fonction est activée dans la configuration standard du Logiciel ; les Mises à jour sont donc installées automatiquement, sauf si l'Utilisateur Final a désactivé l'installation automatique des Mises à jour. Pour la mise à disposition de Mises à jour, une vérification de l'authenticité de la Licence est requise. Elle comprend notamment la collecte d'informations sur l'Ordinateur et/ou la plate-forme sur lesquels le Logiciel est installé, en conformité avec la Politique de confidentialité.

La fourniture des mises à jour peut être soumise à la Politique de fin de vie (« Politique de fin de vie »), qui est disponible à l'adresse suivante : [https://go.eset.com/eol\\_home](https://go.eset.com/eol_home). Aucune mise à jour ne sera fournie après que le Logiciel ou l'une de ses fonctionnalités ait atteint la date de fin de vie telle que définie dans la Politique de fin de vie.

Aux fins du présent Contrat, il est nécessaire de collecter, traiter et stocker des données permettant au Fournisseur de vous identifier conformément à la Politique de confidentialité. Vous acceptez que le Fournisseur vérifie à l'aide de ses propres moyens si vous utilisez le Logiciel conformément aux dispositions du présent Contrat. Vous reconnaissez qu'aux fins du présent Contrat, il est nécessaire que vos données soient transférées pendant les communications entre le Logiciel et les systèmes informatiques du Fournisseur ou de ceux de ses partenaires commerciaux, dans le cadre du réseau de distribution et de support du Fournisseur, afin de garantir les fonctionnalités du Logiciel, l'autorisation d'utiliser le Logiciel et la protection des droits du Fournisseur.

Après la conclusion du présent Contrat, le Fournisseur et ses partenaires commerciaux, dans le cadre du réseau de distribution et de support du Fournisseur, sont autorisés à transférer, à traiter et à stocker des données essentielles vous identifiant, aux fins de facturation, d'exécution du présent Contrat et de transmission de notifications sur votre Ordinateur.

**Des informations détaillées sur la vie privée, la protection des données personnelles et Vos droits en tant que personne concernée figurent dans la Politique de confidentialité, disponible sur le site Web du Fournisseur et directement accessible à partir de l'installation. Vous pouvez également la consulter depuis la section d'aide du Logiciel.**

**5. Exercice des droits de l'Utilisateur Final.** Vous devez exercer les droits de l'Utilisateur Final en personne ou par l'intermédiaire de vos employés. Vous n'êtes autorisé à utiliser le Logiciel que pour assurer la sécurité de vos opérations et protéger les Ordinateurs ou systèmes informatiques pour lesquels vous avez obtenu une Licence.



**6. Restrictions des droits.** Vous ne pouvez pas copier, distribuer, extraire des composants ou créer des travaux dérivés basés sur le Logiciel. Vous devez respecter les restrictions suivantes lorsque vous utilisez le Logiciel :

- a) Vous pouvez effectuer une copie de sauvegarde archivée du Logiciel sur un support de stockage permanent, à condition que cette copie de sauvegarde archivée ne soit pas installée ni utilisée sur un autre ordinateur. Toutes les autres copies que vous pourriez faire du Logiciel seront considérées comme une violation du présent Contrat.
- b) Vous n'êtes pas autorisé à utiliser, modifier, traduire, reproduire ou transférer les droits d'utilisation du Logiciel ou des copies du Logiciel d'aucune manière autre que celles prévues dans le présent Contrat.
- c) Vous ne pouvez pas vendre, concéder en sous-licence, louer à bail ou louer le Logiciel ou utiliser le Logiciel pour offrir des services commerciaux.
- d) Vous ne pouvez pas rétroconcevoir, décompiler ou désassembler le Logiciel ni tenter de toute autre façon de découvrir le code source du Logiciel, sauf dans la mesure où cette restriction est expressément interdite par la loi.
- e) Vous acceptez de n'utiliser le Logiciel que de façon conforme à toutes les lois applicables de la juridiction dans laquelle vous utilisez le Logiciel, notamment les restrictions applicables relatives aux droits d'auteur et aux droits de propriété intellectuelle.
- f) Vous acceptez de n'utiliser le Logiciel et ses fonctions que de façon à ne pas entraver la possibilité des autres Utilisateurs Finaux à accéder à ces services. Le Fournisseur se réserve le droit de limiter l'étendue des services fournis à chacun des Utilisateurs Finaux, pour permettre l'utilisation des services au plus grand nombre possible d'Utilisateurs Finaux. Le fait de limiter l'étendue des services implique aussi la résiliation totale de la possibilité d'utiliser toute fonction du Logiciel ainsi que la suppression des Données et des informations présentes sur les serveurs du Fournisseur ou sur des serveurs tiers, qui sont afférentes à une fonction particulière du Logiciel.
- g) Vous acceptez de ne pas exercer d'activités impliquant l'utilisation de la Clé de licence, qui soit contraire aux termes du présent Contrat, ou conduisant à fournir la Clé de licence à toute personne n'étant pas autorisée à utiliser le logiciel (comme le transfert d'une Clé de licence utilisée ou non utilisée ou la distribution de Clés de licence dupliquées ou générées ou l'utilisation du Logiciel suite à l'emploi d'une Clé de licence obtenue d'une source autre que le Fournisseur).

**7. Droit d'auteur.** Le Logiciel et tous les droits inclus, notamment les droits d'auteur et les droits de propriété intellectuelle sont la propriété d'ESET et/ou de ses concédants de licence. ESET est protégée par les dispositions des traités internationaux et par toutes les lois nationales applicables dans le pays où le Logiciel est utilisé. La structure, l'organisation et le code du Logiciel sont des secrets commerciaux importants et des informations confidentielles appartenant à ESET et/ou à ses concédants de licence. Vous n'êtes pas autorisé à copier le Logiciel, sauf dans les exceptions précisées en 6 (a). Toutes les copies que vous êtes autorisé à faire en vertu du présent Contrat doivent contenir les mentions relatives aux droits d'auteur et de propriété qui apparaissent sur le Logiciel. Si vous rétroconcevez, décompilez ou désassemblez le Logiciel ou tentez de toute autre façon de découvrir le code source du Logiciel, en violation des dispositions du présent Contrat, vous acceptez que les données ainsi obtenues doivent être automatiquement et irrévocablement transférées au Fournisseur dans leur totalité, dès que de telles données sont connues, indépendamment des droits du Fournisseur relativement à la violation du présent Contrat.

**8. Réserve de droits.** Le Fournisseur se réserve tous les droits sur le Logiciel, à l'exception des droits qui vous sont expressément garantis en vertu des termes du présent Contrat en tant qu'Utilisateur final du Logiciel.

**9. Versions multilingues, logiciel sur plusieurs supports, copies multiples.** Si le Logiciel est utilisé sur plusieurs plateformes et en plusieurs langues, ou si vous recevez plusieurs copies du Logiciel, vous ne pouvez utiliser le Logiciel que pour le nombre de systèmes informatiques ou de versions pour lesquels vous avez obtenu une Licence. Vous ne pouvez pas vendre, louer à bail, louer, concéder en sous-licence, prêter ou transférer des

versions ou des copies du Logiciel que vous n'utilisez pas.

**10. Début et fin du Contrat.** Ce Contrat entre en vigueur à partir du jour où vous en acceptez les modalités. Vous pouvez résilier ce Contrat à tout moment en désinstallant de façon permanente, détruisant et renvoyant, à vos frais, le Logiciel, toutes les copies de sauvegarde et toute la documentation associée remise par le Fournisseur ou ses partenaires commerciaux. Votre droit d'utiliser le Logiciel et l'une de ses fonctionnalités peut être soumis à la Politique de fin de vie. Lorsque le logiciel ou l'une de ses fonctionnalités atteint la date de fin de vie définie dans la Politique de fin de vie, votre droit d'utiliser le logiciel prend fin. Quelle que soit la façon dont ce Contrat se termine, les dispositions énoncées aux articles 7, 8, 11, 13, 19 et 21 continuent de s'appliquer pour une durée illimitée.

**11. DÉCLARATIONS DE L'UTILISATEUR FINAL.** EN TANT QU'UTILISATEUR FINAL, VOUS RECONNAISSEZ QUE LE LOGICIEL EST FOURNI « EN L'ÉTAT », SANS AUCUNE GARANTIE D'AUCUNE SORTE, QU'ELLE SOIT EXPRESSE OU IMPLICITE, DANS LA LIMITE PRÉVUE PAR LA LOI APPLICABLE. NI LE FOURNISSEUR, NI SES CONCÉDANTS DE LICENCE, NI SES FILIALES, NI LES DÉTENTEURS DE DROIT D'AUTEUR NE FONT UNE QUELCONQUE DÉCLARATION OU N'ACCORDENT DE GARANTIE EXPRESSE OU IMPLICITE QUELCONQUE, NOTAMMENT DES GARANTIES DE VENTE, DE CONFORMITÉ À UN OBJECTIF PARTICULIER OU SUR LE FAIT QUE LE LOGICIEL NE PORTE PAS ATTEINTE À DES BREVETS, DROITS D'AUTEURS, MARQUES OU AUTRES DROITS DÉTENUS PAR UN TIERS. NI LE FOURNISSEUR NI AUCUN AUTRE TIERS NE GARANTIT QUE LES FONCTIONS DU LOGICIEL RÉPONDRONT À VOS ATTENTES OU QUE LE FONCTIONNEMENT DU LOGICIEL SERA CONTINU ET EXEMPT D'ERREURS. VOUS ASSUMEZ L'ENTIÈRE RESPONSABILITÉ ET LES RISQUES LIÉS AU CHOIX DU LOGICIEL POUR L'OBTENTION DES RÉSULTATS ESCOMPTÉS ET POUR L'INSTALLATION, L'UTILISATION ET LES RÉSULTATS OBTENUS.

**12. Aucune obligation supplémentaire.** À l'exception des obligations mentionnées explicitement dans le présent Contrat, aucune obligation supplémentaire n'est imposée au Fournisseur et à ses concédants de licence.

**13. LIMITATION DE GARANTIE.** DANS LA LIMITE MAXIMALE PRÉVUE PAR LES LOIS APPLICABLES, LE FOURNISSEUR, SES EMPLOYÉS OU SES CONCÉDANTS DE LICENCE NE SERONT EN AUCUN CAS TENUS POUR RESPONSABLES D'UNE QUELCONQUE PERTE DE PROFIT, REVENUS, VENTES, DONNÉES, OU DES FRAIS D'OBTENTION DE BIENS OU SERVICES DE SUBSTITUTION, DE DOMMAGE MATÉRIEL, DOMMAGE PHYSIQUE, INTERRUPTION D'ACTIVITÉ, PERTE DE DONNÉES COMMERCIALES, OU DE TOUT DOMMAGE DIRECT, INDIRECT, FORTUIT, ÉCONOMIQUE, DE GARANTIE, PUNITIF, SPÉCIAL OU CORRÉLATIF, QUELLE QU'EN SOIT LA CAUSE ET QUE CE DOMMAGE DÉCOULE D'UNE RESPONSABILITÉ CONTRACTUELLE, DÉLICTEUELLE OU D'UNE NÉGLIGENCE OU DE TOUTE AUTRE THÉORIE DE RESPONSABILITÉ, LIÉE À L'INSTALLATION, À L'UTILISATION OU À L'IMPOSSIBILITÉ D'UTILISER LE LOGICIEL, MÊME SI LE FOURNISSEUR OU SES CONCÉDANTS DE LICENCE ONT ÉTÉ AVERTIS DE L'ÉVENTUALITÉ D'UN TEL DOMMAGE. CERTAINS PAYS ET CERTAINES LOIS N'AUTORISANT PAS L'EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ, MAIS AUTORISANT LA LIMITATION DE RESPONSABILITÉ, LA RESPONSABILITÉ DU FOURNISSEUR, DE SES EMPLOYÉS OU DE SES CONCÉDANTS DE LICENCE SERA LIMITÉE AU MONTANT QUE VOUS AVEZ PAYÉ POUR LA LICENCE.

**14.** Aucune disposition du présent Contrat ne porte atteinte aux droits accordés par la loi de toute partie agissant comme client si l'exécution y est contraire.

**15. Assistance technique.** ESET ou des tiers mandatés par ESET fourniront une assistance technique à leur discrétion, sans garantie ni déclaration solennelle. Aucune assistance technique ne sera fournie après que le Logiciel ou l'une de ses fonctionnalités ait atteint la date de fin de vie telle que définie dans la Politique de fin de vie. L'Utilisateur Final devra peut-être sauvegarder toutes les données, logiciels et programmes existants avant que l'assistance technique ne soit fournie. ESET et/ou les tiers mandatés par ESET ne seront en aucun cas tenus responsables d'un quelconque dommage ou d'une quelconque perte de données, de biens, de logiciels ou de matériel, ou d'une quelconque perte de profit en raison de la fourniture de l'assistance technique. ESET et/ou les tiers mandatés par ESET se réservent le droit de décider si l'assistance technique couvre la résolution du problème. ESET se réserve le droit de refuser, de suspendre l'assistance technique ou d'y mettre fin à sa discrétion. Des informations de licence, d'autres informations et des données conformes à la Politique de

confidentialité peuvent être requises en vue de fournir une assistance technique.

**16. Transfert de Licence.** Le Logiciel ne peut pas être transféré d'un système informatique à un autre, à moins d'une précision contraire dans les modalités du présent Contrat. L'Utilisateur Final n'est autorisé qu'à transférer de façon définitive la Licence et tous les droits accordés par le présent Contrat à un autre Utilisateur Final avec l'accord du Fournisseur, si cela ne s'oppose pas aux modalités du présent Contrat et dans la mesure où (i) l'Utilisateur Final d'origine ne conserve aucune copie du Logiciel ; (ii) le transfert des droits est direct, c'est-à-dire qu'il s'effectue directement de l'Utilisateur Final original au nouvel Utilisateur Final ; (iii) le nouvel Utilisateur Final assume tous les droits et devoirs de l'Utilisateur Final d'origine en vertu du présent Contrat ; (iv) l'Utilisateur Final d'origine transmet au nouvel Utilisateur Final toute la documentation permettant de vérifier l'authenticité du Logiciel, conformément à l'article 17.

**17. Vérification de l'authenticité du Logiciel.** L'Utilisateur final peut démontrer son droit d'utiliser le Logiciel de l'une des façons suivantes : (i) au moyen d'un certificat de licence émis par le Fournisseur ou un tiers mandaté par le Fournisseur ; (ii) au moyen d'un contrat de licence écrit, si un tel contrat a été conclu ; (iii) en présentant un courrier électronique envoyé au Fournisseur contenant tous les renseignements sur la licence (nom d'utilisateur et mot de passe). Des informations de licence et des données d'identification de l'Utilisateur Final conformes à la Politique de confidentialité peuvent être requises en vue de vérifier l'authenticité du Logiciel.

**18. Licence pour les pouvoirs publics et le gouvernement des États-Unis.** Le Logiciel est fourni aux pouvoirs publics, y compris le gouvernement des États-Unis, avec les droits de Licence et les restrictions mentionnés dans le présent Contrat.

**19. Conformité aux contrôles à l'exportation.**

a) Vous ne devez en aucun cas, directement ou indirectement, exporter, réexporter, transférer ou mettre le Logiciel à la disposition de quiconque, ou l'utiliser d'une manière ou participer à un acte qui pourrait entraîner ESET ou ses sociétés de holding, ses filiales et les filiales de l'une de ses sociétés de holding, ainsi que les entités contrôlées par ses sociétés de holding (« Sociétés affiliées ») à enfreindre ou faire l'objet des conséquences négatives de l'enfreinte des Lois sur le contrôle à l'exportation, qui comprennent

i. les lois qui contrôlent, limitent ou imposent des exigences en matière de licence pour l'exportation, la réexportation ou le transfert de marchandises, de logiciels, de technologies ou de services, émises ou adoptées par un gouvernement, un état ou un organisme de réglementation des États-Unis d'Amérique, de Singapour, du Royaume-Uni, de l'Union européenne ou de l'un de ses États membres, ou tout pays dans lequel les obligations au titre de l'accord doivent être exécutées, ou dans lequel ESET ou l'une de ses filiales est établie ou mène ses activités et

ii. toute sanction économique, financière, commerciale ou autre, sanction, restriction, embargo, interdiction d'importation ou d'exportation, interdiction de transfert de fonds ou d'actifs ou de prestation de services, ou mesure équivalente imposée par un gouvernement, un État ou un organisme de réglementation des États-Unis d'Amérique, de Singapour, du Royaume-Uni, de l'Union européenne ou de l'un de ses États membres, ou tout pays dans lequel les obligations au titre de l'accord doivent être exécutées, ou dans lequel ESET ou l'une de ses filiales est établie ou mène ses activités.

(les actes juridiques mentionnés aux points i, et ii. ci-dessus étant appelés ensemble « Lois sur le contrôle à l'exportation »).

b) ESET a le droit de suspendre ses obligations en vertu des présentes Conditions ou d'y mettre fin avec effet immédiat dans le cas où :

i. ESET estime raisonnablement que l'Utilisateur a enfreint ou est susceptible d'enfreindre la disposition de l'Article 19 a) du Contrat ; ou

ii. L'Utilisateur final et/ou le Logiciel deviennent soumis aux Lois sur le contrôle à l'exportation et, par conséquent, ESET estime raisonnablement que l'exécution continue de ses obligations en vertu de l'accord pourrait entraîner ESET ou ses affiliés à enfreindre ou faire l'objet des conséquences négatives de l'enfreinte des Lois sur le contrôle à l'exportation.

c) Rien dans le Contrat ne vise, et rien ne doit être interprété comme incitant ou obligeant l'une des parties à agir ou à s'abstenir d'agir (ou à accepter d'agir ou à s'abstenir d'agir) d'une manière qui soit incompatible, pénalisée ou interdite en vertu de toute loi sur le contrôle à l'exportation applicable.

**20. Avis.** Tous les avis, les renvois du Logiciel et la documentation doivent être adressés à : ESET, spol. s r. o., Einsteinova 24, 85101 Bratislava, Slovak Republic, sans préjudice du droit d'ESET de Vous communiquer toute modification du présent Contrat, des Politiques de confidentialité, de la Politique de fin de vie et de la documentation conformément à l'article 22 du Contrat. ESET peut Vous envoyer des e-mails, des notifications intégrés à l'application via le Logiciel ou publier la communication sur son site web. Vous acceptez de recevoir des communications légales d'ESET sous forme électronique, y compris toute communication sur la modification des Conditions, des Conditions particulières ou des Politiques de confidentialité, toute proposition/acceptation de contrat ou invitation à traiter, avis ou autres communications légales. Ces communications électroniques sont réputées avoir été reçues par écrit, sauf si les lois applicables exigent spécifiquement une autre forme de communication.

**21. Loi applicable.** Le présent Contrat est régi par la loi de la République Slovaque et interprété conformément à celle-ci. L'Utilisateur Final et le Fournisseur conviennent que les principes relatifs aux conflits de la loi applicable et la Convention des Nations Unies sur les contrats pour la Vente internationale de marchandises ne s'appliquent pas. Vous acceptez expressément que le tribunal de Bratislava I. arbitre tout litige ou conflit avec le Fournisseur ou en relation avec votre utilisation du Logiciel, et vous reconnaissez expressément que le tribunal a la juridiction pour de tels litiges ou conflits.

**22. Dispositions générales.** Si une disposition du présent Contrat s'avère nulle et inopposable, cela n'affectera pas la validité des autres dispositions du présent Contrat. Ces dispositions resteront valables et opposables en vertu des conditions stipulées dans le présent Contrat. Le présent Contrat a été signé en anglais. Si une traduction du Contrat est préparée pour des raisons de commodité ou pour toute autre raison, ou en cas de discordance entre les versions linguistiques du présent Contrat, seule la version en langue anglaise fait foi.

ESET se réserve le droit d'apporter des modifications au Logiciel ainsi que de réviser les conditions du présent Contrat, des Annexes, des Addendums, de la Politique de confidentialité, de la Politique de fin de vie et de la Documentation ou toute partie de celle-ci à tout moment en mettant à jour le document approprié (i) pour refléter les modifications apportées au Logiciel ou dans la façon dont ESET mène ses activités, (ii) pour des raisons légales, réglementaires ou de sécurité, ou (iii) pour éviter tout abus ou dommage. Vous serez averti de toute révision du Contrat par e-mail, par le biais d'une notification intégrée à l'application ou par d'autres moyens électroniques. Si vous n'êtes pas d'accord avec les modifications proposées au Contrat, vous pouvez le résilier conformément à l'article 10, dans les 30 jours suivant la réception d'une notification de la modification. À moins que Vous ne résilie le Contrat dans ce délai, les modifications proposées seront considérées comme acceptées et prendront effet à Votre égard à la date à laquelle vous avez reçu une notification de la modification.

Cela constitue l'intégralité du Contrat entre le Fournisseur et vous en relation avec le Logiciel, et il remplace toute représentation, discussion, entreprise, communication ou publicité antérieure en relation avec le Logiciel.

EULAID: EULA-PRODUCT; 3537.0

# Politique de confidentialité

En vigueur à compter du 3 avril 2024 | [Consulter une version précédente de la Politique de confidentialité](#) | [Comparer les modifications](#)

La protection des données à caractère personnel revêt une importance particulière pour ESET, spol. s r.o., dont le siège social est établi au Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, Slovak Republic, numéro d'identification de l'entreprise : 31333532, en tant que Responsable du traitement des données ("ESET" ou "Nous"). Nous souhaitons nous conformer à l'exigence de transparence telle qu'elle est légalement normalisée par le Règlement général sur la protection des données de l'UE ("RGPD"). Pour atteindre cet objectif, nous publions la présente Politique de confidentialité dans le seul but d'informer notre client ("Utilisateur final" ou "Vous"), en tant que personne concernée, des sujets suivants relatifs à la protection des données personnelles :

- Base juridique du traitement des données personnelles,
- Partage des données et confidentialité,
- Sécurité des données,
- Vos Droits en tant que Personne concernée,
- Traitement de Vos données personnelles,
- Coordonnées.

La présente Politique de confidentialité s'applique à notre offre d'abonnement standardisée (« Offre »), à votre compte ESET HOME (« Compte ») et à la fourniture et à l'utilisation du site home.eset.com, de l'application ESET HOME, ainsi qu'aux services et aux fonctionnalités fournis par ESET via le Compte (collectivement « Services »). Si une Politique de confidentialité spécifique au Service est mentionnée dans les présentes, sa formulation prévaut en cas de divergence.

Nous pouvons modifier la présente Politique de confidentialité de temps à autre et sans préavis. Nous vous enverrons une notification par e-mail avec un lien vers la Politique de confidentialité modifiée ou nous vous informerons de la version modifiée par le biais d'une notification intégrée ou par d'autres moyens électroniques. Si vous n'acceptez pas la Politique de confidentialité modifiée ou que vous ne pouvez pas vous y conformer, vous devez cesser d'utiliser le Compte et les Services et les désinstaller le cas échéant. Vous serez considéré comme ayant accepté la Politique de confidentialité modifiée si vous continuez à utiliser l'Application et les Services après son entrée en vigueur.

Nos Services sont destinés uniquement aux adultes. Si Vous avez moins de dix-huit (18) ans, vous ne pouvez créer et utiliser le Compte ou les Services connexes que si votre parent ou un autre tuteur légal est impliqué.

## Traitement de Vos données personnelles

Le Compte et les Services sont fournis par ESET en vertu des [Conditions d'utilisation](#) ("Conditions") et, le cas échéant, en vertu également du Contrat de licence de l'Utilisateur final ("CLUF") du produit ESET associé au Service concerné ("Produit") et à l'application ESET HOME, mais certains d'entre eux peuvent nécessiter une attention particulière. Nous souhaitons Vous donner plus de détails sur la collecte et le traitement des données liés à votre Compte et à la fourniture de nos Services. Pour un fonctionnement optimal de ces services, Nous devons collecter ou avoir accès aux informations suivantes :

- Votre nom complet, votre pays, votre adresse e-mail valide et vos informations d'identification de connexion sont nécessaires pour l'enregistrement et l'utilisation du Compte, pour la fourniture des Services et pour l'établissement, l'exercice et la défense de nos revendications légales. Nous obtiendrons en outre certaines informations techniques de base sur l'appareil et l'application que Vous utilisez pour vous connecter à votre Compte.

- Afin de protéger votre Compte, chaque fois que vous vous y connectez, nous recueillons l'empreinte digitale de votre navigateur et votre adresse IP. Dans le cas d'une empreinte digitale de navigateur inconnue et d'une adresse IP inconnue, nous vous enverrons un e-mail pour vous informer de la tentative potentiellement suspecte de connexion au Compte.
  - Vous pouvez choisir d'utiliser une authentification tierce fournie par Apple ou Google pour vous enregistrer et/ou vous connecter à votre compte. Dans ce cas, Nous traiterons votre adresse e-mail (qui nous est fournie par ce tiers) et votre pays de résidence au cours de la procédure d'enregistrement et aux autres fins spécifiées ci-dessus.
- ESET HOME requiert des informations sur les appareils et les licences de produit gérés pour Vous fournir les fonctionnalités de gestion. Plus précisément, Nous traiterons les informations relatives aux licences de vos Produits, telles que les données relatives au type de licence de Produit que Vous possédez (par exemple, si elle est gratuite, d'essai, payante etc.), la validité de la licence, le statut d'activation et l'identification de la licence. En ce qui concerne les appareils qui ont été associés à votre Compte, Nous traiterons les données relatives au nom et au type d'appareil, à son système d'exploitation, à son état de sécurité, aux Produits activés et aux données permettant l'identification de l'appareil. Dans le cas des appareils qui utilisent les licences de votre Produit mais qui n'ont pas été associées à votre Compte (ou qui ont été partagées avec une autre personne et associées à son Compte), seules des informations limitées seront traitées, telles que le nom et le type d'appareil, le modèle et la date d'activation du Produit.
  - Si vous êtes titulaire d'une licence de Produit et que vous choisissez de la partager avec un ami ou un membre de la famille, Vous pouvez le faire en utilisant notre fonctionnalité de partage disponible depuis votre Compte, où vous pourrez saisir son adresse e-mail. Nous ne traiterons cette adresse e-mail que pour permettre l'utilisation du Produit ou du Service concerné et pour envoyer une invitation associée. Votre ami peut voir votre adresse e-mail dans un message de ce type envoyé par nous dans un tel message envoyé par nous, afin qu'il sache qui en est l'auteur. Il peut nous contacter à tout moment pour nous demander de supprimer ses données de notre base de données. Vous serez en mesure d'annuler à tout moment le partage de votre Licence.
  - Si vous n'êtes pas titulaire d'une licence de Produit, mais que quelqu'un a partagé sa licence de Produit avec vous, l'adresse e-mail que vous avez fournie lors de l'enregistrement du Compte sera visible par le titulaire de la licence de Produit. Soyez assuré que Vous serez le seul à pouvoir accéder aux informations complètes sur les appareils associés à votre Compte. Le titulaire de la licence ne pourra afficher que des informations limitées sur votre appareil, comme décrit ci-dessus.
- **Données de licence et de facturation.** Le nom, l'adresse e-mail, la clé d'activation et (si applicable) l'adresse, l'affiliation de la société et les données de paiement sont collectées et traitées par ESET afin de faciliter l'activation de la licence, la remise de la clé de licence, les rappels sur l'expiration, les demandes d'assistance, la vérification de l'authenticité de la licence, la fourniture de nos services et d'autres notifications, y compris les messages marketing, conformément à la législation applicable ou à votre consentement. ESET est légalement obligée de conserver les informations de facturation pour une période de 10 ans. Les informations relatives à la licence seront toutefois rendues anonymes au plus tard 12 mois après l'expiration de la licence.
- **Mise à jour et autres statistiques.** Les informations traitées comprennent des informations concernant l'installation et votre ordinateur, notamment la plate-forme sur laquelle notre produit est installé, et des informations sur les opérations et fonctionnalités de nos produits (système d'exploitation, informations matérielles, identifiants d'installation, identifiants de licence, adresse IP, adresse MAC, paramètres de configuration du produit) qui sont traitées dans le but de fournir des services de mise à jour et de mise à niveau et d'assurer la maintenance, la sécurité et l'amélioration de notre infrastructure dorsale.
- **Système de réputation ESET LiveGrid®.** Ce système renforce notre protection contre les logiciels malveillants en comparant les hachages des fichiers que vous analysez à une base de données cloud de fichiers sûrs et non sûrs. Pour ce faire, nous utilisons des hachages unidirectionnels liés aux menaces potentielles, ce qui nous permet de ne jamais vous identifier au cours du processus.
- **Système de commentaires ESET LiveGrid®.** Pour garder une longueur d'avance sur les nouvelles menaces,

nous nous appuyons sur ce système. La collecte d'échantillons suspects et de métadonnées nous permet de réagir rapidement face aux risques émergents. Voici ce que nous pourrions recueillir avec votre aide :

- Échantillons potentiels de logiciels malveillants ou autres fichiers douteux
- Détails de l'utilisation du Web tels que les adresses IP, les adresses de sites web et les données de réseau
- Informations provenant des rapports de défaillance et des vidages

Bien que notre objectif soit de recueillir uniquement les données nécessaires, il arrive que certaines informations arrivent involontairement en notre possession, telles que des données contenues dans des logiciels malveillants ou intégrées dans des noms de fichiers et des URL. Soyez assuré que nous n'utilisons pas ces données dans nos systèmes principaux ou pour les objectifs mentionnés dans cette politique.

Toutes les données que nous obtenons par le biais du système de commentaires ESET LiveGrid® sont toujours traitées sans vous identifier, ce qui permet de préserver la sécurité et la confidentialité de votre identité. Nous supprimerons tous les e-mails que vous avez signalés comme étant du courrier indésirable ou qui ont été signalés par notre service dans un délai d'un (1) mois.

- ESET Parental Control contient des fonctionnalités qui vous permettent de contrôler l'accès des utilisateurs gérés (tels que vos enfants) à certains groupes de pages web et/ou d'applications mobiles, d'employer des règles de gestion du temps envers les utilisateurs gérés et de trouver la localisation de votre appareil. Pour activer ces fonctionnalités et en fonction de la manière exacte dont Vous avez configuré les règles pour les utilisateurs gérés, ESET Parental Control enverra des informations à ESET, y compris, mais sans s'y limiter, des informations sur les sites web visités, les emplacements physiques, les applications mobiles, des informations sur l'appareil, notamment des informations sur le fonctionnement et les fonctionnalités d'ESET Parental Control. Les informations peuvent contenir des données Vous concernant ou sur d'autres utilisateurs gérés (Vous pouvez spécifier les utilisateurs gérés par nom, âge ou même par photo si Vous le souhaitez) ou des informations sur l'appareil contrôlé, comme le système d'exploitation et les applications installées. Les données collectées par le biais d'ESET Parental Control seront traitées uniquement pour vous fournir le Service et elles seront supprimées soixante (60) à quatre-vingt-dix (90) jours après leur collecte.
- ESET Anti-Theft permet d'empêcher la perte ou la mauvaise utilisation des données essentielles résultant de la perte ou du vol d'un ordinateur ou d'un autre appareil sur lequel le programme est installé. Cette fonction est désactivée dans les paramètres par défaut du Produit concerné. Si Vous activez cette fonction, les données concernant l'appareil manquant sont collectées et envoyées à ESET. Ces données peuvent notamment comprendre, en fonction de la manière dont vous avez configuré le Service, l'emplacement réseau de l'appareil, le contenu affiché à l'écran, la configuration de l'appareil et les données enregistrées par une caméra branchée. Les données collectées par le biais d'ESET Anti-Theft seront traitées uniquement pour vous fournir le Service et elles seront supprimées un (1) an après leur collecte.
- ESET Password Manager vous permet de stocker vos mots de passe, numéros de carte de crédit ou autres données de votre choix dans l'application installée localement et de les synchroniser et de les utiliser sur vos appareils. Les données que vous choisissez d'enregistrer dans l'application sont stockées localement uniquement sur vos appareils et sont protégées et chiffrées par votre mot de passe principal. Pour permettre l'utilisation de ces données sur vos appareils, elles sont également stockées sur nos serveurs ou sur les serveurs de nos fournisseurs de services, mais uniquement sous forme chiffrée afin que Vous seul puissiez y accéder. Ni ESET ni le prestataire de services n'a accès aux données chiffrées et ne stocke votre mot de passe principal. Vous êtes la seule personne à détenir la clé permettant de déchiffrer les données. Vous pouvez activer ce service par le biais de votre Compte en saisissant votre adresse e-mail ou l'adresse e-mail de votre ami pour qui vous souhaitez autoriser l'utilisation du service sous votre licence du produit. Pour obtenir des informations supplémentaires sur le traitement des données à caractère personnel via ESET Password Manager, reportez-vous à la [politique de confidentialité](#) spécifique.
- Le VPN n'applique pas de rétention aux journaux.
- **Programme d'amélioration du produit.** Si vous choisissez d'activer le [Programme d'amélioration du produit](#), des informations de télémétrie anonymes relatives à l'utilisation de Nos produits seront collectées

et utilisées, sur la base de Votre consentement.

- Des coordonnées et des données contenues dans vos demandes d'assistance peuvent être requises pour vous fournir une assistance au cas où vous en feriez la demande. Selon le canal que Vous choisissez pour nous contacter, Nous pouvons collecter votre adresse e-mail, votre numéro de téléphone, des informations sur la licence du Produit, des détails sur le Produit et la description de votre demande d'assistance. Nous pouvons Vous demander de nous fournir d'autres informations pour faciliter l'assistance et nous permettre de résoudre un problème auquel vous êtes confronté.
- Nous utilisons l'API Google Barcode Scanning pour activer la fonctionnalité de lecteur de QR codes de notre application. Soyez assuré que l'image capturée n'est traitée que dans votre appareil. Toutefois, l'API Google peut envoyer à Google certaines informations techniques relatives à l'utilisation et aux performances de l'API, nécessaires à la maintenance, au débogage et à l'amélioration de l'API à des fins d'analyse de l'utilisation et de diagnostic. Pour en savoir plus sur ce traitement et les données collectées, veuillez vous référer aux [informations sur la confidentialité de l'API Google](#).

En outre, Nous pouvons traiter les données obtenues dans le cadre de la fourniture de nos Services à d'autres fins :

- Nous pouvons utiliser vos coordonnées ou votre Compte pour communiquer avec Vous en ce qui concerne les Produits ou Services que vous utilisez, par exemple pour vous fournir des rapports et des notifications liés aux Services, pour en savoir plus sur vos besoins et votre satisfaction à l'égard de nos Services, mais aussi pour faire de la publicité pour nos produits et services similaires à ceux que vous utilisez, à moins que vous ne choisissiez de ne pas recevoir ces communications commerciales.
- Nous pouvons traiter certaines données statistiques agrégées relatives à l'utilisation de nos Services afin de les améliorer et de les rendre plus faciles à utiliser, d'analyser leurs performances et de corriger les erreurs qui peuvent se produire.
- Sur la base de votre consentement explicite, nous pouvons collecter et traiter des données techniques liées aux pannes de l'application (telles que des informations sur l'appareil, l'identifiant d'installation, les traces de panne, le minidump de panne) afin de mieux comprendre les pannes, d'en connaître les causes et de garantir que l'application est pleinement opérationnelle. Nous utilisons Google pour collecter et analyser ces données pour nous. Pour en savoir plus sur ce traitement et les données collectées, veuillez vous référer à la [politique de confidentialité Google](#).

## Cookies

Pour que notre site web et nos Services fonctionnent correctement, Nous pouvons stocker certains cookies dans votre navigateur web lorsque Vous visitez notre site web, que vous vous connectez à votre Compte ou que Vous utilisez un Service en particulier. Par défaut, Nous n'utilisons que les cookies qui sont strictement nécessaires au fonctionnement de notre site web et des Services que Vous avez demandés. Nous vous demanderons votre consentement pour utiliser d'autres cookies que ceux qui sont strictement nécessaires. Pour plus d'informations sur le traitement des cookies, reportez-vous à notre [Politique en matière de cookies](#).

## Base juridique du traitement des données personnelles

Il n'existe que quelques bases juridiques en matière de traitement des données que nous utilisons conformément au cadre législatif applicable en ce qui concerne la protection des données à caractère personnel. Le traitement des données personnelles chez ESET est principalement nécessaire pour l'exécution du [Contrat de licence de l'utilisateur final](#) ("CLUF") avec l'Utilisateur final (Article 6 (1) (b) RGPD), qui est applicable pour la fourniture des produits ou des services ESET, sauf indication contraire explicite, par exemple :

- La base juridique de l'intérêt légitime (Article 6 (1) (f) RGPD), qui nous permet de traiter les données sur la façon dont nos clients utilisent nos Services et leur satisfaction afin de fournir à nos utilisateurs les meilleures protection, assistance et expérience possibles. Puisque le marketing est également reconnu



comme un intérêt légitime par la législation applicable, Nous nous appuyons généralement sur celui-ci pour nos communications marketing avec nos clients.

- Le consentement (Article 6 (1) (a) RGPD), que Nous pouvons vous demander dans des situations spécifiques lorsque nous estimons que cette base juridique est la plus appropriée ou si la loi l'exige.
- Le respect des obligations légales (Article 6 (1) (c) RGPD), par exemple en stipulant des exigences en matière de communication électronique, de conservation pour les documents de facturation.

## Partage des données et confidentialité

Nous ne partageons pas vos données avec des tiers. Cependant, ESET est une entreprise présente dans le monde entier par le biais de sociétés affiliées et de partenaires du réseau de vente, de service et d'assistance ESET. Les informations relatives aux licences, à la facturation et à l'assistance technique traitées par ESET peuvent être transférées depuis et vers les sociétés affiliées ou les partenaires dans le but de respecter le Contrat de licence pour l'utilisateur final (pour la fourniture de services ou l'assistance, par exemple).

ESET préfère traiter ses données dans l'Union européenne (EU). Toutefois, en fonction de votre localisation (utilisation de nos produits et/ou services en dehors de l'UE) et/ou du service que vous choisissez, il peut être nécessaire de transférer vos données vers un pays situé en dehors de l'UE. Nous utilisons par exemple des services tiers dans le cadre du cloud computing. Dans ces cas, nous sélectionnons soigneusement nos fournisseurs de services et garantissons un niveau approprié de protection des données par des mesures contractuelles, techniques et organisationnelles. En règle générale, nous nous mettons d'accord sur les clauses contractuelles types de l'UE et, si nécessaire, sur des dispositions contractuelles complémentaires.

Pour certains pays hors de l'UE, comme le Royaume-Uni et la Suisse, l'UE a déjà déterminé un niveau comparable de protection des données. En raison du niveau comparable de protection des données, le transfert de données vers ces pays ne nécessite aucune autorisation ou accord particulier.

Nous nous appuyons sur des services tiers et collaborons avec des [sous-traitants externes](#) pour fournir nos services liés au cloud computing, à la facturation, etc.

## Sécurité des données

ESET met en place des mesures techniques et organisationnelles adéquates pour assurer un niveau de sécurité adapté aux risques potentiels. Nous faisons tout notre possible pour garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement. Toutefois, en cas de violation des données entraînant un risque pour vos droits et libertés, Nous sommes prêts à informer l'autorité de contrôle compétente ainsi que les utilisateurs finaux concernés en tant que personnes concernées.

## Droits des personnes concernées

Les droits de chaque Utilisateur final sont importants et Nous aimerions vous informer que tous les Utilisateurs finaux (de n'importe quel pays de l'UE ou hors de l'UE) ont les droits ci-après garantis chez ESET. Pour exercer les droits de la personne concernée, vous pouvez nous contacter par le biais du formulaire d'assistance ou par e-mail à l'adresse suivante : [dpo@eset.sk](mailto:dpo@eset.sk). À des fins d'identification, nous vous demandons les informations suivantes : Nom, adresse e-mail et - le cas échéant - clé de licence ou numéro de client et affiliation à la société. Veuillez vous abstenir de nous envoyer d'autres données personnelles, telles que votre date de naissance. Nous tenons à souligner que pour pouvoir traiter votre demande, ainsi qu'à des fins d'identification, nous traiterons vos données personnelles.

**Droit de retirer le consentement.** Le droit de retirer le consentement est applicable en cas de traitement fondé sur le consentement uniquement. Si Nous traitons vos données personnelles sur la base de votre consentement,

vous avez le droit de retirer ce consentement à tout moment sans donner de raisons. Le retrait de votre consentement n'est effectif que pour l'avenir et n'affecte pas la légalité des données traitées avant le retrait.

**Droit d'opposition.** Le droit de s'opposer au traitement est applicable en cas de traitement fondé sur l'intérêt légitime d'ESET ou d'un tiers. Si Nous traitons vos données personnelles pour protéger un intérêt légitime, Vous, en tant que personne concernée, avez le droit de vous opposer à l'intérêt légitime nommé par nous et au traitement de vos données personnelles à tout moment. Votre opposition n'a d'effet que pour l'avenir et n'affecte pas la licéité des données traitées avant l'opposition. Si nous traitons vos données personnelles à des fins de marketing direct, il n'est pas nécessaire de motiver votre objection. Il en est de même pour le profilage, dans la mesure où il est lié au marketing direct. Dans tous les autres cas, nous vous demandons de nous informer brièvement de vos plaintes contre l'intérêt légitime d'ESET à traiter vos données personnelles.

Veuillez noter que dans certains cas, malgré le retrait de votre consentement ou votre opposition au traitement, nous avons le droit de traiter ultérieurement vos données à caractère personnel sur la base d'une autre base juridique, par exemple, pour l'exécution d'un contrat.

**Droit d'accès.** En tant que personne concernée, vous avez le droit d'obtenir gratuitement et à tout moment des informations sur vos données stockées par ESET.

**Droit à la rectification.** Si nous traitons par inadvertance des données personnelles incorrectes vous concernant, vous avez le droit de les faire corriger.

**Droit à l'effacement.** En tant que personne concernée, vous avez le droit de demander la suppression ou la restriction du traitement de vos données personnelles. Si nous traitons vos données personnelles, par exemple avec votre consentement, que vous le retirez et qu'il n'existe pas d'autre base juridique, par exemple un contrat, nous supprimons immédiatement vos données personnelles. Vos données personnelles seront également supprimées dès qu'elles ne seront plus nécessaires aux fins énoncées à la fin de notre période de conservation.

**Droit à la limitation du traitement.** Si nous utilisons vos données personnelles dans le seul but de marketing direct et que vous avez révoqué votre consentement ou que vous vous êtes opposé à l'intérêt légitime sous-jacent d'ESET, Nous limiterons le traitement de vos données personnelles dans la mesure où nous inclurons vos coordonnées dans notre liste noire interne afin d'éviter tout contact non sollicité. Dans le cas contraire, vos données personnelles seront supprimées.

Veuillez noter que Nous pouvons être tenus de conserver vos données jusqu'à l'expiration des obligations et périodes de conservation émises par le législateur ou les autorités de contrôle. Les obligations et les périodes de conservation peuvent également résulter de la législation slovaque. Par la suite, les données correspondantes seront systématiquement supprimées.

**Droit à la portabilité des données.** Nous sommes heureux de vous fournir, en tant que personne concernée, les données personnelles traitées par ESET au format xls.

**Droit de porter plainte.** En tant que personne concernée, Vous avez le droit de déposer une plainte auprès d'une autorité de contrôle à tout moment. ESET est soumise à la réglementation des lois slovaques et est tenue de respecter la législation en matière de protection des données de l'Union européenne. L'autorité de contrôle des données compétente est l'Office pour la protection des données personnelles de la République slovaque, situé à Hraničná 12, 82007 Bratislava 27, Slovak Republic.

## Coordonnées

Si vous souhaitez exercer vos droits en tant que personne concernée ou si vous avez une question ou un doute, envoyez-nous un message à l'adresse suivante :

## Politique relative aux cookies

En vigueur à partir du 6 septembre 2022

La présente politique en matière de cookies a été créée pour un site web exploité soit par ESET spol. s r.o., soit par l'une de ses filiales ou l'un de ses partenaires, chacun étant une entité juridique distincte et étant désigné par « ESET » ou « Nous » dans la présente politique en matière de cookies. Comme nous utilisons des « cookies » et des technologies similaires sur nos sites web, nous souhaitons être transparents quant à leur utilisation afin que tous les visiteurs puissent faire des choix éclairés concernant leurs propres appareils. La présente politique en matière de cookies est spécifiquement axée sur les cookies.

Pour plus d'informations sur la façon dont nous traitons vos données personnelles sur le site web ESET HOME, consultez notre [Politique de confidentialité](#).

### Que sont les cookies ?

Les cookies sont de petits fichiers texte qui peuvent être placés dans votre navigateur lorsque vous visitez un site web et qui sont ensuite lus si vous revisitez ce site. Ces informations stockées dans les cookies peuvent porter sur vous, votre appareil ou vos préférences, et elles ne vous identifient généralement pas directement. Certains cookies sont nécessaires pour qu'un site web ou un service particulier puisse fonctionner correctement et présenter un niveau de sécurité adéquat. Certains d'entre eux peuvent être utilisés à d'autres fins, par exemple pour la personnalisation du site web, l'analyse du trafic du site ou la publicité pour des produits ou des services en ligne. Nous avons classé tous les cookies que nous utilisons en fonction de leur rôle, comme indiqué dans la section [Catégories de cookies que nous utilisons](#). Dans la section [Cookies utilisés par ce site web](#), nous énumérons les cookies utilisés par ce site web et fournissons des informations plus spécifiques à leur sujet, notamment leur rôle et leur expiration.

### Types de cookies

Dans les sections suivantes, nous faisons la distinction entre les « cookies internes », ou cookies définis par ESET, et les « cookies tiers » qui sont définis par les partenaires d'ESET. Nos partenaires sont des tiers qui nous fournissent certains services pour notre site web, généralement des services analytiques ou de marketing. Nous faisons en outre également la distinction entre les cookies de « session » qui ne sont stockés que pour la durée de votre session de navigation sur notre site web et les cookies « persistants », qui sont stockés pour une période plus longue comme indiqué ci-dessous et peuvent donc être lus même si vous décidez de revisiter notre site web. Les paramètres des cookies tiers sont sous le contrôle des tiers.

### Catégories de cookies que nous utilisons

**Cookies essentiels.** Ces cookies internes sont nécessaires au fonctionnement et à la sécurité de notre site web et des services dont vous avez besoin. Ils sont généralement définis en réponse à vos actions pour permettre l'utilisation de certaines fonctionnalités, telles que la mémorisation de vos préférences en matière de cookies, la connexion ou encore le maintien d'articles dans votre panier. Vous ne pouvez pas refuser ces cookies. En outre,

essayer de les bloquer via un navigateur peut avoir une incidence sur les fonctionnalités du site.

**Cookies analytiques de base.** Ces cookies internes nous permettent de mesurer le nombre de visiteurs/utilisateurs sur notre site web. Nous partageons certaines données non sensibles collectées (telles que le pays, le type de navigateur et d'appareil, l'adresse IP dont les trois derniers chiffres sont rendus anonymes et l'ID de cookie de l'utilisateur unique pour le site web) avec nos partenaires de confiance afin de créer des statistiques agrégées sur l'utilisation et les performances. Nous utilisons ces cookies pour obtenir un aperçu de base du trafic sur notre site web et des performances de nos campagnes. Étant donné que seules des analyses de bas niveau peuvent être effectuées à l'aide de ces cookies, et qu'ils ne permettent pas le suivi ou le profilage intersite des visiteurs de notre site web, ils seront définis par défaut dans votre navigateur, sauf si vous choisissez de les refuser. En cas de refus, nous n'aurons qu'une possibilité limitée de contrôler les performances de notre site web ou de nos campagnes.

**Cookies analytiques avancés.** Ces cookies internes ou tiers permettent d'obtenir des informations sur la façon dont vous interagissez avec notre site web et chaque service proposé en enrichissant nos jeux de données avec des données provenant d'outils tiers. Nous les utilisons pour améliorer notre site web, nos services et l'expérience des utilisateurs, trouver et résoudre des bogues ou d'autres problèmes les concernant, et évaluer l'efficacité de nos campagnes. Ces cookies ne seront stockés dans votre navigateur que si vous nous donnez votre consentement. Si vous ne donnez pas votre consentement pour les cookies analytiques, nous n'aurons qu'une possibilité très limitée de contrôler les performances de notre site ou de nos campagnes.

**Cookies marketing.** Ces cookies tiers permettent à nos partenaires marketing de suivre vos activités sur notre site web (par exemple, lorsque vous téléchargez ou achetez notre produit). Ces données sont ensuite combinées à d'autres données vous concernant pour établir un profil relatif à vos centres d'intérêt et vous montrer des publicités ciblées plus pertinentes sur d'autres sites web. Les cookies marketing ne seront stockés dans votre navigateur que si vous nous donnez votre consentement. Si vous ne donnez pas votre consentement, les publicités en ligne qui vous sont montrées seront moins ciblées sur vos besoins ou vos préférences.

## Cookies utilisés par ce site web

### Cookies essentiels

Nom du cookie	Expiration du cookie	Domaine	Fournisseur	Rôle du cookie
eset_cookie-bar	1 an	.eset.com	ESET	Ce cookie stocke des informations sur les catégories de cookies utilisées par le site et indique si les visiteurs ont donné ou retiré leur consentement pour l'utilisation de chaque catégorie. Les propriétaires de sites peuvent empêcher ainsi le placement de cookies de chaque catégorie dans le navigateur de l'utilisateur, lorsque celui-ci ne donne pas son consentement. Ce cookie a une durée de vie normale d'un an, de sorte que les visiteurs qui reviennent sur le site verront leurs préférences mémorisées. Il ne contient aucune information permettant d'identifier le visiteur du site.
.AspNetCore.Session	Session	login.eset.com		Cookie de session
.AspNetCore.Antiforgery.*	Session	login.eset.com		Cookie de sécurité
idsrv	Session	login.eset.com		Cookie de session (serveur d'identités)
idsrv.session	Session	login.eset.com		Cookie de session (serveur d'identités)
.AspNetCore.Culture	1 an	login.eset.com		Cookie de localisation
default_language	1 an	.login.eset.com, .home.eset.com, parentalcontrol.eset.com, anti-theft.eset.com, passwordmanager.eset.com		Cookie de localisation
ARRAffinitySameSite	Session	.login.eset.com, .home.eset.com, parentalcontrol.eset.com, anti-theft.eset.com, passwordmanager.eset.com	ESET	Équilibrage de charge
ARRAffinity	Session	.login.eset.com, .home.eset.com, parentalcontrol.eset.com, anti-theft.eset.com, passwordmanager.eset.com	ESET	Équilibrage de charge

Nom du cookie	Expiration du cookie	Domaine	Fournisseur	Rôle du cookie
TS*, TSPD_*	Session	login.eset.com	ESET	Équilibrage de charge
persist	1 an	login.eset.com	ESET	Cookie de session
__RequestVerificationToken	Session	parentalcontrol.eset.com	ESET	Cookie de sécurité
_sessionId	Session	parentalcontrol.eset.com, anti-theft.eset.com	ESET	Cookie de session
.AspNet.Cookies	Session	parentalcontrol.eset.com, anti-theft.eset.com	ESET	Cookie de session (généré automatiquement)
__AntiXsrfToken	Session	anti-theft.eset.com	ESET	Cookie de sécurité
_ehdt	30 jours	login.eset.com	ESET	Marque le navigateur comme étant approuvé pour la fonctionnalité d'authentification à 2 facteurs d'ESET HOME.
spregistration	Session	passwordmanager.eset.com	ESET	Ce cookie stocke l'adresse e-mail utilisée lors de la création d'une collection de mots de passe, puis la renseigne automatiquement dans l'extension Password Manager pour compléter l'enregistrement.

## Cookies analytiques de base

Nom du cookie	Expiration du cookie	Domaine	Fournisseur	Rôle du cookie
_gat_***	1 minute	.ezet.com	Google LLC	Défini par Google Analytics pour contrôler le taux de demande.
_gid	1 jour	.ezet.com	Google LLC	Enregistre un identifiant unique pour un visiteur du site web ; il permet de suivre la manière dont le visiteur utilise le site web. Les données sont utilisées pour les statistiques.
_ga	2 ans	.ezet.com	Google LLC	Enregistre un identifiant unique pour un visiteur du site web ; il permet de suivre la manière dont le visiteur utilise le site web. Les données sont utilisées pour les statistiques.
_ga_***	2 ans	.ezet.com	Google LLC	Ce cookie stocke un identifiant unique pour un visiteur du site web ; il permet de suivre la manière dont le visiteur utilise le site web. Les données sont utilisées pour les statistiques.

## Cookies analytiques avancés

Nom du cookie	Expiration du cookie	Domaine	Fournisseur	Rôle du cookie
_hjSessionUser_{site_id}	1 an	.eset.com	Hotjar Ltd	Ce cookie est défini par Hotjar. Il est spécifié lorsqu'un utilisateur accède pour la première fois à une page. Il conserve l'ID utilisateur Hotjar qui est unique à ce site et garantit que les données des prochaines visites sur le site seront attribuées au même ID utilisateur.
_hjid	1 an	.eset.com	Hotjar Ltd	Ce cookie est défini par Hotjar. Il est spécifié lorsqu'un utilisateur accède pour la première fois à une page. Il fait persister l'ID utilisateur Hotjar qui est unique à ce site et garantit que les données des prochaines visites sur le site seront attribuées au même ID utilisateur.
_hjFirstSeen	Session	.eset.com	Hotjar Ltd	Ce cookie est défini par Hotjar. Il identifie la première session d'un nouvel utilisateur. Il est utilisé par les filtres d'enregistrement pour identifier les nouvelles sessions utilisateur.
_hjUserAttributesHash	Session	.eset.com	Hotjar Ltd	Ce cookie est défini par Hotjar. Les attributs utilisateur envoyés par l'API Hotjar Identify sont mis en cache pendant la durée de la session. Il nous permet de savoir quand un attribut a changé et doit être mis à jour.
_hjCachedUserAttributes	Session	.eset.com	Hotjar Ltd	Ce cookie est défini par Hotjar et stocke les attributs utilisateur envoyés par l'API Hotjar Identify, chaque fois que l'utilisateur n'est pas dans l'échantillon. Les attributs collectés ne seront enregistrés sur les serveurs Hotjar que si l'utilisateur interagit avec un outil de retour Hotjar. Le cookie est utilisé indépendamment de la présence ou non d'un outil de retour.
_hjViewportId	Session	.eset.com	Hotjar Ltd	Ce cookie est défini par Hotjar et stocke les détails de la fenêtre d'affichage de l'utilisateur tels que la taille et les dimensions.
_hjSession_{site_id}	30 minutes	.eset.com	Hotjar Ltd	Ce cookie est défini par Hotjar et contient les données de la session actuelle. Il garantit que les demandes ultérieures dans la fenêtre de session sont attribuées à la même session.

Nom du cookie	Expiration du cookie	Domaine	Fournisseur	Rôle du cookie
_hjSessionTooLarge	Session	.eset.com	Hotjar Ltd	Ce cookie est défini par Hotjar. Il permet à Hotjar d'arrêter de collecter des données si une session devient trop importante. Détermine automatiquement par un signal du serveur WebSocket si la taille de la session dépasse la limite.
_hjSessionRejected	Session	.eset.com	Hotjar Ltd	Ce cookie est défini par Hotjar. S'il est présent, il prend la valeur '1' pendant la durée de la session de l'utilisateur, lorsque Hotjar a refusé la connexion de la session à notre WebSocket en raison d'une surcharge du serveur. Appliqué dans des situations extrêmement rares pour éviter de graves problèmes de performances.
_hjSessionResumed	Session	.eset.com	Hotjar Ltd	Ce cookie est défini par Hotjar. Il est défini lorsqu'une session/un enregistrement est reconnecté aux serveurs Hotjar après une interruption de la connexion.
_hjLocalStorageTest	Moins de 100 ms	.eset.com	Hotjar Ltd	Vérifie si le code de suivi Hotjar peut utiliser le stockage local. Si c'est le cas, la valeur 1 est définie. Les données stockées dans _hjLocalStorageTest n'ont pas de date d'expiration, mais elles sont supprimées presque immédiatement après leur création.
_hjIncludedInPageviewSample	30 minutes	.eset.com	Hotjar Ltd	Ce cookie est défini par Hotjar. Il est spécifié pour déterminer si un utilisateur est inclus dans l'échantillonnage de données défini par la limite de pages vues de votre site.
_hjIncludedInSessionSample	30 minutes	.eset.com	Hotjar Ltd	Ce cookie est défini par Hotjar. Il est spécifié pour déterminer si un utilisateur est inclus dans l'échantillonnage de données défini par la limite de session quotidienne de votre site.
_hjAbsoluteSessionInProgress	30 minutes	.eset.com	Hotjar Ltd	Ce cookie est défini par Hotjar. Il est utilisé pour détecter la première session de pages vues d'un utilisateur.



Nom du cookie	Expiration du cookie	Domaine	Fournisseur	Rôle du cookie
_hjTLDTTest	Session	.eset.com	Hotjar Ltd	Ce cookie est défini par Hotjar. Nous essayons de stocker le cookie _hjTLDTTest pour différentes alternatives de sous-chaîne d'URL jusqu'à ce qu'il échoue. Il permet de déterminer le chemin le plus générique à utiliser pour les cookies, au lieu du nom d'hôte de la page. Cela signifie que les cookies peuvent être partagés entre plusieurs sous-domaines (le cas échéant). Après cette vérification, le cookie est supprimé.
_hjRecordingEnabled	Session	.eset.com	Hotjar Ltd	Ce cookie est défini par Hotjar. Il définit quand un enregistrement commence. Il lit lorsque le module d'enregistrement est initialisé pour voir si l'utilisateur est déjà dans un enregistrement d'une session particulière.
_hjRecordingLastActivity	Session	.eset.com	Hotjar Ltd	Ce cookie est défini par Hotjar. Il est défini dans le stockage de la session par opposition aux cookies. Il est mis à jour lorsqu'un enregistrement d'utilisateur commence et que des données sont envoyées par WebSocket (l'utilisateur effectue une action enregistrée par Hotjar).
_hjClosedSurveyInvites	1 an	.eset.com	Hotjar Ltd	Ce cookie est défini par Hotjar. Il est défini lorsqu'un utilisateur interagit avec un lien externe de modal d'invitation à l'enquête. Permet de s'assurer qu'une même invite ne s'affiche pas si elle a déjà été montrée.
_hjDonePolls	1 an	.eset.com	Hotjar Ltd	Ce cookie est défini par Hotjar. Il est défini lorsqu'un utilisateur termine une enquête sur le site. Permet de s'assurer qu'une même enquête ne s'affiche pas si elle a déjà été remplie.
_hjMinimizedPolls	1 an	.eset.com	Hotjar Ltd	Ce cookie est défini par Hotjar. Il est défini lorsqu'un utilisateur réduit une enquête sur le site. Permet de s'assurer que l'enquête reste réduite lorsque l'utilisateur navigue sur votre site.

Nom du cookie	Expiration du cookie	Domaine	Fournisseur	Rôle du cookie
_hjShownFeedbackMessage	1 an	.eset.com	Hotjar Ltd	Ce cookie est défini par Hotjar. Il est défini quand un utilisateur réduit ou termine un retour entrant. Permet de s'assurer que le retour entrant sera chargé en étant réduit si l'utilisateur navigue vers une autre page où il est configuré pour être affiché.
_gaexp	90 jours	.eset.com	Optimize	Il est utilisé pour déterminer l'inclusion d'un utilisateur dans une expérience et l'expiration des expériences dans lesquelles un utilisateur a été inclus.
_opt_awcid	24 heures	.eset.com	Optimize	Il est utilisé pour les campagnes associées à des ID de client Google Ads.
_opt_awmid	24 heures	.eset.com	Optimize	Il est utilisé pour les campagnes associées à des ID de campagne Google Ads.
_opt_awgid	24 heures	.eset.com	Optimize	Il est utilisé pour les campagnes associées à des ID de groupe d'annonces Google Ads.
_opt_awkid	24 heures	.eset.com	Optimize	Il est utilisé pour les campagnes associées à des ID de critère Google Ads.
_opt_utmc	24 heures	.eset.com	Optimize	Stocke le dernier paramètre de requête utm_campaign.
_opt_expid	10 secondes	.eset.com	Optimize	Ce cookie est créé lors de l'exécution d'une expérience de redirection. Il enregistre l'ID de l'expérience, l'ID de la variante et le référent de la page qui est redirigée.
_clck	1 an	.eset.com	Microsoft	Fait persister l'identifiant de l'utilisateur de Clarity et ses préférences, uniques à ce site, sur le navigateur. Le comportement lors de visites ultérieures sur le même site sera ainsi attribué au même identifiant d'utilisateur.
_clsk	1 jour	.eset.com	Microsoft	Permet d'associer plusieurs pages vues par un utilisateur dans un seul enregistrement de session Clarity.
CLID	1 an	www.clarity.ms	Microsoft	Identifie la première fois que Clarity a vu cet utilisateur sur un site utilisant Clarity.
ANONCHK	10 minutes	.c.clarity.ms	Microsoft	Indique si MUID est transféré à ANID, un cookie utilisé pour la publicité. Clarity n'utilise pas ANID et celui-ci est donc toujours défini sur 0.

Nom du cookie	Expiration du cookie	Domaine	Fournisseur	Rôle du cookie
MR	7 jours	.bat.bing.com	Microsoft	Indique si MUID doit être actualisé ou non.
MUID	1 an	.clarity.ms	Microsoft	Identifie les navigateurs web uniques qui visitent les sites Microsoft. Ces cookies sont utilisés pour la publicité, l'analyse du site et d'autres objectifs opérationnels.
SM	Session	.c.clarity.ms	Microsoft	Utilisé pour synchroniser le MUID entre les domaines Microsoft.

Autres cookies analytiques avancés :

Nom du cookie	Expiration du cookie	Domaine	Fournisseur	Rôle du cookie
ai_user	1 an	home.eset.com	ESET	Identificateur d'utilisateur anonyme basé sur l'empreinte digitale de l'appareil. Ce cookie nous permet de comptabiliser et de distinguer les utilisateurs individuels.
ai_session	30 minutes	home.eset.com	ESET	Distingue les sessions individuelles d'un même utilisateur. Ce cookie nous permet de comprendre les flux d'utilisateurs (points de départ et d'arrivée, etc.).
ai_authUser	Session	home.eset.com	ESET	Identification des utilisateurs dans nos bases de données internes. Sert à des fins de débogage et de service à la clientèle.

## Cookies marketing

Nom du cookie	Expiration du cookie	Domaine	Fournisseur	Rôle du cookie
_fbc	Session	.eset.com	Facebook, Inc.	Ce cookie est utilisé par Facebook à des fins publicitaires et de suivi des conversions.
_fbp	3 mois	.eset.com	Facebook, Inc.	Ce cookie est utilisé par Facebook à des fins publicitaires et de suivi des conversions.
fr	3 mois	.facebook.com	Facebook, Inc.	Ce cookie est utilisé pour le ciblage des publicités Facebook.

Nom du cookie	Expiration du cookie	Domaine	Fournisseur	Rôle du cookie
bcookie	2 ans	.linkedin.com	LinkedIn	Cookie de LinkedIn utilisé par les boutons de partage et les balises publicitaires. Identifie de manière unique les appareils accédant à LinkedIn afin de détecter les abus sur la plateforme.
bscookie	2 ans	www.linkedin.com	LinkedIn	Cookie de LinkedIn utilisé par les boutons de partage et les balises publicitaires. Utilisé pour mémoriser qu'un utilisateur connecté est vérifié par l'authentification à 2 facteurs.
li_gc	2 ans	.linkedin.com	LinkedIn	Il s'agit d'un cookie de LinkedIn qui est utilisé pour enregistrer le consentement des visiteurs concernant l'utilisation des cookies à des fins non essentielles.
lidc	24 heures	.linkedin.com	LinkedIn	Cookie de LinkedIn utilisé par les boutons de partage et les balises publicitaires.
U	3 mois	.adsymptotic.com	LinkedIn	Identifie le navigateur si l'adresse IP ne se trouve pas dans un pays cible prévu.
UserMatchHistory	1 mois	.linkedin.com	LinkedIn	Ce cookie est défini par LinkedIn. Il sert à suivre les visiteurs sur plusieurs sites web, afin de présenter des publicités pertinentes en fonction des préférences du visiteur.
AnalyticsSyncHistory	1 mois	.linkedin.com	LinkedIn	Utilisé pour stocker des informations sur le moment où une synchronisation avec le cookie lms_analytics a eu lieu pour les utilisateurs des pays désignés.

Nom du cookie	Expiration du cookie	Domaine	Fournisseur	Rôle du cookie
li_oatml	1 mois	.linkedin.com	LinkedIn	Utilisé pour identifier les membres de LinkedIn hors de LinkedIn pour la publicité et l'analyse en dehors des pays désignés et, pour une durée limitée, la publicité dans les pays désignés.
lms_ads	1 mois	.linkedin.com	LinkedIn	Utilisé pour identifier les membres de LinkedIn hors de LinkedIn dans les pays désignés pour la publicité.
lms_analytics	1 mois	.linkedin.com	LinkedIn	Utilisé pour identifier les membres de LinkedIn dans les pays désignés à des fins d'analyse.
li_fat_id	1 mois	.eset.com	LinkedIn	Identifiant indirect des membres pour le suivi des conversions, le reciblage, l'analyse.
li_sugr	3 mois	.linkedin.com	LinkedIn	Utilisé pour établir une correspondance probabiliste de l'identité d'un utilisateur en dehors des pays désignés.
_guid	3 mois	.linkedin.com	LinkedIn	Utilisé pour identifier un membre de LinkedIn pour la publicité par le biais de Google Ads.
BizographicsOptOut	10 ans	.linkedin.com	LinkedIn	Détermine le statut du consentement pour le suivi tiers.
li_giant	7 jours	.eset.com	LinkedIn	Identifiant indirect pour les groupes de membres de LinkedIn utilisé pour le suivi des conversions.
_clk	1 an	.eset.com	Microsoft	Fait persister l'identifiant de l'utilisateur de Clarity et ses préférences, uniques à ce site, sur le navigateur. Le comportement lors de visites ultérieures sur le même site sera ainsi attribué au même identifiant d'utilisateur.

Nom du cookie	Expiration du cookie	Domaine	Fournisseur	Rôle du cookie
_clsk	1 jour	.eset.com	Microsoft	Permet d'associer plusieurs pages vues par un utilisateur dans un seul enregistrement de session Clarity.
CLID	1 an	www.clarity.ms	Microsoft	Identifie la première fois que Clarity a vu cet utilisateur sur un site utilisant Clarity.
ANONCHK	10 minutes	.c.clarity.ms	Microsoft	Indique si MUID est transféré à ANID, un cookie utilisé pour la publicité. Clarity n'utilise pas ANID et celui-ci est donc toujours défini sur 0.
MR	7 jours	.bat.bing.com	Microsoft	Indique si MUID doit être actualisé ou non.
MUID	1 an	.clarity.ms	Microsoft	Identifie les navigateurs web uniques qui visitent les sites Microsoft. Ces cookies sont utilisés pour la publicité, l'analyse du site et d'autres objectifs opérationnels.
SM	Session	.c.clarity.ms	Microsoft	Utilisé pour synchroniser le MUID entre les domaines Microsoft.
SRM_B	1 an	.c.bing.com	Microsoft	Ce cookie est installé par Microsoft Bing.
_uetsid	1 jour	.eset.com	Microsoft	Bing Ads définit ce cookie pour interagir avec un utilisateur qui a déjà visité le site web.
_uetvid	1 an, 3 semaines et 4 jours	.eset.com	Microsoft	Bing Ads définit ce cookie pour interagir avec un utilisateur qui a déjà visité le site web.
_uetmsclkid	90 jours	.eset.com	Microsoft	Il s'agit de l'ID de clic Microsoft, qui est utilisé pour améliorer la précision du suivi des conversions.

Nom du cookie	Expiration du cookie	Domaine	Fournisseur	Rôle du cookie
DSID	2 semaines	doubleclick.net	AdSense, Campaign Manager, Google Ad Manager, Google Analytics, Display & Video 360, Search Ads 360	Il est utilisé pour identifier un utilisateur connecté sur des sites autres que Google et pour mémoriser si l'utilisateur a accepté la personnalisation des annonces.
test_cookie	15 minutes	doubleclick.net	AdSense, Campaign Manager, Google Ad Manager, Google Analytics, Display & Video 360, Search Ads 360	Ce cookie est utilisé par Google DoubleClick pour vérifier que des cookies peuvent être définis.
id	2 ans	doubleclick.net	AdSense, Campaign Manager, Display & Video 360, Google Ad Manager, Search Ads 360	Il est utilisé par Google à des fins publicitaires, notamment pour la diffusion et le rendu des annonces, la personnalisation des annonces, la limitation du nombre de fois où une annonce est diffusée à un utilisateur, la mise en sourdine des annonces que vous avez choisi de ne plus voir et la mesure de l'efficacité des annonces.
__gads	13 mois	.eset.com	AdSense, Display & Video 360, Google Ad Manager, Google Ads	Ce cookie est associé au service DoubleClick for Publishers de Google. Son rôle est lié à l'affichage des publicités sur le site, qui permet au propriétaire de percevoir des revenus.

Nom du cookie	Expiration du cookie	Domaine	Fournisseur	Rôle du cookie
GED_PLAYLIST_ACTIVITY	Session	.eset.com	AdSense, Google Ad Manager, YouTube	Ces cookies sont définis par le biais de vidéos youtube intégrées. Ils enregistrent des données statistiques anonymes sur, par exemple, le nombre de fois où la vidéo est affichée et les paramètres utilisés pour la lecture. Aucune donnée sensible n'est collectée, sauf si vous vous connectez à votre compte Google. Dans ce cas, vos choix sont liés à votre compte, par exemple si vous cliquez sur « J'aime » dans une vidéo.
ACLK_DATA	5 minutes	youtube.com	AdSense, Google Ad Manager, YouTube	Il est utilisé pour vérifier si le navigateur de l'utilisateur accepte les cookies.
pm_sess	30 minutes	doubleclick.net, google.com	Campaign Manager, Display & Video 360, Google Ads, Search Ads 360	Empêche les sites malveillants d'agir à l'insu de l'utilisateur et comme s'ils étaient cet utilisateur.
pm_sess_NNN	30 minutes	doubleclick.net, google.com	Campaign Manager, Display & Video 360, Google Ads, Search Ads 360	Empêche les sites malveillants d'agir à l'insu de l'utilisateur et comme s'ils étaient cet utilisateur.
aboutads_sessNNN	30 minutes	doubleclick.net, google.com	Campaign Manager, Display & Video 360, Google Ads, Search Ads 360	Permettent aux utilisateurs d'interagir avec un service ou un site pour accéder à des fonctionnalités qui sont fondamentales pour ce service. Utilisé pour authentifier les utilisateurs, prévenir la fraude et protéger les utilisateurs lorsqu'ils interagissent avec un service.



Nom du cookie	Expiration du cookie	Domaine	Fournisseur	Rôle du cookie
FPAU	90 jours	.eset.com	Campaign Manager, Display & Video 360, Google Ads, Search Ads 360	Collecte des informations sur les utilisateurs et leur activité sur le site web par le biais d'éléments intégrés à des fins d'analyse et de création de rapport.
ANID	1 an	google.com and local variations	Campaign Manager, Display & Video 360, Google Ads, Search Ads 360	Google utilise des cookies pour les publicités qui sont affichées à différents endroits sur le web.
AID	1 an	google.com/ads, google.com/ads/measurement, googleadservices.com	Campaign Manager, Display & Video 360, Google Ads, Search Ads 360	Ce cookie est utilisé pour relier votre activité entre les différents appareils si vous vous êtes connecté auparavant à votre compte Google sur un autre appareil. Nous faisons cela pour coordonner les publicités que vous voyez sur les différents appareils et mesurer les événements de conversion.
IDE	1 an	.doubleclick.net	Campaign Manager, Display & Video 360, Google Ad Manager, Google Analytics, Search Ads 360	Utilisé pour le marketing en ligne en collectant des informations sur les utilisateurs et leur activité sur le site web. Ces informations sont utilisées pour cibler les publicités destinées à l'utilisateur sur différents canaux et appareils.
TAID	14 jours	google.com/ads, google.com/ads/measurement, googleadservices.com	Campaign Manager, Display & Video 360, Google Ads, Search Ads 360	Ce cookie est utilisé pour relier votre activité entre les différents appareils si vous vous êtes connecté auparavant à votre compte Google sur un autre appareil. Nous faisons cela pour coordonner les publicités que vous voyez sur les différents appareils et mesurer les événements de conversion.

Nom du cookie	Expiration du cookie	Domaine	Fournisseur	Rôle du cookie
FPGCLDC	90 jours	.eset.com	Campaign Manager, Display & Video 360, Search Ads 360	Il est utilisé pour permettre aux annonceurs de déterminer combien de fois les utilisateurs qui cliquent sur leurs annonces finissent par effectuer une action sur leur site.
_gcl_***	90 jours	.eset.com	Campaign Manager, Display & Video 360, Google Ads, Search Ads 360	Il est défini par Google Ads pour prendre des informations dans les clics publicitaires et les stocker dans un cookie interne afin que les conversions puissent être attribuées en dehors de la page de destination.
FLC	10 secondes	doubleclick.net	Campaign Manager, Display & Video 360, Search Ads 360	Ce cookie est utilisé pour relier votre activité entre les différents appareils si vous vous êtes connecté auparavant à votre compte Google sur un autre appareil. Nous faisons cela pour coordonner les publicités que vous voyez sur les différents appareils et mesurer les événements de conversion.
RUL	12 mois	doubleclick.net	Display & Video 360, Google Ads	Utilisé par Google DoubleClick pour déterminer si la publicité du site web a été correctement affichée.
CONSENT	2 ans	youtube.com	Google Inc	Cookies tiers. Ils fournissent certaines fonctionnalités de Google et peuvent enregistrer certaines préférences en fonction des habitudes d'utilisation et personnaliser les annonces qui apparaissent dans les recherches Google.

Nom du cookie	Expiration du cookie	Domaine	Fournisseur	Rôle du cookie
_gac_***	90 jours	.eset.com	Google Ads	Le cookie _gac stocke des informations sur les campagnes afin de fournir à Google Ads un moyen plus fiable de mesurer les interactions avec les clients. Les balises de conversion de site web de Google Ads ne liront pas ce cookie, sauf si vous acceptez les cookies de marketing.
personalization_id	2 ans	.twitter.com	Twitter	Ce cookie est défini en raison de l'intégration de Twitter et des fonctionnalités de partage pour le réseau social.

## Contrôle des cookies sur votre appareil

Vous pouvez gérer les cookies sur notre site web en faisant vos choix via la bannière de consentement aux cookies. Si vous changez d'avis en ce qui concerne vos préférences en matière de cookies, vous pouvez gérer les cookies définis par notre site web en utilisant les paramètres de votre compte ESET HOME ou via votre navigateur Internet. Votre navigateur vous permettra d'afficher les cookies stockés, de les supprimer ainsi que de régler vos paramètres de cookies pour bloquer certaines catégories spécifiques de cookies.

Si vous changez d'avis en ce qui concerne vos préférences en matière de cookies, vous pouvez gérer les cookies définis par notre site web en utilisant les paramètres de votre compte ESET HOME, via votre navigateur Internet ou en cliquant sur le lien **Gérer les cookies** situé dans le pied de page du site web.

## Modifications de la présente politique en matière de cookies

Nous modifierons cette politique en matière de cookies de temps à autre afin de refléter les changements apportés à notre site web, aux services fournis ou à nos pratiques. Lorsque de telles modifications seront apportées, la date de « dernière mise à jour » sera révisée en haut de la politique en matière de cookies. Nonobstant ce qui précède, les informations indiquées dans la section Cookies utilisés par ce site web peuvent changer à tout moment. Par conséquent, elles sont valables explicitement à la date d'entrée en vigueur de la présente politique en matière de cookies.