

ESET HOME

Guide de l'utilisateur

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

Droit d'auteur ©2024 par ESET, spol. s r.o.

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

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

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

ESET, spol. s r.o. se réserve le droit de modifier l'un des logiciels d'application décrits sans préavis.

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

REV. 2024-04-12

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	37
5.4 Problème lié au compte fantôme	38
5.4 La connexion automatique au compte réel est activée	39
5.4 La connexion automatique au compte fantôme est activée	40
5.4 Périphériques protégés par ESET Antivol	40
5.4 État	41
5.4 États de ESET Antivol	43
5.4 Activité	43
5.4 Localisation	44
5.4 Images	44
5.4 Adresses IP	44
5.4 Comportements suspects signalés	45
5.4 Optimisation	45
5.4 Services de localisation désactivés	46
5.4 Services GPS non utilisés	47
5.4 Verrouillage d'écran non sécurisé	47
5.4 Données sans fil désactivées	47
5.4 Services Google Play absents	47
5.4 Messages	47
5.4 Historique des messages	48
5.4 Paramètres	48
5.4 Comment faire	49

5.4 Ajouter un périphérique à ESET Antivol	50
5.4 Que faire en cas de vol	53
5.4 Localisation impossible	54
5.4 Ressources	55
5.5 Profils utilisateurs	55
5.6 Authentification à deux facteurs	57
5.7 Notifications	59
6 Désinstallation	60
7 FAQ	60
7.1 J'ai oublié mon mot de passe ESET HOME	64
7.2 Mot de passe ayant fait l'objet d'une divulgation	66
7.3 Conditions d'utilisation	66
7.3 Contrat de traitement de données	78
7.3 Clauses contractuelles types	80
7.3 Contrat de licence d'utilisateur final pour l'application ESET HOME	104
7.4 Politique de confidentialité	111
7.5 Politique relative aux témoins	117

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 Antivol : 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 personnelles. 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 (Réseau privé virtuel) fait partie des ensembles ESET Small Business Security et ESET HOME Security Ultimate. VPN permet aux utilisateurs d'établir une connexion réseau privé lors de l'utilisation de réseaux publics et privés.

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

Nouveautés

Ajouté

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

Amélioration

- Conception pour la page [Détails de l'abonnement](#).
- [Protégez le flux de ce périphériques ou d'un autre](#).

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 ultérieure
ESET Mobile Security	8.2 ou 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
ESET Small Business Security	✓				
ESET Cyber Security		✓			
ESET Mobile Security			✓		
ESET Smart TV Security			✓		
ESET Safe Server					✓
Fonctionnalités					
ESET Password Manager	✓	✓	✓	✓	✓
ESET VPN	✓	✓	✓	✓	

ESET Home Security Ultimate

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

Produits	Windows	macOS	Android	iOS
ESET Security Ultimate	✓			
ESET Smart Security Premium	✓			
ESET Internet Security	✓			
ESET NOD32 Antivirus	✓			
ESET Cyber Security		✓		
ESET Mobile Security			✓	
ESET Parental Control			✓	
ESET Smart TV Security			✓	
Fonctionnalités				
ESET Password Manager	✓	✓	✓	✓
ESET VPN	✓	✓	✓	✓

ESET Home Security Premium

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

Produits	Windows	macOS	Android	iOS
ESET Smart Security Premium	✓			
ESET Internet Security	✓			
ESET NOD32 Antivirus	✓			
ESET Cyber Security		✓		
ESET Mobile Security			✓	
ESET Parental Control			✓	
ESET Smart TV Security			✓	
Fonctionnalités				
ESET Password Manager	✓	✓	✓	✓

ESET Home Security Essential

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

Produits	Windows	macOS	Android	iOS
ESET Internet Security	✓			
ESET NOD32 Antivirus	✓			
ESET Cyber Security		✓		
ESET Mobile Security			✓	
ESET Parental Control			✓	
ESET Smart TV Security			✓	

Abonnements autonomes

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

Produits	Windows	macOS	Android	iOS
ESET NOD32 Antivirus	✓			
ESET Mobile Security			✓	
ESET Parental Control			✓	
ESET Smart TV Security			✓	

Avez-vous acheté ESET par le passé ?

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

Solution de sécurité	Produits
Sécurité Premium (Windows, macOS, Android)	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

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

La création d'un compte ESET HOME vous permet d'avoir une vue d'ensemble sur les abonnements et les protections des périphériques connectés et de les gérer. ESET HOME offre également plusieurs fonctionnalités, telles que ESET Parental Control qui protège vos enfants des menaces sur leurs téléphones intelligents et leurs tablettes, ESET Password Manager qui protège et stocke vos mots de passe et vos données personnelles et ESET Antivol qui vous aide à localiser votre ordinateur portable ou votre périphérique mobile si jamais il est perdu ou volé. Pour obtenir plus d'informations, lisez le chapitre sur les fonctionnalités de [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 Anti-Theft 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, ajoutez l'abonnement afin de protéger vos périphériques. Sur 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 la rubrique [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 le périphérique** : téléchargez le produit ESET directement à partir de ESET HOME et [connectez votre périphérique au compte ESET HOME](#) pour afficher et gérer toutes les fonctionnalités. Vous pouvez protéger votre périphérique 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 périphériques macOS, mais ils [n'apparaîtront pas comme des périphériques connectés](#) dans votre ESET HOME compte. 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 admissibles, puis cliquez sur **Continuer**. Pour protéger votre périphérique [Windows Server](#), [cliquez ici pour télécharger la protection antivirus pour le serveur Windows](#) et suivez les instructions à l'écran.

Protégez périphérique Android


 Si vous souhaitez protéger un périphérique Android, vous serez redirigé 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. Après l'activation de ESET Mobile Security, votre périphérique 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 courriel](#) 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** : envoyer la protection à l'aide d'ESET Safe Server pour un périphérique 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 de courriel 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 périphériques en utilisant leur propre compte ESET HOME. Seuls les périphériques équipés de Windows OS et macOS peuvent être partagés.

Si votre abonnement n'est pas surutilisé et si vous avez un [siège d'abonnement](#) libre, vous pouvez [partager un abonnement avec un tier](#).

4. Sélectionnez **Partager un abonnement**, puis 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.

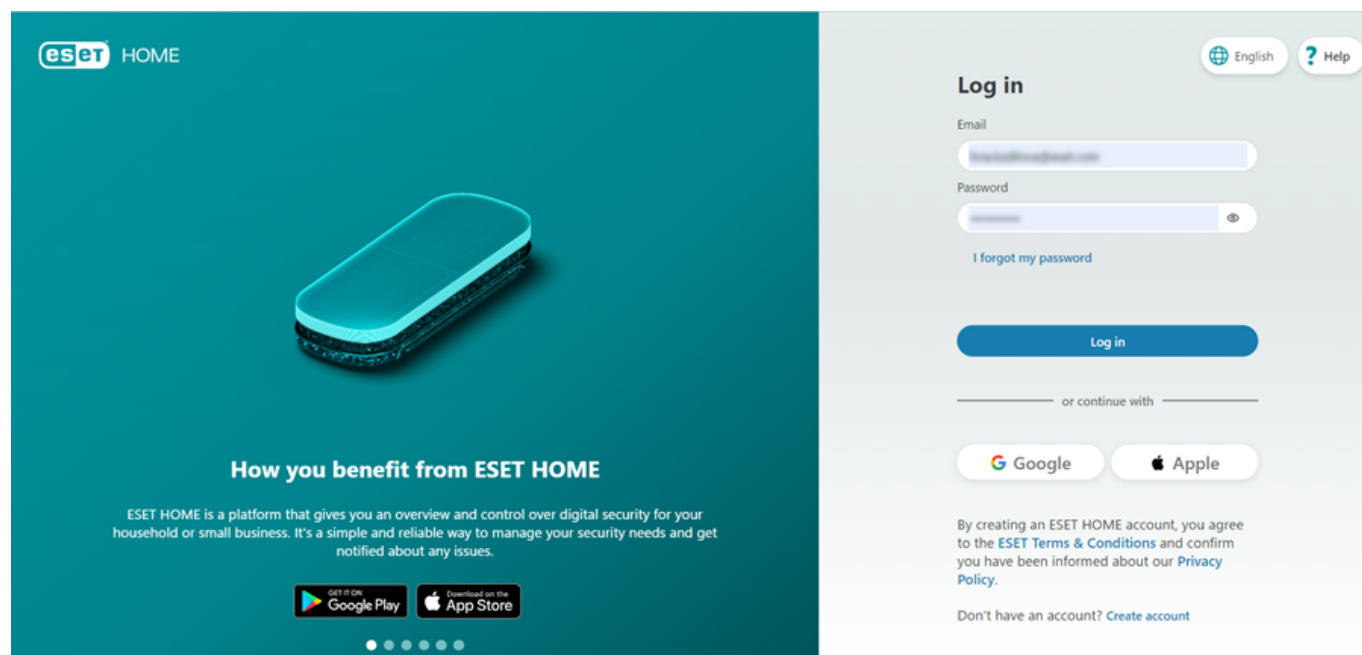
Votre mot de passe doit comporter au moins 10 caractères et au moins un de chaque élément ci-dessous :

- ! • 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

Antivol. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Comment ajouter un nouveau périphérique et activer ESET Antivol](#) dans l'aide en ligne ou cet [article de la base de connaissances de ESET Antivol](#) (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. Choisissez le pays et appuyez sur **Continuer**.
4. Tapez une adresse courriel et un mot de passe valides.

Votre mot de passe doit comporter au moins 10 caractères et au moins un de chaque élément ci-dessous :



- 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 cela dans les [paramètres de l'application](#) à tout moment.



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

9. ESET vous enverra un courriel pour vérifier et activer votre compte. Suivez les instructions dans le courriel.

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 les flèches de développement vers la droite » en bas du menu pour afficher le contenu. Le menu principal contient :

-  Aperçu

Protection

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

Fonctionnalités

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





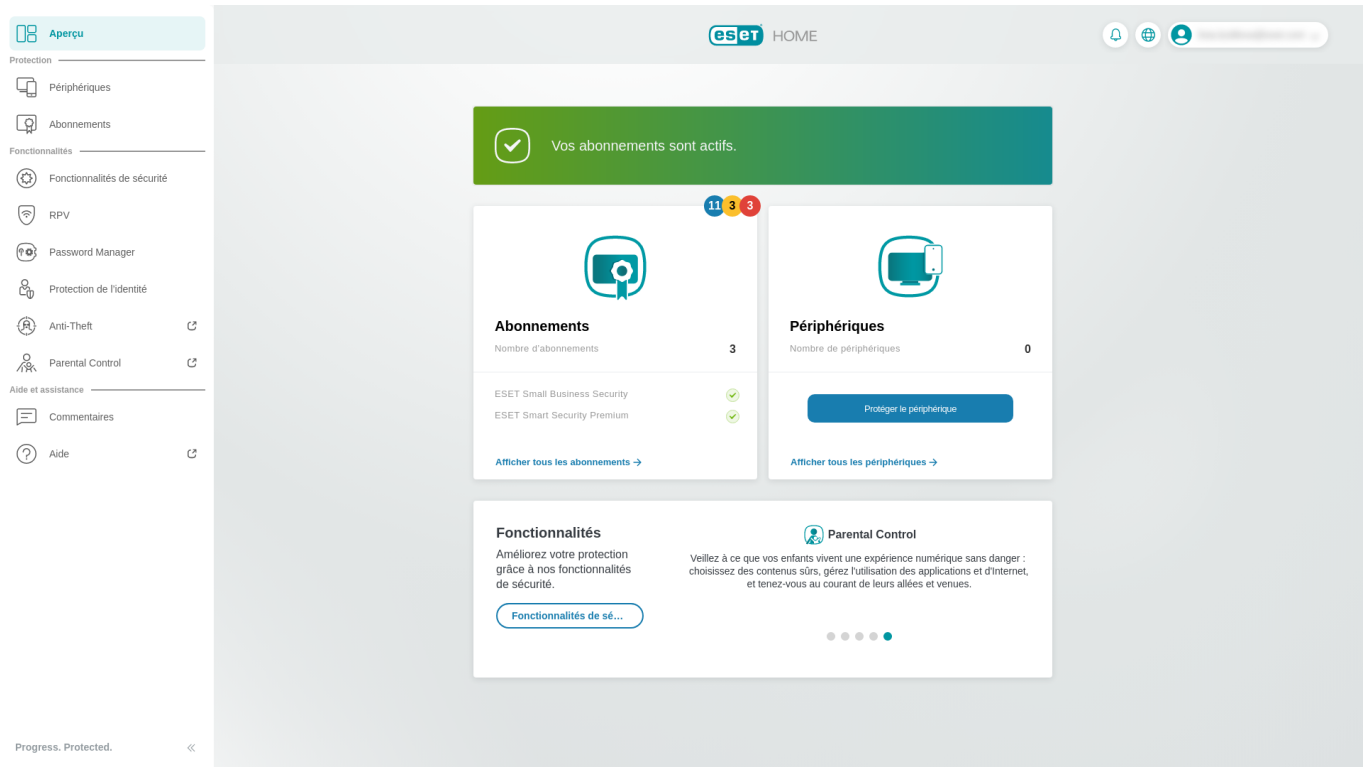
Lorsque vous n'avez associé qu'un abonnement ESET Small Business Security ou ESET Safe Server à votre compte ESET HOME, seules les fonctionnalités [Password Manager](#), [VPN](#) et Anti-Theft sont disponibles. Toutes les fonctionnalités s'affichent une fois que vous avez ajouté [l'abonnement ESET HOME](#) 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 au moins 10 caractères et au moins un de chaque élément ci-dessous :

- 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 courriel 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 courriel, et l'adresse courriel 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 de périphériques 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'abonnement suivantes :

- [Ajouter un nouvel abonnement](#)
- [Partager des sièges libres à partir de votre abonnement](#)
- [Renouvellement automatique de 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 vous permet uniquement de partager l'abonnement (le droit d'utiliser le logiciel) avec un tiers. Cela ne constitue en aucun cas un droit de revendre ni de partager l'abonnement à des fins commerciales.

Si vous n'avez pas surutilisé votre abonnement et que vous disposez d'une unité d'abonnement libre, vous pouvez la partager avec quelqu'un d'autre :

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.

Accueil > Protéger un périphérique

Partager un abonnement

Choisissez le nombre de périphériques que la personne avec qui vous souhaitez partager votre abonnement sera en mesure de protéger à l'aide d'une protection antivirus.

Nombre de périphériques

— 1 +

Le destinataire pourra :

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

Le destinataire ne pourra pas :

- Gérer les paramètres d'abonnement, y compris les mises à niveau, les renouvellements et les modifications de limite du périphérique;
- Gérer la sécurité de vos périphériques et recevoir les notifications associées.

Entrez l'adresse de courriel de la personne avec qui vous souhaitez partager votre abonnement.

Adresse courriel



exemple@exemple.com

Partager l'abonnement

[Vous souhaitez recevoir des 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. Une fois la [connexion au compte ESET HOME](#) réussie, votre destinataire a la possibilité d'accepter l'invitation. Une fois l'invitation acceptée, votre destinataire peut télécharger le produit activé directement sur son périphérique, 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 la façon dont vous utilisez 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 périphériques/serveurs à l'aide de votre abonnement. Vous pouvez également trouver des informations sur des sièges d'abonnement libres et les partagés.


 Même si vous ne voyez pas les périphériques macOS protégés comme des périphériques connectés dans votre compte ESET HOME, leur utilisation de l'abonnement est comptabilisée.

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 :

Aperçu des périphériques

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

- **Périphériques connectés à votre compte ESET HOME** : périphériques/serveurs protégés par votre abonnement et connectés à votre compte ESET HOME. Si une autre personne utilise certains des périphériques que vous voyez dans cette catégorie, il peut les gérer à partir de son compte ESET HOME. Consultez la rubrique sur la [création d'un compte ESET HOME](#) et [l'ajout d'un périphérique](#) pour plus d'informations.
- **Autres périphériques protégés par votre abonnement** : périphériques/serveurs protégés par votre abonnement qui ne sont pas encore connectés à un compte ESET HOME. Reportez-vous au guide pour [connecter le périphérique à votre compte ESET HOME](#).
- **Personnes avec lesquelles vous partagez votre abonnement** : périphériques protégés par votre abonnement et connectés au compte ESET HOME de quelqu'un d'autre. Dans cette catégorie, chaque [siège d'abonnement partagé](#) est représenté par l'adresse courriel de l'utilisateur et l'état de l'invitation. Les différents états sont les suivants :
 - a) **Invitation envoyée** : vous avez envoyé le courriel d'invitation à quelqu'un d'autre et êtes en attente d'acceptation.
 - 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 possède cinq unités 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 le périphérique activé.

La sécurité des périphériques/serveurs protégés par votre abonnement peut avoir les états suivants :

✓ **Protégé** : le périphérique/serveur est protégé, mis à jour régulièrement et l'abonnement du périphérique donné n'est pas expiré.

⚠ **Attention requise** : le produit ESET fonctionne, mais le périphérique/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 :

- Le périphérique n'a pas communiqué avec votre compte ESET HOME pendant une longue période (c'est le cas d'un périphérique endommagé par exemple). Si vous n'utilisez plus ce périphérique, [retirez-le](#) afin de libérer un siège 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.

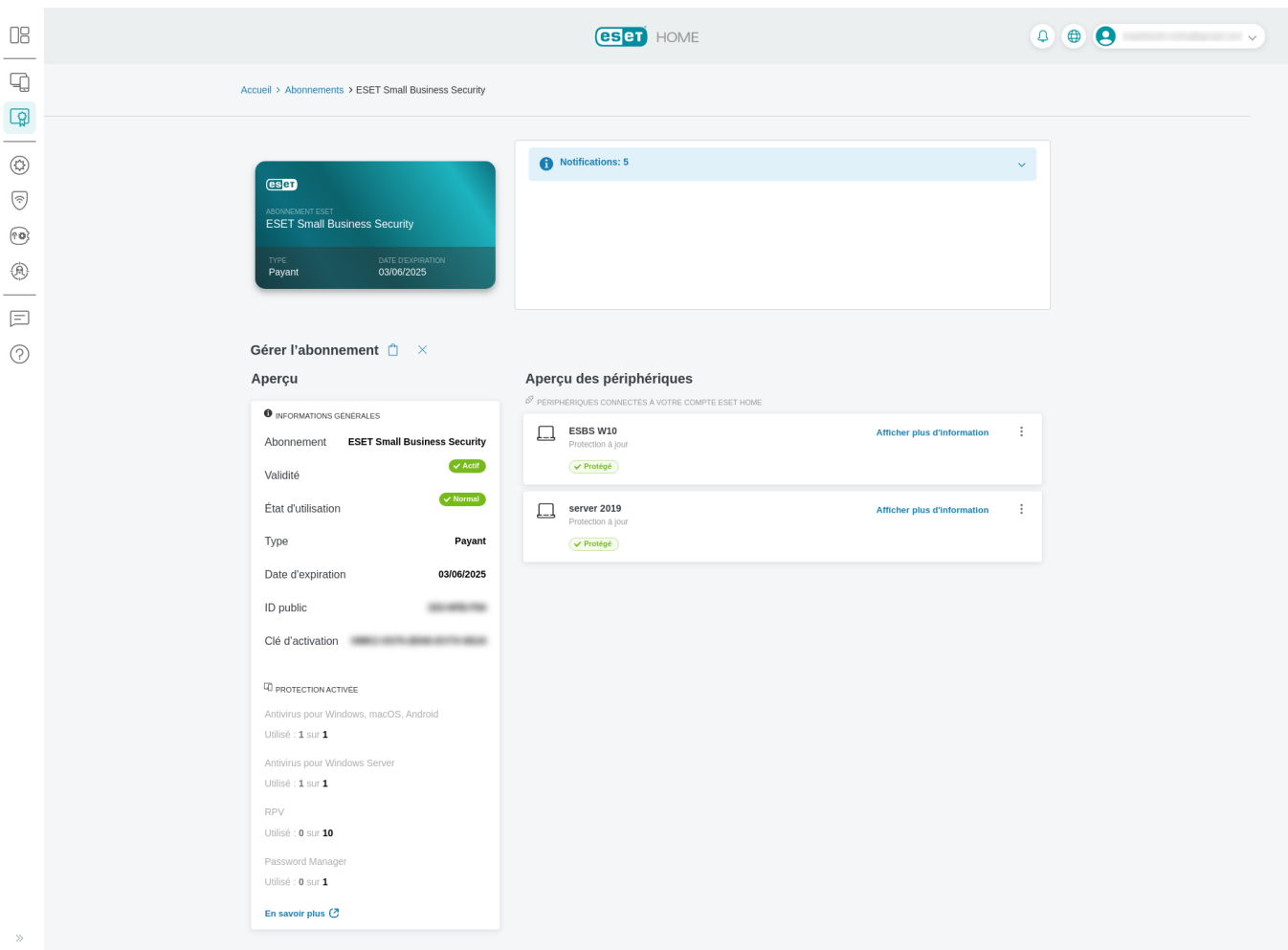


Pour vous assurer que votre périphérique Android est actif et correctement protégé, nous vous recommandons d'ajouter l'application ESET Mobile Security à la liste d'exclusion ou à la liste blanche de votre application d'arrêt forcé ou de nettoyage. L'exclusion d'une application spécifique du processus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

Vue d'ensemble de l'abonnement

Informations générales : la section fournit toutes les informations sur l'abonnement, y compris le nom de l'abonnement, l'état de l'abonnement, l'état d'utilisation, le modèle d'abonnement, la date d'expiration, l'ID d'assistance et la clé d'activation.

Protection activée : la section fournit des informations sur l'utilisation des périphériques/serveurs en fonction de la capacité de votre abonnement, y compris [les fonctionnalités de sécurité](#). Le chiffre indique le nombre de périphériques activés par rapport au nombre de périphériques/serveurs 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 de l'abonnement

- 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. Renouvelez votre abonnement 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. Veuillez libérer des sièges d'abonnement en désactivant les périphériques que vous n'utilisez plus.	✗
⚠ Divulguée	Il se peut que vous soyez victime d'une escroquerie si votre abonnement est divulgué .	✓
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 nouveau périphérique/serveur

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

Afficher les informations sur le périphérique/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.

Périphériques [+ Protéger le périphérique](#)

ATTENTION REQUISE

- Galaxy S21 FE 5G
Protection à jour
[Afficher plus d'information](#)

PÉRIPHÉRIQUES SANS PROBLÈMES

- ESBS W10
Protection à jour
[Afficher plus d'information](#)
- ESBS W10-2
Protection à jour
[Afficher plus d'information](#)
- server 2019
Protection à jour
[Afficher moins d'information](#)

INFORMATION SUR LE PRODUIT

Nom du produit	Date de l'activation	Version du produit
ESET Safe Server	03/06/2024	17.1.5.0

RENSEIGNEMENTS RELATIFS À L'ABONNEMENT

Abonnement ESET Small Business Security	Date d'expiration 03/06/2025
--	---------------------------------

[Ouvrir l'abonnement](#)

Attention requise

Les périphériques/serveurs de cette liste comportent un avertissement ou une notification importante.

Périphériques sans problèmes

Dans cette liste, vous trouverez des périphériques/serveurs qui fonctionnent correctement. Le produit de sécurité exécuté sur le périphérique 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 périphérique mobile, il n'est pas signalé comme manquant.

Périphériques suggérés pour la connexion

Les périphériques/serveurs de cette liste sont protégés par votre abonnement, mais ne sont pas connectés à votre compte ESET HOME. Les périphériques/serveurs de cette catégorie sont représentés par leur nom. Cliquez sur le périphérique que vous souhaitez connecter et cliquez sur **Avertir le périphérique** 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 le périphérique/serveur. Cliquez sur une notification en particulier pour voir des informations détaillées. Ces informations ne sont disponibles que si votre périphérique/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 du périphérique/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 admissibles, puis cliquez sur **Continuer**. Pour protéger votre périphérique [Windows Server](#), [cliquez ici pour télécharger la protection antivirus pour le serveur Windows](#) et suivez les instructions à l'écran.



Protégez périphérique Android

Si vous souhaitez protéger un périphérique Android, vous serez redirigé 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. Après l'activation de ESET Mobile Security, votre périphérique 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. Choisissez **Envoyer un lien de téléchargement par courriel**, puis 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** : envoyer la protection à l'aide d'ESET Safe Server pour un périphérique 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 courriel 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 l'activation réussie du produit ESET sur votre périphérique Windows, Windows Server 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](#).

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

i 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 des trois points  > **Retirer les périphériques**.
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. 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 des trois points  en regard du périphérique 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 des trois points  en regard du périphérique 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 ne puissiez utiliser la protection libérée pour un autre périphérique.

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.

 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.

 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 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.

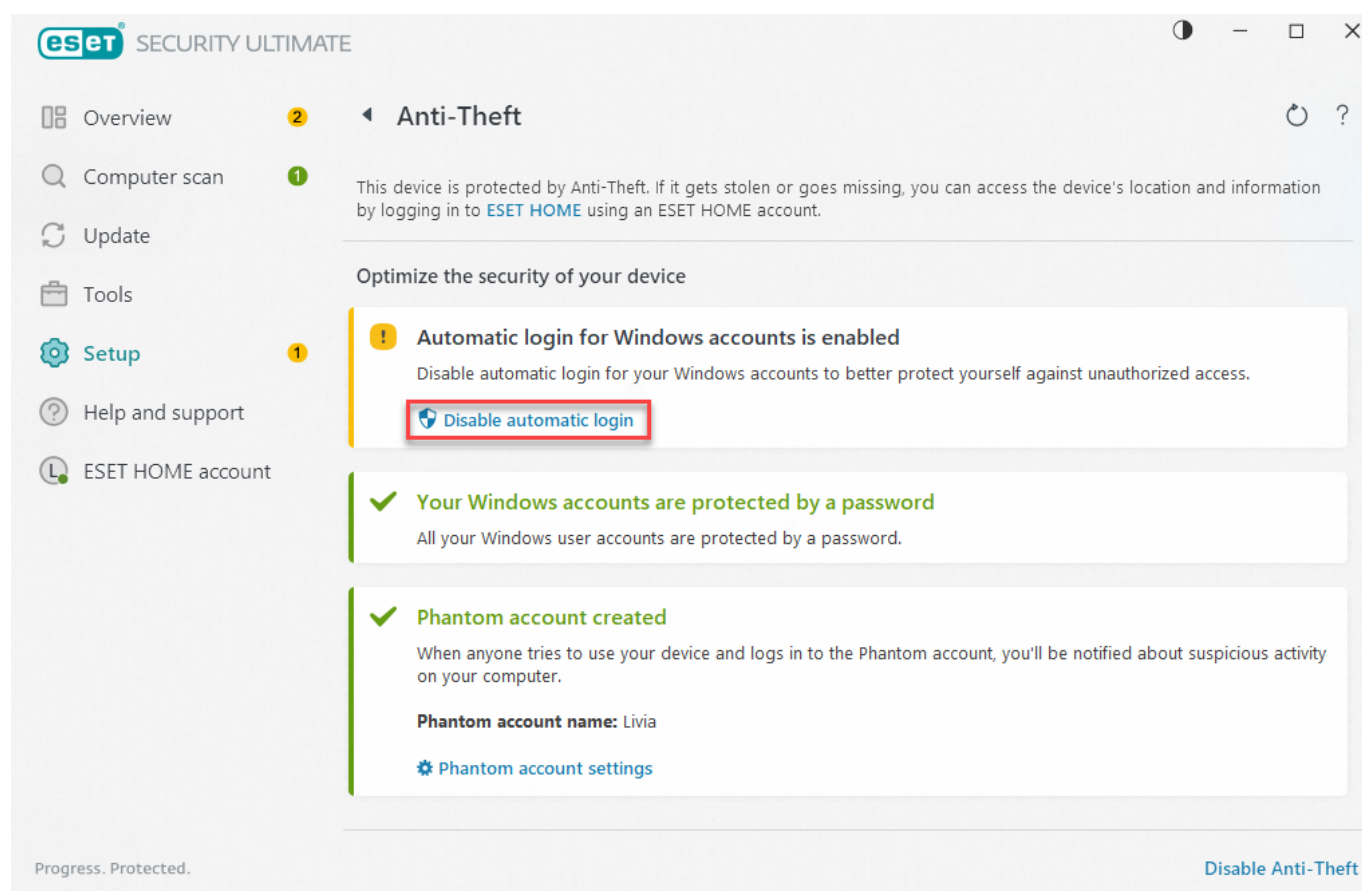


Si le Compte fantôme est utilisé pour une connexion lorsque votre ordinateur est à l'état Normal, une notification indiquant une activité suspecte sur votre ordinateur sera envoyée à votre courriel chaque fois que quelqu'un se connectera à l'aide de ce compte. Après avoir reçu la notification, vous pouvez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

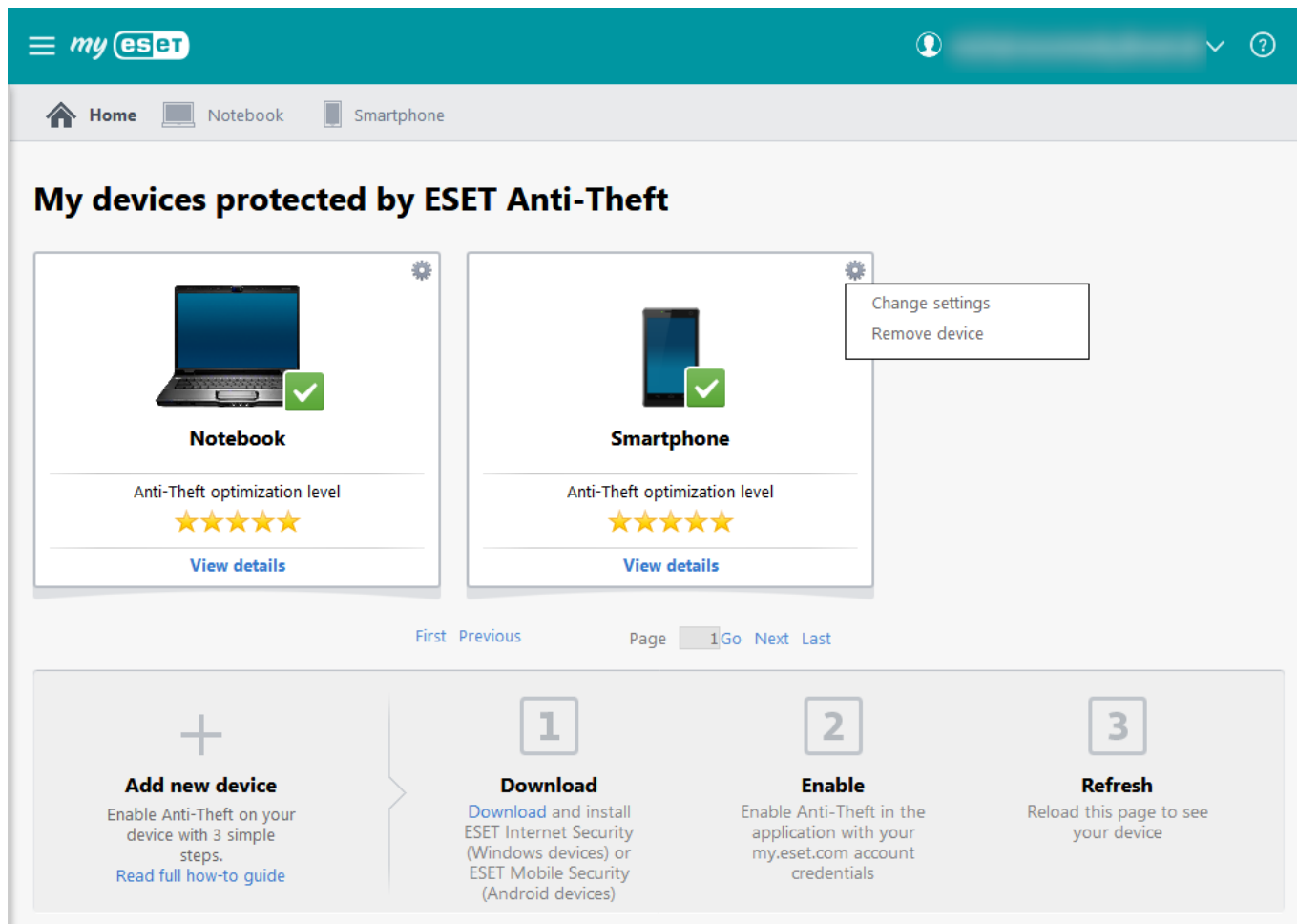
Périphériques protégés par ESET Antivol

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.



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

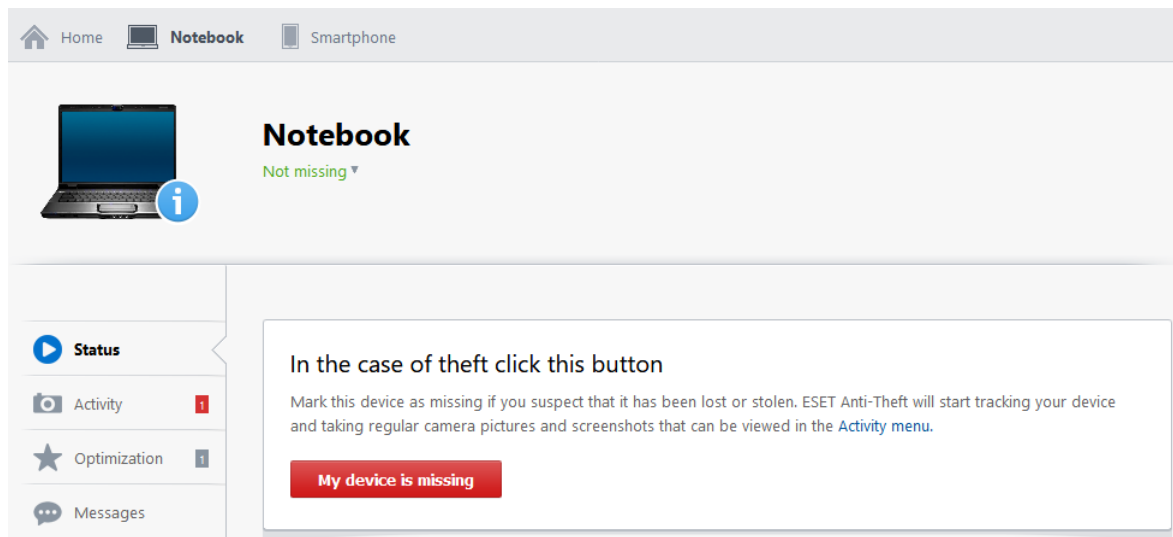
Je ne vois aucun périphérique

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 Antiviol 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 Antiviol. 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.



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 Antivol 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 :

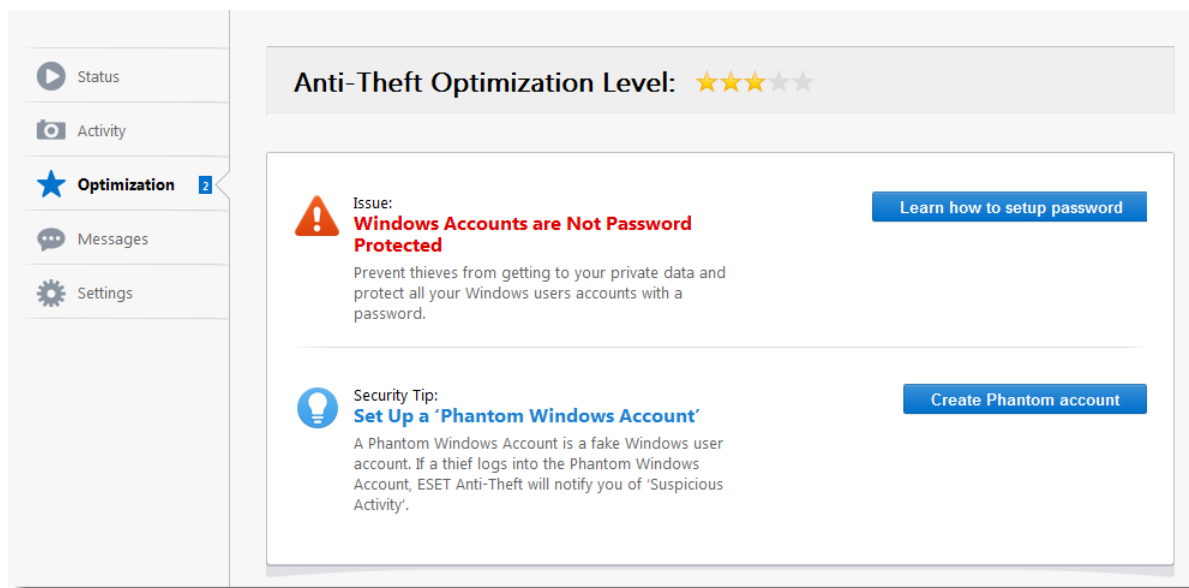
[Optimisez votre périphérique pour Anti-Theft dans les produits ESET Windows Home](#)

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 > Emplacement**.
2. Appuyez sur le bouton bascule **Utiliser l'emplacement** pour activer les services de localisation.

Verrouillage d'écran non sécurisé

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

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

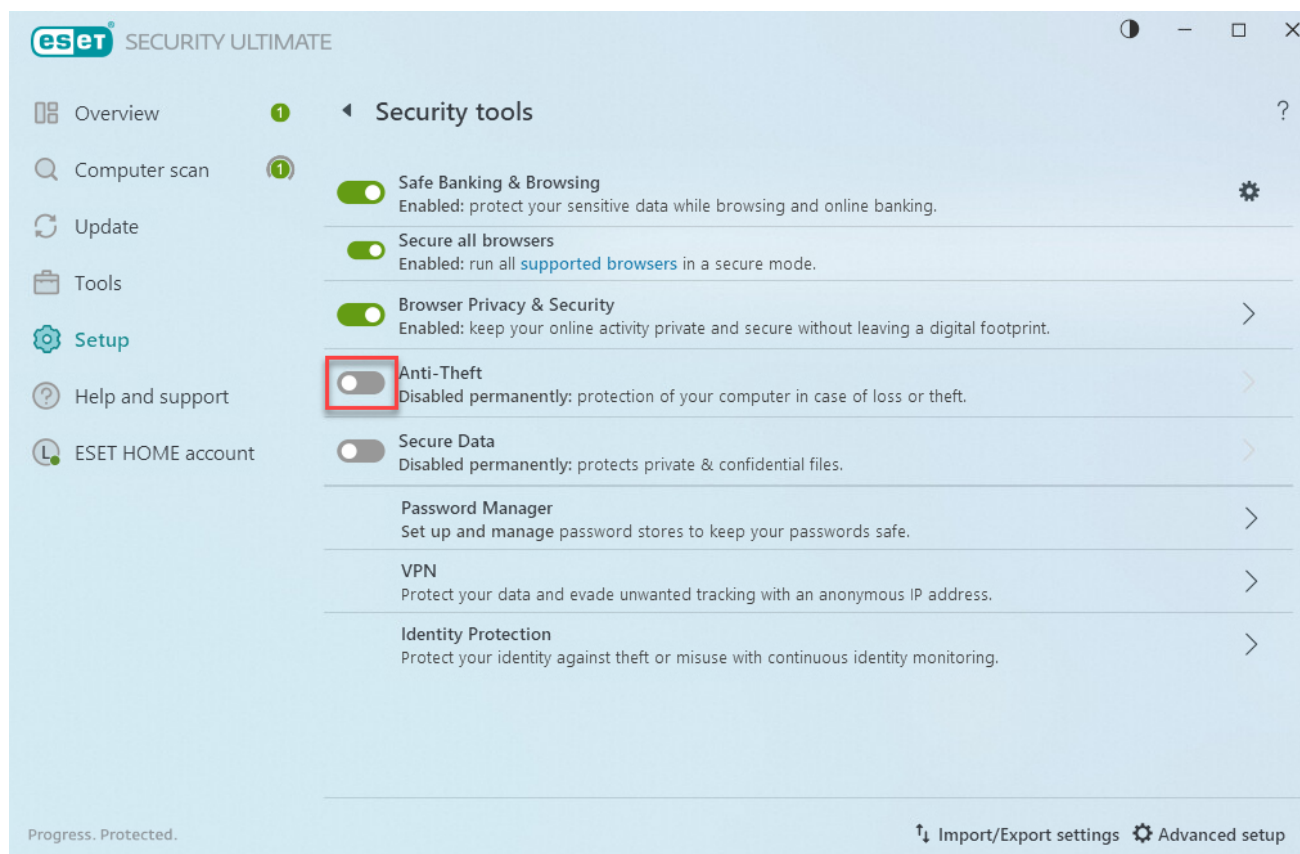


ESET Antivol n'est pas destiné à être utilisé avec Microsoft Windows Home Server.

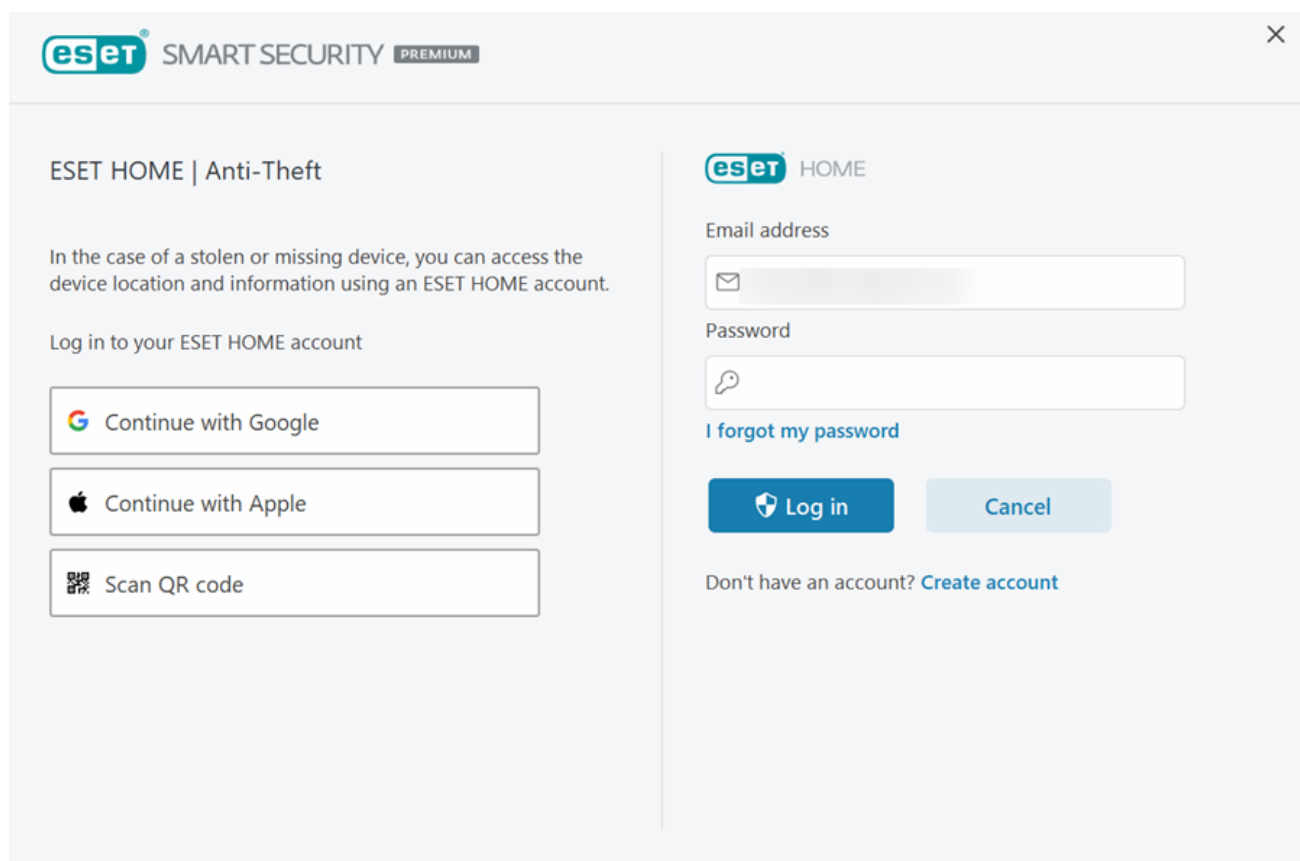
Après l'installation et l'activation de votre produit ESET, vous serez invité à configurer d'autres outils de sécurité ESET. Pour activer ESET Antivol, cliquez sur **Activer** à côté de l'option **Anti-Theft**. Puis, [continuez à l'étape 3](#).

[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 Anti-Theft 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.

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.

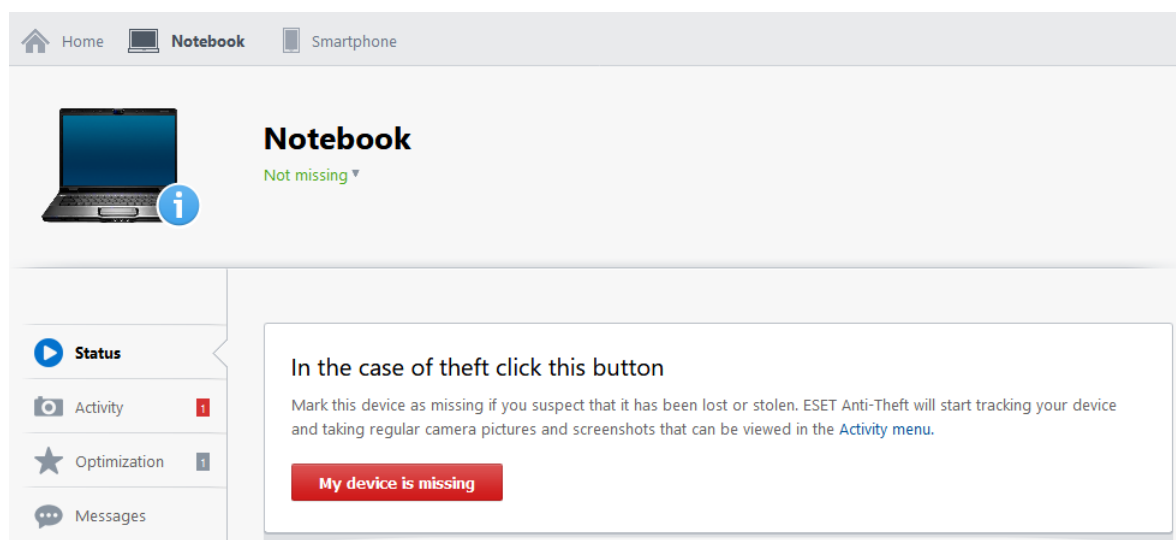
10. Votre périphérique est maintenant entièrement optimisé pour Anti-Theft.

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

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

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 un tiers. Avec les profils d'utilisateur, vous ne pouvez gérer que les fonctionnalités de sécurité, et non les [périphériques](#).

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 le 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 courriel du profil correspond à celle de votre compte ESET HOME.
- **Profils d'autres utilisateurs** : profils des autres utilisateurs qui ont activé la fonctionnalité de sécurité.

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 deux 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 votre application d'authentification. Vous ne pouvez utiliser chaque code qu'une seule fois.

Enregistrez vos codes de récupération 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 au sujet des problèmes relatifs au compte ESET HOME, aux périphériques et aux 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 de [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 relatif aux 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.

The screenshot displays the ESET HOME web portal interface. At the top, the ESET HOME logo is visible on the left, and user account information (john.doe@eset.com) is on the right. A green banner at the top left states: "Votre abonnement est actif. Vous pouvez protéger 5 périphériques." Below this, there are two main sections: "Abonnements" (Subscriptions) and "Périphériques" (Devices). The "Abonnements" section shows "Nombre d'abonnements: 1" and lists "ESET Smart Security Premium" with a green checkmark. The "Périphériques" section shows "Nombre de périphériques: 0" and a button to "Protéger le périphérique". To the right, a notification panel is open, showing a list of notifications. The notifications are categorized by date and type (information, important, alert). The first notification is dated 10/16/2023 and is an information message about terms of use. The second is dated 10/13/2022 and is an information message about a new subscription. The third is dated 09/16/2022 and is an important message about a subscription expiration date of 23/9/2022.

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

En fonction du système d'exploitation utilisé sur votre périphérique mobile, supprimez l'application ESET Password Manager :

- [Désinstaller l'application ESET HOME sur un périphérique Android](#)
- [Désinstallez l'application ESET HOME sur un périphérique 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 ne vois-je pas les fonctionnalités de sécurité Contrôle parental et Protection de l'identité 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 un abonnement admissible](#) et associez-le à votre ESET HOME compte.

Abonnements

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

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

Où se trouve la gestion des abonnements?

[La gestion des abonnements](#) s'intègre au portail ou 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, 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

Est-il possible d'afficher le nombre de périphériques/serveurs activés et disponibles, afin de savoir combien de périphériques je peux encore protéger à l'aide d'un abonnement donné?

Les informations sur le nombre de périphériques/serveurs activés par 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. Tapez l'adresse courriel que vous avez utilisée lors du processus d'inscription à ESET HOME dans le champ **Adresse courriel**.
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 le courriel **Modification du 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**, puis 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. Tapez l'adresse courriel que vous avez utilisée lors du processus d'inscription à ESET HOME dans le champ **Adresse courriel**.
5. Connectez-vous à votre compte de messagerie et ouvrez le courriel **Modification du 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**, puis cliquez sur **Confirmer**.
8. Votre mot de passe a été modifié et vous pouvez vous **connecter**.




Pour obtenir des instructions illustrées étape par étape permettant de réinitialiser le mot de passe de votre compte ESET HOME, reportez-vous à [cet article de la base de connaissances d'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. Assurez-vous que vous avez tapé l'adresse courriel correspondante que vous avez saisie au cours du processus d'enregistrement de ESET HOME ou de l'activation de la fonctionnalité ESET Antivol. Pour des raisons de sécurité, l'interface Web de ESET HOME ne vous indique pas si l'adresse courriel que vous avez saisie dans le système est la bonne. Consultez votre boîte aux lettres pour vérifier 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 courriel 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 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 et 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. Tapez à nouveau l'adresse courriel et cliquez sur **Envoyer**. Assurez-vous de taper l'adresse courriel que vous avez entrée pendant le processus d'enregistrement de 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 partir du 3 avril 2024 | [Voir une version précédente des Conditions d'utilisation](#) | [Comparer les différences](#)

Les présentes conditions d'utilisation (« conditions ») constituent un accord particulier 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 régional de Bratislava III, Section Sro, insertion No 3586/B, numéro d'inscription des entreprises : 31333532 (« ESET » ou « fournisseur ») et vous, une personne physique (« 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 appelés « services »), énonçant, entre autres, les conditions d'utilisation de ces derniers. Si vous obtenez ou utilisez les services pour le compte d'une organisation, vous acceptez les présentes conditions pour cette organisation et assurez que vous êtes habilité à le faire. Dans ce cas, Vous et l'Utilisateur feront référence à cette organisation.

Lisez attentivement les présentes conditions avant d'utiliser ou d'acheter des services ou de créer un compte. Ces conditions deviendront contraignantes pour vous, et le contrat entre vous et ESET sera considéré comme conclu lorsque : (i) ESET ou le partenaire d'ESET vous envoie un courriel de confirmation de l'achat de votre offre, (ii) votre compte a été créé avec succès, ou (iii) vous commencez 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 composants peuvent être soumis à des conditions spéciales supplémentaires qui ne s'appliquent qu'à eux (« conditions spéciales »). Si ces conditions spéciales sont incompatibles avec les présentes conditions, les dispositions des conditions spéciales auront préséance. Vous trouverez ces conditions spéciales (le cas échéant) [sous](#) la documentation applicable ou dans celle-ci, accessible par [l'aide en ligne d'ESET](#) (« documentation »). De plus, l'utilisation des services ou de leurs composants peut également être soumise à des conditions préalables supplémentaires ou à des exigences techniques, qui sont détaillées et disponibles dans la documentation applicable.

Notez que toutes les conditions d'achat ou de paiement (le cas échéant) ainsi que toutes les conditions initiales d'approvisionnement ou de livraison liées aux services sont hors du champ d'application des présentes conditions et seront convenues séparément entre vous et ESET ou le partenaire ESET auprès duquel vous achetez le service respectif.

Nos services sont destinés aux adultes seulement. 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 participe à cette utilisation.

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 votre ou vos périphériques (« produit »). Vous pouvez obtenir le droit d'utiliser nos services en achetant (i) un abonnement à notre offre, (ii) une licence de produit ESET (« licence »), qui inclut certains services fournis par l'intermédiaire du compte ou (iii) en obtenant une version d'essai de ces services. Les services peuvent être achetés directement auprès d'ESET ou de nos partenaires 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, les produits et les fonctionnalités exacts qui vous seront fournis dépendent du pays dans lequel vous vous trouvez 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 vos équipements répondent à nos exigences techniques et à nos conditions préalables pour pouvoir utiliser les services. Vous trouverez des renseignements plus détaillés 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 d'ESET se compose de nos services, de nos produits, de nos fonctionnalités et de nos 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 en dehors d'un 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 les descriptions des modules et des produits autonomes dans la section Conditions particulières [ci-dessous](#) et leurs spécifications plus détaillées 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 se rapportent aux produits ESET et vous permettent soit de les gérer sur vos périphériques à partir de votre compte fonctionnant comme point central, soit de vous fournir des fonctionnalités supplémentaires en plus de vos licences. Les services qui peuvent vous être fournis conformément aux présentes conditions sont ESET HOME, Anti-Theft, Contrôle parental ou 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 d'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 ni utiliser nos services. Si vous n'avez pas souscrit à notre offre, mais que vous avez acheté une licence, vous devez disposer d'un compte pour pouvoir utiliser les services inclus, car ils ne peuvent pas être fournis sans compte.

Produits ESET. Pour utiliser nos services, vous devez installer les produits ESET requis sur vos périphériques et vous assurer qu'ils sont connectés à Internet. L'utilisation de nos produits est soumise à l'acceptation du contrat de licence d'utilisateur final respectif (CLUF) au cours du processus d'installation et peut également être soumise à des conditions préalables supplémentaires ou à des exigences techniques, 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 ni votre 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 fonctionnalité ou caractéristique incluse dans les services ou les remplacer entièrement. Il peut arriver 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 du moment et de l'opportunité de la mise à jour. 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) prenant en charge l'utilisation des services pour toute version de système 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 des produits. Les mises à jour du produit seront également installées automatiquement, sauf si vous les désactivez dans les paramètres du produit. La fourniture de toute mise à jour du produit peut être soumise à la politique de fin de vie (« politique de fin de vie »), qui est disponible à l'adresse https://go.eset.com/eol_home. Aucune mise à jour ne sera fournie après que le produit ou l'une de ses fonctionnalités a 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 dans 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 limitations énoncées dans les présentes conditions d'utilisation, les conditions particulières (le cas échéant), la documentation, ainsi que sous réserve de votre respect de ces documents juridiques. Vous ne pouvez utiliser nos services que de manière conventionnelle et uniquement aux fins auxquelles ils sont destinés. 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 de périphériques convenu et pour la durée de votre abonnement ou de votre licence, en fonction de votre achat. ESET (et ses fournisseurs ou concédants de licence) se réserve tous les droits qui ne vous sont pas explicitement accordés par les présentes conditions ou les conditions spéciales.

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 avez 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 appelés « code d'activation ») et des mots de passe. Dans toute la mesure permise par la loi applicable, vous acceptez d'être responsable de toutes les activités effectuées sous votre compte ou avec votre code d'activation. Pour garder le contrôle de votre compte et les services et empêcher quiconque d'y accéder, vous ne devez divulguer vos mots de passe ni vos codes d'activation à personne et vous devez restreindre l'accès de tiers à vos périphériques. 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 votre compte ou les services ont été utilisés par une personne non autorisée 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 au moyen de votre compte sont exactes et à jour, et que vous nous informez de toute modification de celles-ci en mettant à jour les renseignements dans la section « Mon compte ».

Utilisation interdite. Vous ne devez pas (i) utiliser les services ni votre compte à des fins illégales, notamment pour des 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, concéder en sous-licence, louer ou prêter un service, un produit ou une partie de ceux-ci 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 une personne qui n'est pas autorisée à utiliser les services, telle que le transfert d'un code d'activation utilisé ou inutilisé 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 suite à 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 les autres utilisateurs d'accéder à ces services. ESET se réserve le droit de limiter la portée des services fournis à certains utilisateurs pour en permettre l'utilisation par le plus grand nombre possible d'utilisateurs. ESET se réserve le droit de résilier votre compte, d'interrompre la fourniture des services ou de refuser leur fourniture dans de tels cas.

Ce que vous reconnaissez. 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 nos services trouveront, localiseront, découvriront, préviendront ou traiteront toutes les menaces, les vulnérabilités, les logiciels malveillants qui pourraient être présents sur votre périphérique 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, vos logiciels et d'autres données afin de prévenir ou de minimiser le risque de leur perte ou de leur endommagement; (iii) vous devez maintenir nos produits et d'autres logiciels connexes disponibles, en fonctionnement et à jour (en les mettant à jour et en les mettant à niveau régulièrement); (iv) nous ne garantissons pas la disponibilité continue de nos services, d'une fonctionnalité spécifique, ni un temps de réponse; (v) nous pouvons imposer des limitations d'utilisation de notre service et de ses fonctionnalités dans la documentation ou bloquer certains types d'utilisation.

ESET, SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES, SES PARTENAIRES, SES DISTRIBUTEURS ET SES FOURNISSEURS NE PEUVENT ÊTRE TENUS RESPONSABLES DES PERTES NI DES DOMMAGES CAUSÉS PAR VOTRE NON-RESPECT DE L'UNE DES OBLIGATIONS CI-DESSUS NI POUR VOTRE UTILISATION DE SERVICES EN CONFLIT AVEC L'UN DES ÉNONCÉS DE RECONNAISSANCES CI-DESSUS.

Assistance technique. ESET ou des tiers mandatés par ESET fourniront une assistance technique à leur discrétion, sans garantie ni déclaration. Aucune assistance technique ne sera fournie en lien avec le produit ou l'une de ses fonctionnalités s'il atteint la date de fin de vie 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 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 ainsi que des informations et d'autres données conformes à la politique de confidentialité peuvent être exigées aux fins de fourniture de l'assistance technique.

Annulation de compte. Vous pouvez annuler votre compte à tout moment. Toutefois, veuillez garder à l'esprit que cela rendra certains services inutilisables.

Communication électronique

ESET communiquera avec vous par voie électronique lors de l'exécution 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 courriels, des notifications dans l'application grâce à 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 spéciales ou des politiques de confidentialité, toute proposition/acceptation de contrat ou invitation à négocier, avis ou autres communications légales et que cette communication électronique sera considérée comme reçue par écrit, à moins qu'une forme différente de communication soit spécifiquement requise par les lois applicables.

Sécurité et protection des données

Votre nom complet, votre pays et une adresse courriel 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 spéciales. Vos données seront collectées et transférées vers les serveurs d'ESET ou ceux de ses partenaires où elles seront traitées pour assurer la fonctionnalité et la fourniture du compte et des services et l'autorisation d'utiliser le compte et les services, 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 vous ou de votre produit, dont certaines peuvent inclure des données personnelles, conformément à sa [Politique de confidentialité](#). Vous serez invité à le lire au cours du processus de commande de l'offre, d'enregistrement du compte ou d'installation du produit, et vous pourrez vous y référer à chaque fois que vous aurez besoin de plus de renseignements sur la manière dont nous traitons vos données en lien avec le compte et les services, ou sur vos droits en tant que personne concernée. D'autres politiques de confidentialité individuelles peuvent s'appliquer aux services ou produits que vous utilisez, et vous pouvez les trouver dans la [documentation](#) liée au service ou produit concerné.

Si vous êtes un utilisateur professionnel de notre service, le contrat de traitement de 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 du contrat de traitement de 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 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 Web, tel que tout texte, tout document, toute image, tout logos, toute icône, tout bouton ou toute base de données (« contenu »). Sous réserve du respect des présentes conditions et des conditions spéciales et du paiement de tous les 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 spéciales. Vous ne pouvez extraire ni réutiliser aucun contenu ou partie des services (y compris en utilisant des techniques de cadrage) sans notre consentement écrit explicite. ESET et ses fournisseurs de licence 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 les 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 CLUF ne peuvent être installés sans le consentement de l'utilisateur.

Dans le cas où vous choisissez d'installer notre application mobile pour accéder et utiliser votre compte et les services connexes, le CLUF de l'application inclus dans l'annexe 1 des présentes conditions s'appliquera à vous.

Avis de non-responsabilité

EN TANT QU'UTILISATEUR, VOUS RECONNAISSEZ QUE LE COMPTE AINSI QUE LE SERVICE 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, DES DROITS D'AUTEURS, DES MARQUES DE COMMERCE OU D'AUTRES DROITS DÉTENUS PAR UN TIERS. NI LE FOURNISSEUR, NI AUCUN AUTRE TIERS NE GARANTIT QUE LE COMPTE OU LES SERVICES RÉPONDRONT À VOS BESOINS OU QUE LE FONCTIONNEMENT DU COMPTE OU DES SERVICES SERA ININTERROMPU OU SANS ERREUR. VOUS ASSUMEZ L'ENTIÈRE RESPONSABILITÉ ET LES RISQUES LIÉS AU CHOIX ET L'UTILISATION DU COMPTE ET DES SERVICES POUR L'OBTENTION DES RÉSULTATS ESCOMPTÉS ET POUR LES RÉSULTATS OBTENUS.

À l'exception des obligations mentionnées explicitement dans les présentes Conditions aucune obligation supplémentaire n'est imposée au Fournisseur et à ses concédants de licence.

Limitation de garantie

DANS LA LIMITE MAXIMALE PRÉVUE PAR LES LOIS APPLICABLES, LE FOURNISSEUR, SES EMPLOYÉS OU SES SOUS-TRAITANTS NE SERONT EN AUCUN CAS TENUS POUR RESPONSABLES D'UNE QUELCONQUE PERTE DE PROFIT, DE REVENUS, DE VENTES, DE DONNÉES, OU DES FRAIS D'OBTENTION DE BIENS OU DE SERVICES DE SUBSTITUTION, DE DOMMAGE MATÉRIEL, DE DOMMAGES PHYSIQUES, DE L'INTERRUPTION D'ACTIVITÉ, DE LA 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 COMPTE, MÊME SI LE FOURNISSEUR OU SES SOUS-TRAITANTS 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 SOUS-TRAITANTS SERA LIMITÉE AU MONTANT QUE VOUS AVEZ PAYÉ POUR LA LICENCE.

Conformité aux lois sur le contrôle du commerce

(a) Vous ne devez pas, directement ou indirectement, exporter, réexporter, transférer ni donner accès au logiciel de quelque manière que ce soit à toute personne, ni l'utiliser de quelque manière que ce soit, ni être impliqué dans un acte qui pourrait avoir pour conséquence qu'ESET ou ses sociétés holding, ses filiales et les filiales de ses sociétés holding, ainsi que les entités contrôlées par ses sociétés holding (« affiliés ») violent les lois sur le contrôle à l'exportation ou en subissent des conséquences négatives, ce qui comprend :

- i. toute loi qui contrôle, restreint ou impose des exigences de licence pour l'exportation, la réexportation ou le transfert de biens, de logiciels, de technologies ou de services, émise ou adoptée 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 de tout pays dans lequel des obligations dans le cadre de ces conditions doivent être exécutées, ou dans lequel ESET ou l'une de ses sociétés affiliées sont constituées ou exercent leurs activités et
- ii. toute sanction, restriction, interdiction d'importation ou d'exportation, interdiction de transfert de fonds ou d'actifs ou de prestation de services, tout embargo, 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 de tout pays dans lequel des obligations dans le cadre de ces conditions doivent être exécutées, ou dans lequel ESET ou l'une de ses sociétés affiliées sont constituées ou exercent leurs activités (« lois de sanction »), de nature économique, financière, commerciale ou autre (actes juridiques mentionnés aux points i et ii ci-dessus, ensemble, les « Lois sur le contrôle du commerce »).

(b) ESET a le droit de suspendre ses obligations au titre des présentes conditions, ou de les résilier avec effet immédiat dans le cas où :

- i. ESET détermine que, selon son avis raisonnable, l'utilisateur a violé ou est susceptible de violer la disposition de la section (a) de la clause de conformité aux lois sur le contrôle du commerce de ces conditions; ou
- ii. l'utilisateur et/ou le logiciel deviennent soumis aux lois sur le contrôle du commerce et, en conséquence, ESET détermine que, selon son opinion raisonnable, l'exécution continue de ses obligations en vertu de ces conditions pourrait avoir pour conséquence qu'ESET ou ses affiliés violent les lois sur le contrôle du commerce ou en subissent des conséquences négatives.

(c) Rien dans ces Conditions n'est destiné, et rien ne doit être interprété ni compris comme étant destiné à inciter ou à obliger l'une ou l'autre 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 avec les lois de contrôle du commerce applicables, réprimée ou interdite.

Droit applicable et langue

Les présentes conditions générales sont régies et interprétées conformément à la loi slovaque. Vous et le fournisseur convenez que les dispositions relatives aux conflits de lois et la convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises ne s'appliquent pas. Si vous êtes un consommateur ayant une

résidence habituelle dans l'UE, vous bénéficiez également d'une protection supplémentaire qui vous est accordée par les dispositions obligatoires de la loi applicables dans votre pays de résidence.

Vous acceptez expressément que la compétence exclusive pour toute réclamation ou différend avec le fournisseur ou liée de quelque façon à votre utilisation du Logiciel, du compte ou des services ou découlant des présentes conditions ou des conditions spéciales (le cas échéant) réside dans les tribunaux de Slovaquie. Si vous êtes un consommateur et que vous avez une résidence habituelle dans l'UE, vous pouvez également tenter une action pour faire valoir vos droits de consommateur dans le lieu de juridiction exclusive ou dans le pays de l'UE dans lequel vous vivez. De plus, vous pouvez également utiliser une plateforme de règlement des différends en ligne, qui peut être consultée ici : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Toutefois, pensez à nous contacter d'abord avant de présenter une réclamation devant les autorités.

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

Dispositions générales

ESET se réserve le droit d'apporter des modifications à ses services ainsi que de réviser les présentes conditions, les conditions spéciales et la documentation ou toute partie de celles-ci à tout moment en mettant à jour le document pertinent (i) pour refléter les changements apportés au compte, aux services ou au site Web ou à la façon dont ESET exerce ses activités, (ii) pour des raisons juridiques, réglementaires ou de sécurité, ou (iii) pour prévenir les abus ou les dommages. Vous serez informé de toute révision des présentes conditions ou des conditions particulières par courriel ou au moyen de votre produit ou de votre 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'un avis de modification. À moins que vous n'annuliez votre Compte ou votre Service dans ce délai, les modifications proposées seront réputées acceptées et entreront en vigueur à votre égard à la date à laquelle vous avez reçu un avis de changement.

Nos coordonnées

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

SERVICES, MODULES DE SERVICES ET CONDITIONS PARTICULIÈRES D'UTILISATION

1. ESET HOME

Le portail Web et l'application mobile ESET HOME vous permettent de gérer vos services et produits ESET associés à votre compte et aux périphériques sur lesquels notre produit est installé en utilisant votre compte. Vous pouvez consulter l'état de sécurité des périphériques protégés par ces services et/ou produits associés, recevoir des notifications importantes concernant les périphériques et les produits gérés, ajouter, acheter ou renouveler une offre ou une licence expirée (en utilisant une plateforme distincte), télécharger des produits sur votre périphérique, les partager avec vos proches ou profiter d'autres fonctionnalités telles que décrites dans la [documentation](#). L'administration des produits sera activée après que vous aurez créé avec succès 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 maximal de produits ou de périphériques que vous pouvez

gérer à partir de votre compte.

2. Modern Endpoint Security

Modern Endpoint Security permet de protéger vos périphériques contre les menaces en ligne et hors ligne et de bloquer la propagation de logiciels malveillants à d'autres utilisateurs. De plus, il aide à prévenir, à détecter et à résoudre les incidents de sécurité qui peuvent se produire sur votre périphérique. Modern Endpoint Security comprend des fonctionnalités de sécurité en plus de la protection antivirus et anti-logiciels malveillants standard, notamment notre bouclier contre les rançongiciels, la technologie de détection des menaces Intel, SysInspector, la protection contre les attaques par force brute, le pare-feu et ESET LiveGuard. Vous ne pouvez y accéder que si vous avez souscrit à notre offre du niveau approprié.

Pour utiliser Modern Endpoint Security, Vous devez installer le ou les produits concernés sur le ou les périphériques qui doivent bénéficier du service. Nos produits contiennent des fonctionnalités qui recueillent des échantillons de virus informatiques et d'autres programmes informatiques malveillants, ainsi que des objets suspects, problématiques, potentiellement indésirables ou potentiellement dangereux comme des fichiers, des adresses URL, des datagrammes IP et des secteurs Ethernet (« infiltrations ») et les envoie par la suite à ESET. Les données envoyées incluent, mais sans s'y limiter des renseignements sur le processus d'installation, le périphérique et/ou la plateforme sur laquelle le produit est installé ainsi que les renseignements sur les opérations et la fonctionnalité du produit (« renseignements »). Les renseignements et les infiltrations pourraient contenir des données (incluant des données personnelles obtenues aléatoirement ou accidentellement) sur vous ou sur d'autres utilisateurs du périphérique sur lequel le produit est installé ainsi que les fichiers visés par les infiltrations avec les métadonnées associées.

Les renseignements et les infiltrations peuvent être recueillis en suivant les fonctionnalités du produit ci-après :

- i. La fonctionnalité du système de réputation LiveGrid comprend la collecte et l'envoi à ESET de hachages à sens unique liés aux infiltrations. Cette fonctionnalité est activée sous les paramètres standard du produit.
- ii. La fonctionnalité LiveGrid Feedback System comprend la collecte et l'envoi d'infiltrations avec les métadonnées associées et les informations au à ESET. Vous pouvez activer cette fonctionnalité lors de l'installation du produit.

ESET n'utilisera les renseignements et les infiltrations reçus qu'à des fins d'analyse et de recherche d'infiltrations, d'amélioration de nos services et de vérification de votre droit d'utiliser les services. Nous prendrons les mesures appropriées pour garantir que les infiltrations et les renseignements reçus restent protégés. En activant cette fonctionnalité du produit, les infiltrations et les renseignements peuvent être collectés et traités par ESET comme spécifié dans la politique de confidentialité et en conformité avec les réglementations légales pertinentes. Vous pouvez désactiver ces fonctions à tout moment.

3. Serveur sécurisé

Server Security n'est disponible que dans notre offre pour les petites entreprises. Il détecte de manière proactive les virus, les chevaux de Troie, les vers et les rootkits et aide à les nettoyer. Il peut signaler de nouveaux types de logiciels malveillants, ce qui contribue à protéger votre serveur de fichiers fonctionnant avec le système d'exploitation Windows Server. Il comprend également une protection contre l'accès au Web et le 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 hameçonnage. La protection du client de messagerie permet de contrôler les communications par courriel reçues via les protocoles POP3 et IMAP. ESET LiveGrid surveille le comportement des applications et des processus qui tentent de modifier les fichiers comme le ferait les rançongiciels/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 la 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. Opérations bancaires et navigation sécurisées

Opérations bancaires et navigation sécurisées vous permet d'utiliser un mode de navigation sécurisé lorsque vous utilisez des services bancaires en ligne, accédez à des portefeuilles cryptographiques basés sur le Web ou naviguez simplement sur Internet. Il vous aide à vous protéger contre les logiciels malveillants, l'enregistrement des frappes et d'autres types de menaces numériques. Ce service ne peut être mis à votre disposition que si vous avez souscrit à l'offre de niveau correspondant.

5. Protection de la Webcam

La protection de la webcam surveille votre ordinateur pour détecter les tentatives d'utilisation de la webcam. Elle vous alerte en cas de tentatives inattendues et vous permet de les bloquer. Ce service ne peut être mis à votre disposition que si vous avez souscrit à l'offre de niveau correspondant.

6. Inspecteur de réseau

La fonctionnalité Inspecteur de réseau peut vous aider à détecter les vulnérabilités de votre réseau de confiance et la sécurité des périphériques connectés à votre réseau local. Elle fournit également une liste de périphériques connectés, classés par type de périphériques (par exemple, une imprimante, un routeur, un périphérique mobile, etc.) pour vous montrer ce qui est connecté à votre réseau. La fonctionnalité Inspecteur de réseau vous aide à détecter les vulnérabilités d'un routeur 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 l'offre de niveau correspondant.

7. Sécurité et confidentialité du navigateur

La fonctionnalité Sécurité et confidentialité du navigateur améliore la sécurité de votre navigation. Elle contient notre extension de navigateur qui peut être installée dans le navigateur que vous choisirez. Après l'installation, elle vous aide à faire la distinction entre les résultats de recherche sûrs et dangereux et vous aide à vous protéger contre les tentatives d'hameçonnage et d'autres menaces en ligne. Dans certains niveaux d'offre, la fonctionnalité Sécurité et confidentialité du navigateur contient également une fonctionnalité de nettoyage des métadonnées, vous permettant de supprimer les métadonnées des images téléchargées sur votre navigateur. Ce service ne peut être mis à votre disposition que si vous avez souscrit à l'offre de niveau correspondant.

8. ESET Password Manager

ESET Password Manager est un outil de gestion d'identité numérique qui vous permet de stocker vos identifiants de connexion ou d'autres données de manière sécurisée. Son utilisation est soumise à des [Conditions spéciales](#) 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 d'ESET Password Manager et de les partager avec vos amis ou votre famille, qui pourront en profiter pleinement. Cependant, en tant qu'abonné ou propriétaire de licence, vous conserverez le droit d'annuler leur licence à tout moment. Password Manager peut être mis à votre disposition en tant que partie de la licence ainsi que de l'offre de niveau approprié.

9. Secure Data

Secure Data vous permet de chiffrer les données sur votre ordinateur ou vos lecteurs amovibles. Ce service ne peut être mis à votre disposition que si vous avez souscrit à l'offre de niveau correspondant.

10. Réseau privé virtuel

Le réseau privé virtuel (« RPV ») vous permet d'établir une connexion réseau privé lorsque vous utilisez des réseaux publics et privés. Lorsque vous vous connectez à un emplacement dans l'application RPV, une nouvelle adresse IP est attribuée à votre périphérique et votre trafic en ligne devient 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 l'offre de niveau correspondant.

Vous vous engagez à ne pas utiliser le RPV à mauvais escient. L'utilisation abusive comprend, sans s'y limiter, l'utilisation du RPV 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 caractéristiques du RPV liées à la sécurité; l'interférence ou l'endommagement intentionnel du fonctionnement du RPV, par quelque moyen que ce soit, y compris le téléversement ou la diffusion sur Internet de pourriels, de virus, de logiciels publicitaires, de logiciels espions, 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 RPV, 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 RPV, avec ou sans préavis, au cas où vous l'utiliseriez en violation des présentes conditions ou si vous adoptez un comportement inapproprié ou illégal.

11. Anti-Theft

Anti-Theft permet d'éviter la perte ou l'utilisation abusive de données critiques en relation directe avec la perte ou le vol d'un ordinateur ou d'un autre périphérique sur lequel il est installé. Anti-Theft peut être mis à votre disposition comme faisant partie de la licence ainsi que de l'offre de niveau approprié.

Anti-Theft est désactivé dans les paramètres par défaut du produit associé. Pour utiliser Anti-theft, vous devez installer les produits requis, activer la fonctionnalité Anti-theft et associer votre produit au compte. Vous pouvez choisir d'activer Anti-theft et la collecte de données connexes en cas de vol ou de perte de votre ordinateur ou de tout autre périphérique. Si vous choisissez d'activer cette fonctionnalité du produit, les données relatives au périphérique manquant seront collectées et envoyées à ESET, ce qui peut inclure des données sur la localisation réseau du périphérique, des données sur le contenu affiché sur son écran, des données sur sa configuration et/ou des données enregistrées par une caméra connectée. Vous pouvez utiliser ces données obtenues par Anti-theft et fournies au moyen du compte exclusivement pour rectifier une situation défavorable causée par la perte de votre périphérique. ESET traitera ces données comme spécifié dans [la politique de confidentialité](#) et conformément aux réglementations légales pertinentes dans le seul but de vous fournir ce service. Vous pouvez désactiver cette fonction à tout moment.

Anti-Theft doit être utilisé exclusivement en cas de vol ou de perte de votre périphérique et en lien avec les périphériques auxquels vous avez des droits légitimes et auquel vous avez accès. Toute utilisation identifiée qui peut être jugée illégale, nuisible ou qui peut interférer avec ou avoir un impact négatif sur les droits d'autrui peut être signalée à l'autorité compétente et peut entraîner une restriction de l'accès au service. ESET se conformera aux lois pertinentes et aidera les autorités chargées de l'application de la loi en cas d'utilisation abusive.

En acceptant les présentes conditions, vous reconnaissez également que la fourniture et l'utilisation d'Anti-Theft 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 de ESET Anti-Theft associé, qui sont disponibles dans la [documentation](#) et qui seront 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 périphériques sur lesquels le produit concerné est installé et ESET Parental Control activé. Vous pouvez avoir accès à ESET Parental Control au moyen d'une licence, d'un niveau d'offre, ainsi qu'en tant que produit autonome pour Android acheté avec l'offre.

Pour utiliser ESET Parental Control, vous devez associer votre produit (avec ESET Parental Control activé) à votre compte. Vous ne pouvez pas associer le même produit à plus d'un compte en même temps. Les utilisateurs ayant accès au compte peuvent créer des profils pour les utilisateurs gérés avec un ou plusieurs périphériques. ESET se réserve le droit de limiter le nombre de profils et de périphériques qu'un utilisateur utilise.

Pour fonctionner correctement, un compte ESET Parental Control actif envoie des renseignements au fournisseur, y compris, mais sans s'y limiter, des renseignements sur les sites Web visités, les emplacements, les applications mobiles, les renseignements sur le périphérique utilisé et des renseignements sur les opérations et les fonctionnalités de ESET Parental Control. Ces renseignements peuvent contenir des données (y compris des données personnelles obtenues de manière aléatoire ou accidentelle) vous concernant ou concernant d'autres utilisateurs gérés, des renseignements sur le périphérique, le système d'exploitation et les applications installées. ESET prend les mesures appropriées pour garantir que tous les renseignements reçus restent confidentiels.

Vous ne pouvez utiliser ESET Parental Control que sur les périphériques des utilisateurs gérés sur lesquels vous avez un droit légitime et auxquels vous avez accès. Toute utilisation identifiée qui peut être jugée illégale, nuisible ou qui peut interférer avec ou avoir un impact négatif sur les droits d'autrui peut être signalée à l'autorité compétente et peut entraîner une restriction de l'accès au service. ESET se conformera aux lois pertinentes et aidera les autorités chargées de l'application de la loi 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 seront acceptés pendant le processus d'installation du logiciel.

13. Protection de l'identité

La fonctionnalité Protection de l'identité est un service tiers destiné à protéger vos renseignements personnels, vos renseignements sur le crédit et vos renseignements financiers. Elle permet de détecter la vente illégale de vos renseignements personnels grâce à une surveillance continue. Vous recevrez une alerte sur votre périphérique lorsque Protection de l'identité estimera que vos renseignements personnels sont en danger. Protection de l'identité ne peut être mis à votre disposition que si vous avez souscrit à l'offre de niveau correspondant.

Si Protection de l'identité est disponible dans votre zone, vous reconnaissez et acceptez que ces services seront fournis exclusivement par des fournisseurs de services tiers. La fourniture, les modalités, les conditions et toute responsabilité découlant de ces services seront régies uniquement par les conditions 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 n'assume aucune responsabilité pour toute réclamation, perte ou dommage découlant de votre confiance ou de votre utilisation de 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 pour vous aider à protéger vos périphériques contre les virus et les logiciels malveillants. Pour les utiliser, vous devez installer le ou les produits concernés sur le ou les

périphériques qui doivent bénéficier du service.

Ces produits contiennent des fonctions qui collectent des échantillons d'infiltrations et d'informations, puis les envoient à ESET. Les renseignements et les infiltrations pourraient contenir des données (incluant des données personnelles obtenues aléatoirement ou accidentellement) sur vous ou sur d'autres utilisateurs du périphérique sur lequel le produit est installé et les fichiers visés par les infiltrations avec les métadonnées associées. Les renseignements et les infiltrations peuvent être recueillis en suivant les fonctionnalités du produit ci-après :

- i. La fonctionnalité LiveGrid Reputation System assure la collecte et l'envoi à ESET de hachages unidirectionnels liés aux infiltrations. Cette fonctionnalité est activée sous les paramètres standard du produit.
- ii. La fonctionnalité LiveGrid Feedback System comprend la collecte et l'envoi d'infiltrations avec les métadonnées associées et les informations au à ESET. Vous pouvez activer cette fonctionnalité lors de l'installation du produit.

ESET n'utilisera les renseignements et les infiltrations reçus qu'à des fins d'analyse et de recherche d'infiltrations, d'amélioration de nos services et de vérification de votre droit d'utiliser les services. Nous prendrons les mesures appropriées pour garantir que les infiltrations et les renseignements reçus restent protégés. En activant cette fonctionnalité du produit, les infiltrations et les renseignements peuvent être collectés et traités par ESET comme spécifié dans la politique de confidentialité et en conformité avec les réglementations légales pertinentes. Vous pouvez désactiver ces fonctions à tout moment.

Annexe no. 1

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

ANNEX No. 2

[Contrat de traitement de données](#)

ANNEX No. 3

[Clauses contractuelles types](#)

Contrat de traitement de données

Conformément aux exigences du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques en ce qui concerne le traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données, abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après dénommé « le RGPD »), le fournisseur (ci-après dénommé le « processeur ») et vous (ci-après dénommé le « contrôleur ») entrez dans la relation contractuelle de traitement des données afin de définir les modalités du traitement des données personnelles, les modalités de sa protection, ainsi que la définition des autres droits et obligations des deux parties dans le traitement des données personnelles des personnes concernées pour le compte du contrôleur au cours de l'exécution des tâches, objet des présentes conditions comme contrat principal.

1. Traitement des données personnelles. Les services fournis en conformité avec les présentes conditions peuvent inclure le traitement d'informations relatives à une personne physique identifiée ou identifiable répertoriée dans la [politique de confidentialité](#) (ci-après dénommées les « données personnelles »).

2. Autorisation. Le responsable du traitement autorise le sous-traitant à traiter des données personnelles, y compris les instructions suivantes :

(i) « Objet du traitement » : la fourniture de services conformes aux présentes conditions, Le sous-traitant n'est autorisé à traiter des données personnelles qu'au nom du responsable du traitement concernant la fourniture de services demandés par le responsable du traitement. Toutes les informations collectées à des fins supplémentaires sont traitées en dehors de la relation contractuelle responsable du traitement-sous-traitant.

(ii) « Période de traitement » : désigne la période qui s'écoule entre le début de la coopération en vertu des présentes conditions et la cessation des services,

(iii) Champ d'application et catégories de données personnelles. Les services sont destinés uniquement au traitement de données personnelles générales. Toutefois, le responsable du traitement est seul responsable de la détermination du champ d'application des données personnelles.

(iv) « Personne concernée » : une personne physique en tant qu'utilisateur autorisé des dispositifs du contrôleur,

(v) « Opérations de traitement » : toutes les opérations nécessaires au traitement,

(vi) « Instructions documentées » : désigne les instructions décrites dans les présentes conditions, ses annexes, la politique de confidentialité et la documentation du service. Le responsable du traitement est responsable de l'admissibilité juridique du traitement des données personnelles par le sous-traitant en ce qui concerne les dispositions applicables respectives de la loi sur la protection des données.

3. Obligations du sous-traitant. Le processeur est tenu de :

(i) traiter les données personnelles uniquement sur la base d'instructions documentées et aux fins définies dans les conditions d'utilisation, ses annexes, la politique de confidentialité et la documentation de service,

(ii) instruire les personnes autorisées à traiter les données personnelles (ci-après dénommées les « personnes autorisées ») sur leurs droits et devoirs conformément au RGPD, sur leur responsabilité en cas de violation et de s'assurer que les personnes autorisées se sont engagées à respecter la confidentialité et qu'elles suivent les instructions documentées,

(iii) mettre en œuvre et suivre les mesures décrites dans les conditions d'utilisation, ses annexes, la politique de confidentialité et sa documentation de service,

(iv) aider le responsable du traitement à répondre aux demandes des personnes concernées relatives à leurs droits. Le sous-traitant ne doit pas corriger, supprimer ni restreindre le traitement des données personnelles sans avoir reçu d'instructions du responsable du traitement. Toutes les demandes de la personne concernée relatives aux données personnelles traitées au nom du responsable du traitement doivent être transmises au responsable du traitement sans délai.

(v) aider le responsable du traitement à signaler toute violation de données personnelles à l'autorité de contrôle et à la personne concernée, Le sous-traitant doit informer le contrôleur de toute violation liée au traitement des données personnelles ou à la sécurité des données personnelles dès sa découverte. Le sous-traitant doit coopérer dans une mesure raisonnable à l'enquête et à la correction d'une telle violation et prendre des mesures raisonnables pour limiter les conséquences négatives qui pourraient en découler.

(vi) au choix du responsable du traitement, de supprimer ou de renvoyer toutes les données personnelles au responsable du traitement dès 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 personnelles 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 qu'il a effectuées pour le compte du

contrôleur,

(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 de service. Lorsqu'un audit ou un contrôle du traitement des données personnelles par le responsable du traitement est prévu, ce dernier est tenu d'informer le sous-traitant par écrit au moins trente (30) jours avant l'audit ou le contrôle prévu.

4. Engager un autre sous-traitant. Le sous-traitant est autorisé à engager un autre sous-traitant pour effectuer des activités de traitement précises telles que la fourniture de stockage en nuage et l'infrastructure du service conformément aux présentes conditions, à l'annexe, à la politique de confidentialité et à la documentation du service. Actuellement, Microsoft fournit un stockage et une infrastructure dans le nuage dans le cadre du Azure Cloud Service. Même dans ce cas, le processeur reste le seul point de contact et la partie responsable de la conformité. Le sous-traitant s'engage à informer le responsable du traitement de l'ajout ou du remplacement d'un autre sous-traitant afin de lui donner la possibilité de s'opposer à ce changement.

5. Territoire du traitement. Le processeur veille à ce que le traitement ait lieu dans l'Espace économique européen ou dans un pays désigné comme sûr par décision de la Commission européenne sur la base de la décision du contrôleur. Les clauses contractuelles types s'appliquent aux transferts et aux traitements effectués en dehors de l'Espace économique européen ou d'un pays désigné comme sûr par décision de la Commission européenne à la demande du responsable du traitement.

6. Sécurité. Le processeur est certifié ISO 27001:2013 et utilise le cadre ISO 27001 pour mettre en œuvre une stratégie de sécurité de la 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 processeur, et les mesures nécessaires sont prises pour assurer la conformité de manière continue. Le sous-traitant a pris des mesures pour la sécurité des données à l'aide de l'ISMS basé sur ISO 27001. La documentation de 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 doit protéger les données personnelles contre les dommages et la destruction occasionnels et illégaux, la perte occasionnelle, le changement, l'accès non autorisé et la divulgation. À cette fin, le sous-traitant doit adopter des 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 est énoncée dans la [politique de sécurité](#).

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

Clauses contractuelles types

SECTION I

Clause 1 Purpose and scope

(a) The purpose of these standard contractual clauses is to ensure compliance with the requirements of

Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data (General Data Protection Regulation) (1) for the transfer of personal data to a third country.

(b) The Parties:

(i) the natural or legal person(s), public authority/ies, agency/ies or other body/ies (hereinafter 'entity/ies') transferring the personal data, as listed in Annex I.A (hereinafter each 'data exporter'), and

(ii) the entity/ies in a third country receiving the personal data from the data exporter, directly or indirectly via another entity also Party to these Clauses, as listed in Annex I.A (hereinafter each 'data importer')

have agreed to these standard contractual clauses (hereinafter: 'Clauses').

(c) These Clauses apply with respect to the transfer of personal data as specified in Annex I.B.

(d) The Appendix to these Clauses containing the Annexes referred to therein forms an integral part of these Clauses.

Clause 2 Effect and invariability of the Clauses

(a) These Clauses set out appropriate safeguards, including enforceable data subject rights and effective legal remedies, pursuant to Article 46(1) and Article 46(2)(c) of Regulation (EU) 2016/679 and, with respect to data transfers from controllers to processors and/or processors to processors, standard contractual clauses pursuant to Article 28(7) of Regulation (EU) 2016/679, provided they are not modified, except to select the appropriate Module(s) or to add or update information in the Appendix. This does not prevent the Parties from including the standard contractual clauses laid down in these Clauses in a wider contract and/or to add other clauses or additional safeguards, provided that they do not contradict, directly or indirectly, these Clauses or prejudice the fundamental rights or freedoms of data subjects.

(b) These Clauses are without prejudice to obligations to which the data exporter is subject by virtue of Regulation (EU) 2016/679.

Clause 3 Third-party beneficiaries

(a) Data subjects may invoke and enforce these Clauses, as third-party beneficiaries, against the data exporter and/or data importer, with the following exceptions:

(i) Clause 1, Clause 2, Clause 3, Clause 6, Clause 7;

(ii) Clause 8 – Module One: Clause 8.5 (e) and Clause 8.9(b); Module Two: Clause 8.1(b), 8.9(a), (c), (d) and (e); Module Three: Clause 8.1(a), (c) and (d) and Clause 8.9(a), (c), (d), (e), (f) and (g); Module Four: Clause 8.1 (b) and Clause 8.3(b);

(iii) Clause 9 – Module Two: Clause 9(a), (c), (d) and (e); Module Three: Clause 9(a), (c), (d) and (e);

(iv) Clause 12 – Module One: Clause 12(a) and (d); Modules Two and Three: Clause 12(a), (d) and (f);

(v) Clause 13;

(vi) Clause 15.1(c), (d) and (e);

(vii) Clause 16(e);

(viii) Clause 18 – Modules One, Two and Three: Clause 18(a) and (b); Module Four: Clause 18.

(b) Paragraph (a) is without prejudice to rights of data subjects under Regulation (EU) 2016/679.

Clause 4 Interpretation

(a) Where these Clauses use terms that are defined in Regulation (EU) 2016/679, those terms shall have the same meaning as in that Regulation.

(b) These Clauses shall be read and interpreted in the light of the provisions of Regulation (EU) 2016/679.

(c) These Clauses shall not be interpreted in a way that conflicts with rights and obligations provided for in Regulation (EU) 2016/679.

Clause 5 Hierarchy

In the event of a contradiction between these Clauses and the provisions of related agreements between the Parties, existing at the time these Clauses are agreed or entered into thereafter, these Clauses shall prevail.

Clause 6 Description of the transfer(s)

The details of the transfer(s), and in particular the categories of personal data that are transferred and the purpose(s) for which they are transferred, are specified in Annex I.B.

Clause 7 – Optional Docking clause

(a) An entity that is not a Party to these Clauses may, with the agreement of the Parties, accede to these Clauses at any time, either as a data exporter or as a data importer, by completing the Appendix and signing Annex I.A.

(b) Once it has completed the Appendix and signed Annex I.A, the acceding entity shall become a Party to these Clauses and have the rights and obligations of a data exporter or data importer in accordance with its designation in Annex I.A.

(c) The acceding entity shall have no rights or obligations arising under these Clauses from the period prior to becoming a Party.

SECTION II – OBLIGATIONS OF THE PARTIES

Clause 8 Data protection safeguards

The data exporter warrants that it has used reasonable efforts to determine that the data importer is able, through the implementation of appropriate technical and organisational measures, to satisfy its obligations under these Clauses.

MODULE ONE: Transfer controller to controller

8.1 Purpose limitation

The data importer shall process the personal data only for the specific purpose(s) of the transfer, as set out in Annex I.B. It may only process the personal data for another purpose:

- (i) where it has obtained the data subject's prior consent;
- (ii) where necessary for the establishment, exercise or defence of legal claims in the context of specific administrative, regulatory or judicial proceedings; or
- (iii) where necessary in order to protect the vital interests of the data subject or of another natural person.

8.2 Transparency

(a) In order to enable data subjects to effectively exercise their rights pursuant to Clause 10, the data importer shall inform them, either directly or through the data exporter:

- (i) of its identity and contact details;
- (ii) of the categories of personal data processed;
- (iii) of the right to obtain a copy of these Clauses;
- (iv) where it intends to onward transfer the personal data to any third party/ies, of the recipient or categories of recipients (as appropriate with a view to providing meaningful information), the purpose of such onward transfer and the ground therefore pursuant to Clause 8.7.

(b) Paragraph (a) shall not apply where the data subject already has the information, including when such information has already been provided by the data exporter, or providing the information proves impossible or would involve a disproportionate effort for the data importer. In the latter case, the data importer shall, to the extent possible, make the information publicly available.

(c) On request, the Parties shall make a copy of these Clauses, including the Appendix as completed by them, available to the data subject free of charge. To the extent necessary to protect business secrets or other confidential information, including personal data, the Parties may redact part of the text of the Appendix prior to sharing a copy, but shall provide a meaningful summary where the data subject would otherwise not be able to understand its content or exercise his/her rights. On request, the Parties shall provide the data subject with the reasons for the redactions, to the extent possible without revealing the redacted information.

(d) Paragraphs (a) to (c) are without prejudice to the obligations of the data exporter under Articles 13 and 14 of Regulation (EU) 2016/679.

8.3 Accuracy and data minimisation

(a) Each Party shall ensure that the personal data is accurate and, where necessary, kept up to date. The data importer shall take every reasonable step to ensure that personal data that is inaccurate, having regard to the purpose(s) of processing, is erased or rectified without delay.

(b) If one of the Parties becomes aware that the personal data it has transferred or received is inaccurate, or has become outdated, it shall inform the other Party without undue delay.

(c) The data importer shall ensure that the personal data is adequate, relevant and limited to what is necessary in relation to the purpose(s) of processing.

8.4 Storage limitation

The data importer shall retain the personal data for no longer than necessary for the purpose(s) for which it is processed. It shall put in place appropriate technical or organisational measures to ensure compliance with this obligation, including erasure or anonymisation (2) of the data and all back-ups at the end of the retention period.

8.5 Security of processing

(a) The data importer and, during transmission, also the data exporter shall implement appropriate technical and organisational measures to ensure the security of the personal data, including protection against a breach of security leading to accidental or unlawful destruction, loss, alteration, unauthorised disclosure or access (hereinafter 'personal data breach'). In assessing the appropriate level of security, they shall take due account of the state of the art, the costs of implementation, the nature, scope, context and purpose(s) of processing and the risks involved in the processing for the data subject. The Parties shall in particular consider having recourse to encryption or pseudonymisation, including during transmission, where the purpose of processing can be fulfilled in that manner.

(b) The Parties have agreed on the technical and organisational measures set out in Annex II. The data importer shall carry out regular checks to ensure that these measures continue to provide an appropriate level of security.

(c) The data importer shall ensure that persons authorised to process the personal data have committed themselves to confidentiality or are under an appropriate statutory obligation of confidentiality.

(d) In the event of a personal data breach concerning personal data processed by the data importer under these Clauses, the data importer shall take appropriate measures to address the personal data breach, including measures to mitigate its possible adverse effects.

(e) In case of a personal data breach that is likely to result in a risk to the rights and freedoms of natural persons, the data importer shall without undue delay notify both the data exporter and the competent supervisory authority pursuant to Clause 13. Such notification shall contain i) a description of the nature of the breach (including, where possible, categories and approximate number of data subjects and personal data records concerned), ii) its likely consequences, iii) the measures taken or proposed to address the breach, and iv) the details of a contact point from whom more information can be obtained. To the extent it is not possible for the data importer to provide all the information at the same time, it may do so in phases without undue further delay.

(f) In case of a personal data breach that is likely to result in a high risk to the rights and freedoms of natural persons, the data importer shall also notify without undue delay the data subjects concerned of the personal data breach and its nature, if necessary in cooperation with the data exporter, together with the information referred to in paragraph (e), points ii) to iv), unless the data importer has implemented measures to significantly reduce the risk to the rights or freedoms of natural persons, or notification would involve disproportionate efforts. In the latter case, the data importer shall instead issue a public communication or take a similar measure to inform the public of the personal data breach.

(g) The data importer shall document all relevant facts relating to the personal data breach, including its effects and any remedial action taken, and keep a record thereof.

8.6 Sensitive data

Where the transfer involves personal data revealing racial or ethnic origin, political opinions, religious or philosophical beliefs, or trade union membership, genetic data, or biometric data for the purpose of uniquely identifying a natural person, data concerning health or a person's sex life or sexual orientation, or data relating to criminal convictions or offences (hereinafter 'sensitive data'), the data importer shall apply specific restrictions and/or additional safeguards adapted to the specific nature of the data and the risks involved. This may include restricting the personnel permitted to access the personal data, additional security measures (such as pseudonymisation) and/or additional restrictions with respect to further disclosure.

8.7 Onward transfers

The data importer shall not disclose the personal data to a third party located outside the European Union (3) (in the same country as the data importer or in another third country, hereinafter 'onward transfer') unless the third party is or agrees to be bound by these Clauses, under the appropriate Module. Otherwise, an onward transfer by the data importer may only take place if:

- (i) it is to a country benefitting from an adequacy decision pursuant to Article 45 of Regulation (EU) 2016/679 that covers the onward transfer;
- (ii) the third party otherwise ensures appropriate safeguards pursuant to Articles 46 or 47 of Regulation (EU) 2016/679 with respect to the processing in question;
- (iii) the third party enters into a binding instrument with the data importer ensuring the same level of data protection as under these Clauses, and the data importer provides a copy of these safeguards to the data exporter;
- (iv) it is necessary for the establishment, exercise or defence of legal claims in the context of specific administrative, regulatory or judicial proceedings;
- (v) it is necessary in order to protect the vital interests of the data subject or of another natural person; or
- (vi) where none of the other conditions apply, the data importer has obtained the explicit consent of the data subject for an onward transfer in a specific situation, after having informed him/her of its purpose(s), the identity of the recipient and the possible risks of such transfer to him/her due to the lack of appropriate data protection safeguards. In this case, the data importer shall inform the data exporter and, at the request of the latter, shall transmit to it a copy of the information provided to the data subject.

Any onward transfer is subject to compliance by the data importer with all the other safeguards under these Clauses, in particular purpose limitation.

8.8 Processing under the authority of the data importer

The data importer shall ensure that any person acting under its authority, including a processor, processes the data only on its instructions.

8.9 Documentation and compliance

- (a) Each Party shall be able to demonstrate compliance with its obligations under these Clauses. In particular, the data importer shall keep appropriate documentation of the processing activities carried out under its responsibility.
- (b) The data importer shall make such documentation available to the competent supervisory authority on request.

MODULE TWO: Transfer controller to processor

8.1 Instructions

- (a) The data importer shall process the personal data only on documented instructions from the data exporter. The data exporter may give such instructions throughout the duration of the contract.
- (b) The data importer shall immediately inform the data exporter if it is unable to follow those instructions.

8.2 Purpose limitation

The data importer shall process the personal data only for the specific purpose(s) of the transfer, as set out in Annex I.B, unless on further instructions from the data exporter.

8.3 Transparency

On request, the data exporter shall make a copy of these Clauses, including the Appendix as completed by the Parties, available to the data subject free of charge. To the extent necessary to protect business secrets or other confidential information, including the measures described in Annex II and personal data, the data exporter may redact part of the text of the Appendix to these Clauses prior to sharing a copy, but shall provide a meaningful summary where the data subject would otherwise not be able to understand the its content or exercise his/her rights. On request, the Parties shall provide the data subject with the reasons for the redactions, to the extent possible without revealing the redacted information. This Clause is without prejudice to the obligations of the data exporter under Articles 13 and 14 of Regulation (EU) 2016/679.

8.4 Accuracy

If the data importer becomes aware that the personal data it has received is inaccurate, or has become outdated, it shall inform the data exporter without undue delay. In this case, the data importer shall cooperate with the data exporter to erase or rectify the data.

8.5 Duration of processing and erasure or return of data

Processing by the data importer shall only take place for the duration specified in Annex I.B. After the end of the provision of the processing services, the data importer shall, at the choice of the data exporter, delete all personal data processed on behalf of the data exporter and certify to the data exporter that it has done so, or return to the data exporter all personal data processed on its behalf and delete existing copies. Until the data is deleted or returned, the data importer shall continue to ensure compliance with these Clauses. In case of local laws applicable to the data importer that prohibit return or deletion of the personal data, the data importer warrants that it will continue to ensure compliance with these Clauses and will only process it to the extent and for as long as required under that local law. This is without prejudice to Clause 14, in particular the requirement for the data importer under Clause 14(e) to notify the data exporter throughout the duration of the contract if it has reason to believe that it is or has become subject to laws or practices not in line with the requirements under Clause 14(a).

8.6 Security of processing

(a) The data importer and, during transmission, also the data exporter shall implement appropriate technical and organisational measures to ensure the security of the data, including protection against a breach of security leading to accidental or unlawful destruction, loss, alteration, unauthorised disclosure or access to that data (hereinafter 'personal data breach'). In assessing the appropriate level of security, the Parties shall take due account of the state of the art, the costs of implementation, the nature, scope, context and purpose(s) of processing and the risks involved in the processing for the data subjects. The Parties shall in particular consider having recourse to encryption or pseudonymisation, including during transmission, where the purpose of processing can be fulfilled in that manner. In case of pseudonymisation, the additional information for attributing the personal data to a specific data subject shall, where possible, remain under the exclusive control of the data exporter. In complying with its obligations under this paragraph, the data importer shall at least implement the technical and organisational measures specified in Annex II. The data importer shall carry out regular checks to ensure that these measures continue to provide an appropriate level of security.

(b) The data importer shall grant access to the personal data to members of its personnel only to the extent strictly necessary for the implementation, management and monitoring of the contract. It shall ensure that persons authorised to process the personal data have committed themselves to confidentiality or are under an appropriate statutory obligation of confidentiality.

(c) In the event of a personal data breach concerning personal data processed by the data importer under these Clauses, the data importer shall take appropriate measures to address the breach, including measures to mitigate its adverse effects. The data importer shall also notify the data exporter without undue delay after having become aware of the breach. Such notification shall contain the details of a contact point where more information can be obtained, a description of the nature of the breach (including, where possible, categories and approximate number of data subjects and personal data records concerned), its likely consequences and the measures taken or proposed to address the breach including, where appropriate, measures to mitigate its possible adverse effects. Where, and in so far as, it is not possible to provide all information at the same time, the initial notification shall contain the information then available and further information shall, as it becomes available, subsequently be provided without undue delay.

(d) The data importer shall cooperate with and assist the data exporter to enable the data exporter to comply with its obligations under Regulation (EU) 2016/679, in particular to notify the competent supervisory authority and the affected data subjects, taking into account the nature of processing and the information available to the data importer.

8.7 Sensitive data

Where the transfer involves personal data revealing racial or ethnic origin, political opinions, religious or philosophical beliefs, or trade union membership, genetic data, or biometric data for the purpose of uniquely identifying a natural person, data concerning health or a person's sex life or sexual orientation, or data relating to criminal convictions and offences (hereinafter 'sensitive data'), the data importer shall apply the specific restrictions and/or additional safeguards described in Annex I.B.

8.8 Onward transfers

The data importer shall only disclose the personal data to a third party on documented instructions from the data exporter. In addition, the data may only be disclosed to a third party located outside the European Union (4) (in the same country as the data importer or in another third country, hereinafter 'onward transfer') if the third party is or agrees to be bound by these Clauses, under the appropriate Module, or if:

- (i) the onward transfer is to a country benefitting from an adequacy decision pursuant to Article 45 of Regulation (EU) 2016/679 that covers the onward transfer;
- (ii) the third party otherwise ensures appropriate safeguards pursuant to Articles 46 or 47 Regulation of (EU) 2016/679 with respect to the processing in question;
- (iii) the onward transfer is necessary for the establishment, exercise or defence of legal claims in the context of specific administrative, regulatory or judicial proceedings; or
- (iv) the onward transfer is necessary in order to protect the vital interests of the data subject or of another natural person.

Any onward transfer is subject to compliance by the data importer with all the other safeguards under these Clauses, in particular purpose limitation.

8.9 Documentation and compliance

(a) The data importer shall promptly and adequately deal with enquiries from the data exporter that relate to the processing under these Clauses.

(b) The Parties shall be able to demonstrate compliance with these Clauses. In particular, the data importer shall keep appropriate documentation on the processing activities carried out on behalf of the data exporter.

(c) The data importer shall make available to the data exporter all information necessary to demonstrate compliance with the obligations set out in these Clauses and at the data exporter's request, allow for and contribute to audits of the processing activities covered by these Clauses, at reasonable intervals or if there are indications of non-compliance. In deciding on a review or audit, the data exporter may take into account relevant certifications held by the data importer.

(d) The data exporter may choose to conduct the audit by itself or mandate an independent auditor. Audits may include inspections at the premises or physical facilities of the data importer and shall, where appropriate, be carried out with reasonable notice.

(e) The Parties shall make the information referred to in paragraphs (b) and (c), including the results of any audits, available to the competent supervisory authority on request.

MODULE THREE: Transfer processor to processor

8.1 Instructions

(a) The data exporter has informed the data importer that it acts as processor under the instructions of its controller(s), which the data exporter shall make available to the data importer prior to processing.

(b) The data importer shall process the personal data only on documented instructions from the controller, as communicated to the data importer by the data exporter, and any additional documented instructions from the data exporter. Such additional instructions shall not conflict with the instructions from the controller. The controller or data exporter may give further documented instructions regarding the data processing throughout the duration of the contract.

(c) The data importer shall immediately inform the data exporter if it is unable to follow those instructions. Where the data importer is unable to follow the instructions from the controller, the data exporter shall immediately notify the controller.

(d) The data exporter warrants that it has imposed the same data protection obligations on the data importer as set out in the contract or other legal act under Union or Member State law between the controller and the data exporter (5).

8.2 Purpose limitation

The data importer shall process the personal data only for the specific purpose(s) of the transfer, as set out in Annex I.B., unless on further instructions from the controller, as communicated to the data importer by the data exporter, or from the data exporter.

8.3 Transparency

On request, the data exporter shall make a copy of these Clauses, including the Appendix as completed by the Parties, available to the data subject free of charge. To the extent necessary to protect business secrets or other confidential information, including personal data, the data exporter may redact part of the text of the Appendix prior to sharing a copy, but shall provide a meaningful summary where the data subject would otherwise not be able to understand its content or exercise his/her rights. On request, the Parties shall provide the data subject with the reasons for the redactions, to the extent possible without revealing the redacted information.

8.4 Accuracy

If the data importer becomes aware that the personal data it has received is inaccurate, or has become outdated, it shall inform the data exporter without undue delay. In this case, the data importer shall cooperate with the data exporter to rectify or erase the data.

8.5 Duration of processing and erasure or return of data

Processing by the data importer shall only take place for the duration specified in Annex I.B. After the end of the provision of the processing services, the data importer shall, at the choice of the data exporter, delete all personal data processed on behalf of the controller and certify to the data exporter that it has done so, or return to the data exporter all personal data processed on its behalf and delete existing copies. Until the data is deleted or returned, the data importer shall continue to ensure compliance with these Clauses. In case of local laws applicable to the data importer that prohibit return or deletion of the personal data, the data importer warrants that it will continue to ensure compliance with these Clauses and will only process it to the extent and for as long as required under that local law. This is without prejudice to Clause 14, in particular the requirement for the data importer under Clause 14(e) to notify the data exporter throughout the duration of the contract if it has reason to believe that it is or has become subject to laws or practices not in line with the requirements under Clause 14(a).

8.6 Security of processing

(a) The data importer and, during transmission, also the data exporter shall implement appropriate technical and organisational measures to ensure the security of the data, including protection against a breach of security leading to accidental or unlawful destruction, loss, alteration, unauthorised disclosure or access to that data (hereinafter 'personal data breach'). In assessing the appropriate level of security, they shall take due account of the state of the art, the costs of implementation, the nature, scope, context and purpose(s) of processing and the risks involved in the processing for the data subject. The Parties shall in particular consider having recourse to encryption or pseudonymisation, including during transmission, where the purpose of processing can be fulfilled in that manner. In case of pseudonymisation, the additional information for attributing the personal data to a specific data subject shall, where possible, remain under the exclusive control of the data exporter or the controller. In complying with its obligations under this paragraph, the data importer shall at least implement the technical and organisational measures specified in Annex II. The data importer shall carry out regular checks to ensure that these measures continue to provide an appropriate level of security.

(b) The data importer shall grant access to the data to members of its personnel only to the extent strictly necessary for the implementation, management and monitoring of the contract. It shall ensure that persons authorised to process the personal data have committed themselves to confidentiality or are under an appropriate statutory obligation of confidentiality.

(c) In the event of a personal data breach concerning personal data processed by the data importer under these Clauses, the data importer shall take appropriate measures to address the breach, including measures to mitigate its adverse effects. The data importer shall also notify, without undue delay, the data exporter and, where appropriate and feasible, the controller after having become aware of the breach. Such notification shall contain the details of a contact point where more information can be obtained, a description of the nature of the breach (including, where possible, categories and approximate number of data subjects and personal data records concerned), its likely consequences and the measures taken or proposed to address the data breach, including measures to mitigate its possible adverse effects. Where, and in so far as, it is not possible to provide all information at the same time, the initial notification shall contain the information then available and further information shall, as it becomes available, subsequently be provided without undue delay.

(d) The data importer shall cooperate with and assist the data exporter to enable the data exporter to comply with its obligations under Regulation (EU) 2016/679, in particular to notify its controller so that the latter may in turn notify the competent supervisory authority and the affected data subjects, taking into account the nature of processing and the information available to the data importer.

8.7 Sensitive data

Where the transfer involves personal data revealing racial or ethnic origin, political opinions, religious or philosophical beliefs, or trade union membership, genetic data, or biometric data for the purpose of uniquely

identifying a natural person, data concerning health or a person's sex life or sexual orientation, or data relating to criminal convictions and offences (hereinafter 'sensitive data'), the data importer shall apply the specific restrictions and/or additional safeguards set out in Annex I.B.

8.8 Onward transfers

The data importer shall only disclose the personal data to a third party on documented instructions from the controller, as communicated to the data importer by the data exporter. In addition, the data may only be disclosed to a third party located outside the European Union (6) (in the same country as the data importer or in another third country, hereinafter 'onward transfer') if the third party is or agrees to be bound by these Clauses, under the appropriate Module, or if:

- (i) the onward transfer is to a country benefitting from an adequacy decision pursuant to Article 45 of Regulation (EU) 2016/679 that covers the onward transfer;
- (ii) the third party otherwise ensures appropriate safeguards pursuant to Articles 46 or 47 of Regulation (EU) 2016/679;
- (iii) the onward transfer is necessary for the establishment, exercise or defence of legal claims in the context of specific administrative, regulatory or judicial proceedings; or
- (iv) the onward transfer is necessary in order to protect the vital interests of the data subject or of another natural person.

Any onward transfer is subject to compliance by the data importer with all the other safeguards under these Clauses, in particular purpose limitation.

8.9 Documentation and compliance

(a) The data importer shall promptly and adequately deal with enquiries from the data exporter or the controller that relate to the processing under these Clauses.

(b) The Parties shall be able to demonstrate compliance with these Clauses. In particular, the data importer shall keep appropriate documentation on the processing activities carried out on behalf of the controller.

(c) The data importer shall make all information necessary to demonstrate compliance with the obligations set out in these Clauses available to the data exporter, which shall provide it to the controller.

(d) The data importer shall allow for and contribute to audits by the data exporter of the processing activities covered by these Clauses, at reasonable intervals or if there are indications of non-compliance. The same shall apply where the data exporter requests an audit on instructions of the controller. In deciding on an audit, the data exporter may take into account relevant certifications held by the data importer.

(e) Where the audit is carried out on the instructions of the controller, the data exporter shall make the results available to the controller.

(f) The data exporter may choose to conduct the audit by itself or mandate an independent auditor. Audits may include inspections at the premises or physical facilities of the data importer and shall, where appropriate, be carried out with reasonable notice.

(g) The Parties shall make the information referred to in paragraphs (b) and (c), including the results of any audits, available to the competent supervisory authority on request.

MODULE FOUR: Transfer processor to controller

8.1 Instructions

- (a) The data exporter shall process the personal data only on documented instructions from the data importer acting as its controller.
- (b) The data exporter shall immediately inform the data importer if it is unable to follow those instructions, including if such instructions infringe Regulation (EU) 2016/679 or other Union or Member State data protection law.
- (c) The data importer shall refrain from any action that would prevent the data exporter from fulfilling its obligations under Regulation (EU) 2016/679, including in the context of sub-processing or as regards cooperation with competent supervisory authorities.
- (d) After the end of the provision of the processing services, the data exporter shall, at the choice of the data importer, delete all personal data processed on behalf of the data importer and certify to the data importer that it has done so, or return to the data importer all personal data processed on its behalf and delete existing copies.

8.2 Security of processing

- (a) The Parties shall implement appropriate technical and organisational measures to ensure the security of the data, including during transmission, and protection against a breach of security leading to accidental or unlawful destruction, loss, alteration, unauthorised disclosure or access (hereinafter 'personal data breach'). In assessing the appropriate level of security, they shall take due account of the state of the art, the costs of implementation, the nature of the personal data (7), the nature, scope, context and purpose(s) of processing and the risks involved in the processing for the data subjects, and in particular consider having recourse to encryption or pseudonymisation, including during transmission, where the purpose of processing can be fulfilled in that manner.
- (b) The data exporter shall assist the data importer in ensuring appropriate security of the data in accordance with paragraph (a). In case of a personal data breach concerning the personal data processed by the data exporter under these Clauses, the data exporter shall notify the data importer without undue delay after becoming aware of it and assist the data importer in addressing the breach.
- (c) The data exporter shall ensure that persons authorised to process the personal data have committed themselves to confidentiality or are under an appropriate statutory obligation of confidentiality.

8.3 Documentation and compliance

- (a) The Parties shall be able to demonstrate compliance with these Clauses.
- (b) The data exporter shall make available to the data importer all information necessary to demonstrate compliance with its obligations under these Clauses and allow for and contribute to audits.

Clause 9 Use of sub-processors

MODULE TWO: Transfer controller to processor

- (a) The data importer has the data exporter's general authorisation for the engagement of sub-processor(s) from an agreed list. The data importer shall specifically inform the data exporter in writing of any intended changes to that list through the addition or replacement of sub-processors at least [Specify time period] in advance, thereby giving the data exporter sufficient time to be able to object to such changes prior to the engagement of the sub-processor(s). The data importer shall provide the data exporter with the information necessary to enable the data exporter to exercise its right to object.

(b) Where the data importer engages a sub-processor to carry out specific processing activities (on behalf of the data exporter), it shall do so by way of a written contract that provides for, in substance, the same data protection obligations as those binding the data importer under these Clauses, including in terms of third-party beneficiary rights for data subjects. (8) The Parties agree that, by complying with this Clause, the data importer fulfils its obligations under Clause 8.8. The data importer shall ensure that the sub-processor complies with the obligations to which the data importer is subject pursuant to these Clauses.

(c) The data importer shall provide, at the data exporter's request, a copy of such a sub-processor agreement and any subsequent amendments to the data exporter. To the extent necessary to protect business secrets or other confidential information, including personal data, the data importer may redact the text of the agreement prior to sharing a copy.

(d) The data importer shall remain fully responsible to the data exporter for the performance of the sub-processor's obligations under its contract with the data importer. The data importer shall notify the data exporter of any failure by the sub-processor to fulfil its obligations under that contract.

(e) The data importer shall agree a third-party beneficiary clause with the sub-processor whereby – in the event the data importer has factually disappeared, ceased to exist in law or has become insolvent – the data exporter shall have the right to terminate the sub-processor contract and to instruct the sub-processor to erase or return the personal data.

MODULE THREE: Transfer processor to processor

(a) The data importer has the controller's general authorisation for the engagement of sub-processor(s) from an agreed list. The data importer shall specifically inform the controller in writing of any intended changes to that list through the addition or replacement of sub-processors at least [Specify time period] in advance, thereby giving the controller sufficient time to be able to object to such changes prior to the engagement of the sub-processor(s). The data importer shall provide the controller with the information necessary to enable the controller to exercise its right to object. The data importer shall inform the data exporter of the engagement of the sub-processor(s).

(b) Where the data importer engages a sub-processor to carry out specific processing activities (on behalf of the controller), it shall do so by way of a written contract that provides for, in substance, the same data protection obligations as those binding the data importer under these Clauses, including in terms of third-party beneficiary rights for data subjects. (9) The Parties agree that, by complying with this Clause, the data importer fulfils its obligations under Clause 8.8. The data importer shall ensure that the sub-processor complies with the obligations to which the data importer is subject pursuant to these Clauses.

(c) The data importer shall provide, at the data exporter's or controller's request, a copy of such a sub-processor agreement and any subsequent amendments. To the extent necessary to protect business secrets or other confidential information, including personal data, the data importer may redact the text of the agreement prior to sharing a copy.

(d) The data importer shall remain fully responsible to the data exporter for the performance of the sub-processor's obligations under its contract with the data importer. The data importer shall notify the data exporter of any failure by the sub-processor to fulfil its obligations under that contract.

(e) The data importer shall agree a third-party beneficiary clause with the sub-processor whereby – in the event the data importer has factually disappeared, ceased to exist in law or has become insolvent – the data exporter shall have the right to terminate the sub-processor contract and to instruct the sub-processor to erase or return the personal data.

Clause 10 Data subject rights

MODULE ONE: Transfer controller to controller

(a) The data importer, where relevant with the assistance of the data exporter, shall deal with any enquiries and requests it receives from a data subject relating to the processing of his/her personal data and the exercise of his/her rights under these Clauses without undue delay and at the latest within one month of the receipt of the enquiry or request. (10) The data importer shall take appropriate measures to facilitate such enquiries, requests and the exercise of data subject rights. Any information provided to the data subject shall be in an intelligible and easily accessible form, using clear and plain language.

(b) In particular, upon request by the data subject the data importer shall, free of charge:

(i) provide confirmation to the data subject as to whether personal data concerning him/her is being processed and, where this is the case, a copy of the data relating to him/her and the information in Annex I; if personal data has been or will be onward transferred, provide information on recipients or categories of recipients (as appropriate with a view to providing meaningful information) to which the personal data has been or will be onward transferred, the purpose of such onward transfers and their ground pursuant to Clause 8.7; and provide information on the right to lodge a complaint with a supervisory authority in accordance with Clause 12(c)(i);

(ii) rectify inaccurate or incomplete data concerning the data subject;

(iii) erase personal data concerning the data subject if such data is being or has been processed in violation of any of these Clauses ensuring third-party beneficiary rights, or if the data subject withdraws the consent on which the processing is based.

(c) Where the data importer processes the personal data for direct marketing purposes, it shall cease processing for such purposes if the data subject objects to it.

(d) The data importer shall not make a decision based solely on the automated processing of the personal data transferred (hereinafter 'automated decision'), which would produce legal effects concerning the data subject or similarly significantly affect him/her, unless with the explicit consent of the data subject or if authorised to do so under the laws of the country of destination, provided that such laws lay down suitable measures to safeguard the data subject's rights and legitimate interests. In this case, the data importer shall, where necessary in cooperation with the data exporter:

(i) inform the data subject about the envisaged automated decision, the envisaged consequences and the logic involved; and

(ii) implement suitable safeguards, at least by enabling the data subject to contest the decision, express his/her point of view and obtain review by a human being.

(e) Where requests from a data subject are excessive, in particular because of their repetitive character, the data importer may either charge a reasonable fee taking into account the administrative costs of granting the request or refuse to act on the request.

(f) The data importer may refuse a data subject's request if such refusal is allowed under the laws of the country of destination and is necessary and proportionate in a democratic society to protect one of the objectives listed in Article 23(1) of Regulation (EU) 2016/679.

(g) If the data importer intends to refuse a data subject's request, it shall inform the data subject of the reasons for the refusal and the possibility of lodging a complaint with the competent supervisory authority and/or seeking judicial redress.

MODULE TWO: Transfer controller to processor

- (a) The data importer shall promptly notify the data exporter of any request it has received from a data subject. It shall not respond to that request itself unless it has been authorised to do so by the data exporter.
- (b) The data importer shall assist the data exporter in fulfilling its obligations to respond to data subjects' requests for the exercise of their rights under Regulation (EU) 2016/679. In this regard, the Parties shall set out in Annex II the appropriate technical and organisational measures, taking into account the nature of the processing, by which the assistance shall be provided, as well as the scope and the extent of the assistance required.
- (c) In fulfilling its obligations under paragraphs (a) and (b), the data importer shall comply with the instructions from the data exporter.

MODULE THREE: Transfer processor to processor

- (a) The data importer shall promptly notify the data exporter and, where appropriate, the controller of any request it has received from a data subject, without responding to that request unless it has been authorised to do so by the controller.
- (b) The data importer shall assist, where appropriate in cooperation with the data exporter, the controller in fulfilling its obligations to respond to data subjects' requests for the exercise of their rights under Regulation (EU) 2016/679 or Regulation (EU) 2018/1725, as applicable. In this regard, the Parties shall set out in Annex II the appropriate technical and organisational measures, taking into account the nature of the processing, by which the assistance shall be provided, as well as the scope and the extent of the assistance required.
- (c) In fulfilling its obligations under paragraphs (a) and (b), the data importer shall comply with the instructions from the controller, as communicated by the data exporter.

MODULE FOUR: Transfer processor to controller

The Parties shall assist each other in responding to enquiries and requests made by data subjects under the local law applicable to the data importer or, for data processing by the data exporter in the EU, under Regulation (EU) 2016/679.

Clause 11 Redress

- (a) The data importer shall inform data subjects in a transparent and easily accessible format, through individual notice or on its website, of a contact point authorised to handle complaints. It shall deal promptly with any complaints it receives from a data subject.

MODULE ONE: Transfer controller to controller

MODULE TWO: Transfer controller to processor

MODULE THREE: Transfer processor to processor

- (b) In case of a dispute between a data subject and one of the Parties as regards compliance with these Clauses, that Party shall use its best efforts to resolve the issue amicably in a timely fashion. The Parties shall keep each other informed about such disputes and, where appropriate, cooperate in resolving them.
- (c) Where the data subject invokes a third-party beneficiary right pursuant to Clause 3, the data importer shall accept the decision of the data subject to:
- (i) lodge a complaint with the supervisory authority in the Member State of his/her habitual residence or place of

work, or the competent supervisory authority pursuant to Clause 13;

(ii) refer the dispute to the competent courts within the meaning of Clause 18.

(d) The Parties accept that the data subject may be represented by a not-for-profit body, organisation or association under the conditions set out in Article 80(1) of Regulation (EU) 2016/679.

(e) The data importer shall abide by a decision that is binding under the applicable EU or Member State law.

(f) The data importer agrees that the choice made by the data subject will not prejudice his/her substantive and procedural rights to seek remedies in accordance with applicable laws.

Clause 12 Liability

MODULE ONE: Transfer controller to controller

MODULE FOUR: Transfer processor to controller

(a) Each Party shall be liable to the other Party/ies for any damages it causes the other Party/ies by any breach of these Clauses.

(b) Each Party shall be liable to the data subject, and the data subject shall be entitled to receive compensation, for any material or non-material damages that the Party causes the data subject by breaching the third-party beneficiary rights under these Clauses. This is without prejudice to the liability of the data exporter under Regulation (EU) 2016/679.

(c) Where more than one Party is responsible for any damage caused to the data subject as a result of a breach of these Clauses, all responsible Parties shall be jointly and severally liable and the data subject is entitled to bring an action in court against any of these Parties.

(d) The Parties agree that if one Party is held liable under paragraph (c), it shall be entitled to claim back from the other Party/ies that part of the compensation corresponding to its/their responsibility for the damage.

(e) The data importer may not invoke the conduct of a processor or sub-processor to avoid its own liability.

MODULE TWO: Transfer controller to processor

MODULE THREE: Transfer processor to processor

(a) Each Party shall be liable to the other Party/ies for any damages it causes the other Party/ies by any breach of these Clauses.

(b) The data importer shall be liable to the data subject, and the data subject shall be entitled to receive compensation, for any material or non-material damages the data importer or its sub-processor causes the data subject by breaching the third-party beneficiary rights under these Clauses.

(c) Notwithstanding paragraph (b), the data exporter shall be liable to the data subject, and the data subject shall be entitled to receive compensation, for any material or non-material damages the data exporter or the data importer (or its sub-processor) causes the data subject by breaching the third-party beneficiary rights under these Clauses. This is without prejudice to the liability of the data exporter and, where the data exporter is a processor acting on behalf of a controller, to the liability of the controller under Regulation (EU) 2016/679 or Regulation (EU) 2018/1725, as applicable.

(d) The Parties agree that if the data exporter is held liable under paragraph (c) for damages caused by the data

importer (or its sub-processor), it shall be entitled to claim back from the data importer that part of the compensation corresponding to the data importer's responsibility for the damage.

(e) Where more than one Party is responsible for any damage caused to the data subject as a result of a breach of these Clauses, all responsible Parties shall be jointly and severally liable and the data subject is entitled to bring an action in court against any of these Parties.

(f) The Parties agree that if one Party is held liable under paragraph (e), it shall be entitled to claim back from the other Party/ies that part of the compensation corresponding to its/their responsibility for the damage.

(g) The data importer may not invoke the conduct of a sub-processor to avoid its own liability.

Clause 13 Supervision

MODULE ONE: Transfer controller to controller

MODULE TWO: Transfer controller to processor

MODULE THREE: Transfer processor to processor

(a) [Where the data exporter is established in an EU Member State:] The supervisory authority with responsibility for ensuring compliance by the data exporter with Regulation (EU) 2016/679 as regards the data transfer, as indicated in Annex I.C, shall act as competent supervisory authority.

[Where the data exporter is not established in an EU Member State, but falls within the territorial scope of application of Regulation (EU) 2016/679 in accordance with its Article 3(2) and has appointed a representative pursuant to Article 27(1) of Regulation (EU) 2016/679:] The supervisory authority of the Member State in which the representative within the meaning of Article 27(1) of Regulation (EU) 2016/679 is established, as indicated in Annex I.C, shall act as competent supervisory authority.

[Where the data exporter is not established in an EU Member State, but falls within the territorial scope of application of Regulation (EU) 2016/679 in accordance with its Article 3(2) without however having to appoint a representative pursuant to Article 27(2) of Regulation (EU) 2016/679:] The supervisory authority of one of the Member States in which the data subjects whose personal data is transferred under these Clauses in relation to the offering of goods or services to them, or whose behaviour is monitored, are located, as indicated in Annex I.C, shall act as competent supervisory authority.

(b) The data importer agrees to submit itself to the jurisdiction of and cooperate with the competent supervisory authority in any procedures aimed at ensuring compliance with these Clauses. In particular, the data importer agrees to respond to enquiries, submit to audits and comply with the measures adopted by the supervisory authority, including remedial and compensatory measures. It shall provide the supervisory authority with written confirmation that the necessary actions have been taken.

SECTION III – LOCAL LAWS AND OBLIGATIONS IN CASE OF ACCESS BY PUBLIC AUTHORITIES

Clause 14 Local laws and practices affecting compliance with the Clauses

MODULE ONE: Transfer controller to controller

MODULE TWO: Transfer controller to processor

MODULE THREE: Transfer processor to processor

MODULE FOUR: Transfer processor to controller (where the EU processor combines the personal data received from the third country-controller with personal data collected by the processor in the EU)

(a) The Parties warrant that they have no reason to believe that the laws and practices in the third country of destination applicable to the processing of the personal data by the data importer, including any requirements to disclose personal data or measures authorising access by public authorities, prevent the data importer from fulfilling its obligations under these Clauses. This is based on the understanding that laws and practices that respect the essence of the fundamental rights and freedoms and do not exceed what is necessary and proportionate in a democratic society to safeguard one of the objectives listed in Article 23(1) of Regulation (EU) 2016/679, are not in contradiction with these Clauses.

(b) The Parties declare that in providing the warranty in paragraph (a), they have taken due account in particular of the following elements:

(i) the specific circumstances of the transfer, including the length of the processing chain, the number of actors involved and the transmission channels used; intended onward transfers; the type of recipient; the purpose of processing; the categories and format of the transferred personal data; the economic sector in which the transfer occurs; the storage location of the data transferred;

(ii) the laws and practices of the third country of destination— including those requiring the disclosure of data to public authorities or authorising access by such authorities – relevant in light of the specific circumstances of the transfer, and the applicable limitations and safeguards (12);

(iii) any relevant contractual, technical or organisational safeguards put in place to supplement the safeguards under these Clauses, including measures applied during transmission and to the processing of the personal data in the country of destination.

(c) The data importer warrants that, in carrying out the assessment under paragraph (b), it has made its best efforts to provide the data exporter with relevant information and agrees that it will continue to cooperate with the data exporter in ensuring compliance with these Clauses.

(d) The Parties agree to document the assessment under paragraph (b) and make it available to the competent supervisory authority on request.

(e) The data importer agrees to notify the data exporter promptly if, after having agreed to these Clauses and for the duration of the contract, it has reason to believe that it is or has become subject to laws or practices not in line with the requirements under paragraph (a), including following a change in the laws of the third country or a measure (such as a disclosure request) indicating an application of such laws in practice that is not in line with the requirements in paragraph (a). [For Module Three: The data exporter shall forward the notification to the controller.]

(f) Following a notification pursuant to paragraph (e), or if the data exporter otherwise has reason to believe that the data importer can no longer fulfil its obligations under these Clauses, the data exporter shall promptly identify appropriate measures (e.g. technical or organisational measures to ensure security and confidentiality) to be adopted by the data exporter and/or data importer to address the situation [for Module Three: if appropriate in consultation with the controller]. The data exporter shall suspend the data transfer if it considers that no appropriate safeguards for such transfer can be ensured, or if instructed by [for Module Three: the controller or] the competent supervisory authority to do so. In this case, the data exporter shall be entitled to terminate the contract, insofar as it concerns the processing of personal data under these Clauses. If the contract involves more than two Parties, the data exporter may exercise this right to termination only with respect to the relevant Party, unless the Parties have agreed otherwise. Where the contract is terminated pursuant to this Clause, Clause 16(d)

and (e) shall apply.

Clause 15 Obligations of the data importer in case of access by public authorities

MODULE ONE: Transfer controller to controller

MODULE TWO: Transfer controller to processor

MODULE THREE: Transfer processor to processor

MODULE FOUR: Transfer processor to controller (where the EU processor combines the personal data received from the third country-controller with personal data collected by the processor in the EU)

15.1 Notification

(a) The data importer agrees to notify the data exporter and, where possible, the data subject promptly (if necessary with the help of the data exporter) if it:

(i) receives a legally binding request from a public authority, including judicial authorities, under the laws of the country of destination for the disclosure of personal data transferred pursuant to these Clauses; such notification shall include information about the personal data requested, the requesting authority, the legal basis for the request and the response provided; or

(ii) becomes aware of any direct access by public authorities to personal data transferred pursuant to these Clauses in accordance with the laws of the country of destination; such notification shall include all information available to the importer.

[For Module Three: The data exporter shall forward the notification to the controller.]

(b) If the data importer is prohibited from notifying the data exporter and/or the data subject under the laws of the country of destination, the data importer agrees to use its best efforts to obtain a waiver of the prohibition, with a view to communicating as much information as possible, as soon as possible. The data importer agrees to document its best efforts in order to be able to demonstrate them on request of the data exporter.

(c) Where permissible under the laws of the country of destination, the data importer agrees to provide the data exporter, at regular intervals for the duration of the contract, with as much relevant information as possible on the requests received (in particular, number of requests, type of data requested, requesting authority/ies, whether requests have been challenged and the outcome of such challenges, etc.). [For Module Three: The data exporter shall forward the information to the controller.]

(d) The data importer agrees to preserve the information pursuant to paragraphs (a) to (c) for the duration of the contract and make it available to the competent supervisory authority on request.

(e) Paragraphs (a) to (c) are without prejudice to the obligation of the data importer pursuant to Clause 14(e) and Clause 16 to inform the data exporter promptly where it is unable to comply with these Clauses.

15.2 Review of legality and data minimisation

(a) The data importer agrees to review the legality of the request for disclosure, in particular whether it remains within the powers granted to the requesting public authority, and to challenge the request if, after careful assessment, it concludes that there are reasonable grounds to consider that the request is unlawful under the laws of the country of destination, applicable obligations under international law and principles of international

comity. The data importer shall, under the same conditions, pursue possibilities of appeal. When challenging a request, the data importer shall seek interim measures with a view to suspending the effects of the request until the competent judicial authority has decided on its merits. It shall not disclose the personal data requested until required to do so under the applicable procedural rules. These requirements are without prejudice to the obligations of the data importer under Clause 14(e).

(b) The data importer agrees to document its legal assessment and any challenge to the request for disclosure and, to the extent permissible under the laws of the country of destination, make the documentation available to the data exporter. It shall also make it available to the competent supervisory authority on request. [For Module Three: The data exporter shall make the assessment available to the controller.]

(c) The data importer agrees to provide the minimum amount of information permissible when responding to a request for disclosure, based on a reasonable interpretation of the request.

SECTION IV – FINAL PROVISIONS

Clause 16 Non-compliance with the Clauses and termination

(a) The data importer shall promptly inform the data exporter if it is unable to comply with these Clauses, for whatever reason.

(b) In the event that the data importer is in breach of these Clauses or unable to comply with these Clauses, the data exporter shall suspend the transfer of personal data to the data importer until compliance is again ensured or the contract is terminated. This is without prejudice to Clause 14(f).

(c) The data exporter shall be entitled to terminate the contract, insofar as it concerns the processing of personal data under these Clauses, where:

(i) the data exporter has suspended the transfer of personal data to the data importer pursuant to paragraph (b) and compliance with these Clauses is not restored within a reasonable time and in any event within one month of suspension;

(ii) the data importer is in substantial or persistent breach of these Clauses; or

(iii) the data importer fails to comply with a binding decision of a competent court or supervisory authority regarding its obligations under these Clauses.

In these cases, it shall inform the competent supervisory authority [for Module Three: and the controller] of such non-compliance. Where the contract involves more than two Parties, the data exporter may exercise this right to termination only with respect to the relevant Party, unless the Parties have agreed otherwise.

(d) [For Modules One, Two and Three: Personal data that has been transferred prior to the termination of the contract pursuant to paragraph (c) shall at the choice of the data exporter immediately be returned to the data exporter or deleted in its entirety. The same shall apply to any copies of the data.] [For Module Four: Personal data collected by the data exporter in the EU that has been transferred prior to the termination of the contract pursuant to paragraph (c) shall immediately be deleted in its entirety, including any copy thereof.] The data importer shall certify the deletion of the data to the data exporter. Until the data is deleted or returned, the data importer shall continue to ensure compliance with these Clauses. In case of local laws applicable to the data importer that prohibit the return or deletion of the transferred personal data, the data importer warrants that it will continue to ensure compliance with these Clauses and will only process the data to the extent and for as long as required under that local law.

(e) Either Party may revoke its agreement to be bound by these Clauses where (i) the European Commission adopts a decision pursuant to Article 45(3) of Regulation (EU) 2016/679 that covers the transfer of personal data to which these Clauses apply; or (ii) Regulation (EU) 2016/679 becomes part of the legal framework of the country to which the personal data is transferred. This is without prejudice to other obligations applying to the processing in question under Regulation (EU) 2016/679.

Clause 17 Governing law

MODULE ONE: Transfer controller to controller

MODULE TWO: Transfer controller to processor

MODULE THREE: Transfer processor to processor

These Clauses shall be governed by the law of one of the EU Member States, provided such law allows for third-party beneficiary rights. The Parties agree that this shall be the law as defined in Terms.

MODULE FOUR: Transfer processor to controller

These Clauses shall be governed by the law of a country allowing for third-party beneficiary rights. The Parties agree that this shall be the law as defined in Terms.

Clause 18 Choice of forum and jurisdiction

MODULE ONE: Transfer controller to controller

MODULE TWO: Transfer controller to processor

MODULE THREE: Transfer processor to processor

(a) Any dispute arising from these Clauses shall be resolved by the courts of an EU Member State.

(b) The Parties agree that those shall be the courts as defined in Terms.

(c) A data subject may also bring legal proceedings against the data exporter and/or data importer before the courts of the Member State in which he/she has his/her habitual residence.

(d) The Parties agree to submit themselves to the jurisdiction of such courts.

MODULE FOUR: Transfer processor to controller

Any dispute arising from these Clauses shall be resolved by the courts as defined in Terms.

APPENDIX

EXPLANATORY NOTE: It must be possible to clearly distinguish the information applicable to each transfer or category of transfers and, in this regard, to determine the respective role(s) of the Parties as data exporter(s) and/or data importer(s). This does not necessarily require completing and signing separate appendices for each transfer/category of transfers and/or contractual relationship, where this transparency can be achieved through one appendix. However, where necessary to ensure sufficient clarity, separate appendices should be used.

ANNEX I

A. LIST OF PARTIES

MODULE ONE: Transfer controller to controller

MODULE TWO: Transfer controller to processor

MODULE THREE: Transfer processor to processor

MODULE FOUR: Transfer processor to controller

Data exporter(s): [Identity and contact details of the data exporter(s) and, where applicable, of its/their data protection officer and/or representative in the European Union]

1. Controller as defined in Data Processing Agreement

2. Processor as defined in Data Processing Agreement

(based on the flow of data)

Data importer(s): [Identity and contact details of the data importer(s), including any contact person with responsibility for data protection]

1. Controller as defined in Data Processing Agreement

2. Processor as defined in Data Processing Agreement

(based on the flow of data)

B. DESCRIPTION OF TRANSFER

MODULE ONE: Transfer controller to controller

MODULE TWO: Transfer controller to processor

MODULE THREE: Transfer processor to processor

MODULE FOUR: Transfer processor to controller

Categories of data subjects whose personal data is transferred: As defined in Data Processing Agreement.

Categories of personal data transferred: As defined in Data Processing Agreement and Privacy Policy.

Sensitive data transferred (if applicable) and applied restrictions or safeguards that fully take into consideration the nature of the data and the risks involved, such as for instance strict purpose limitation, access restrictions (including access only for staff having followed specialised training), keeping a record of access to the data, restrictions for onward transfers or additional security measures: As defined in Data Processing Agreement and Privacy Policy.

The frequency of the transfer (e.g. whether the data is transferred on a one-off or continuous basis): Continuous basis.

Nature of the processing: Automated.

Purpose(s) of the data transfer and further processing: Provision of service as defined in Terms, its Annexes, Privacy Policy, and service documentation.

The period for which the personal data will be retained, or, if that is not possible, the criteria used to determine that period: As defined in Data Processing Agreement.

For transfers to (sub-) processors, also specify subject matter, nature and duration of the processing: As defined in Data Processing Agreement.

C. COMPETENT SUPERVISORY AUTHORITY

MODULE ONE: Transfer controller to controller

MODULE TWO: Transfer controller to processor

MODULE THREE: Transfer processor to processor

Identify the competent supervisory authority/ies in accordance with Clause 13: As defined in Privacy Policy

ANNEX II TECHNICAL AND ORGANISATIONAL MEASURES INCLUDING TECHNICAL AND ORGANISATIONAL MEASURES TO ENSURE THE SECURITY OF THE DATA

MODULE ONE: Transfer controller to controller

MODULE TWO: Transfer controller to processor

MODULE THREE: Transfer processor to processor

EXPLANATORY NOTE: The technical and organisational measures must be described in specific (and not generic) terms. See also the general comment on the first page of the Appendix, in particular on the need to clearly indicate which measures apply to each transfer/set of transfers.

Description of the technical and organisational measures implemented by the data importer(s) (including any relevant certifications) to ensure an appropriate level of security, taking into account the nature, scope, context and purpose of the processing, and the risks for the rights and freedoms of natural persons: As defined in Security Policy

For transfers to (sub-) processors, also describe the specific technical and organisational measures to be taken by the (sub-) processor to be able to provide assistance to the controller and, for transfers from a processor to a sub-processor, to the data exporter

ANNEX III LIST OF SUB-PROCESSORS

MODULE TWO: Transfer controller to processor

MODULE THREE: Transfer processor to processor

EXPLANATORY NOTE: This Annex must be completed for Modules Two and Three, in case of the specific authorisation of sub-processors (Clause 9(a), Option 1).

The controller has authorised the use of the following sub-processors: As defined in Data Processing Agreement

References:

(1) Where the data exporter is a processor subject to Regulation (EU) 2016/679 acting on behalf of a Union institution or body as controller, reliance on these Clauses when engaging another processor (sub-processing) not subject to Regulation (EU) 2016/679 also ensures compliance with Article 29(4) of Regulation (EU) 2018/1725 of the European Parliament and of the Council of 23 October 2018 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data by the Union institutions, bodies, offices and agencies and on the free movement of such data, and repealing Regulation (EC) No 45/2001 and Decision No 1247/2002/EC (OJ L 295, 21.11.2018, p. 39), to the extent these Clauses and the data protection obligations as set out in the contract or other legal act between the controller and the processor pursuant to Article 29(3) of Regulation (EU) 2018/1725 are aligned. This will in particular be the case where the controller and processor rely on the standard contractual clauses included in Decision 2021/915.

(2) This requires rendering the data anonymous in such a way that the individual is no longer identifiable by anyone, in line with recital 26 of Regulation (EU) 2016/679, and that this process is irreversible.

(3) The Agreement on the European Economic Area (EEA Agreement) provides for the extension of the European Union's internal market to the three EEA States Iceland, Liechtenstein and Norway. The Union data protection legislation, including Regulation (EU) 2016/679, is covered by the EEA Agreement and has been incorporated into Annex XI thereto. Therefore, any disclosure by the data importer to a third party located in the EEA does not qualify as an onward transfer for the purpose of these Clauses.

(4) The Agreement on the European Economic Area (EEA Agreement) provides for the extension of the European Union's internal market to the three EEA States Iceland, Liechtenstein and Norway. The Union data protection legislation, including Regulation (EU) 2016/679, is covered by the EEA Agreement and has been incorporated into Annex XI thereto. Therefore, any disclosure by the data importer to a third party located in the EEA does not qualify as an onward transfer for the purpose of these Clauses.

(5) See Article 28(4) of Regulation (EU) 2016/679 and, where the controller is an EU institution or body, Article 29(4) of Regulation (EU) 2018/1725.

(6) The Agreement on the European Economic Area (EEA Agreement) provides for the extension of the European Union's internal market to the three EEA States Iceland, Liechtenstein and Norway. The Union data protection legislation, including Regulation (EU) 2016/679, is covered by the EEA Agreement and has been incorporated into Annex XI thereto. Therefore, any disclosure by the data importer to a third party located in the EEA does not qualify as an onward transfer for the purposes of these Clauses.

(7) This includes whether the transfer and further processing involves personal data revealing racial or ethnic origin, political opinions, religious or philosophical beliefs, or trade union membership, genetic data or biometric data for the purpose of uniquely identifying a natural person, data concerning health or a person's sex life or sexual orientation, or data relating to criminal convictions or offences.

(8) This requirement may be satisfied by the sub-processor acceding to these Clauses under the appropriate Module, in accordance with Clause 7.

(9) This requirement may be satisfied by the sub-processor acceding to these Clauses under the appropriate Module, in accordance with Clause 7.

(10) That period may be extended by a maximum of two more months, to the extent necessary taking into account the complexity and number of requests. The data importer shall duly and promptly inform the data subject of any such extension.

(11) The data importer may offer independent dispute resolution through an arbitration body only if it is

established in a country that has ratified the New York Convention on Enforcement of Arbitration Awards.

(12) As regards the impact of such laws and practices on compliance with these Clauses, different elements may be considered as part of an overall assessment. Such elements may include relevant and documented practical experience with prior instances of requests for disclosure from public authorities, or the absence of such requests, covering a sufficiently representative time-frame. This refers in particular to internal records or other documentation, drawn up on a continuous basis in accordance with due diligence and certified at senior management level, provided that this information can be lawfully shared with third parties. Where this practical experience is relied upon to conclude that the data importer will not be prevented from complying with these Clauses, it needs to be supported by other relevant, objective elements, and it is for the Parties to consider carefully whether these elements together carry sufficient weight, in terms of their reliability and representativeness, to support this conclusion. In particular, the Parties have to take into account whether their practical experience is corroborated and not contradicted by publicly available or otherwise accessible, reliable information on the existence or absence of requests within the same sector and/or the application of the law in practice, such as case law and reports by independent oversight bodies.

Contrat de licence d'utilisateur final pour l'application ESET HOME

En vigueur à partir du 19 octobre 2021.

IMPORTANT : Veuillez lire soigneusement les conditions d'application du produit stipulées ci-dessous avant de télécharger, d'installer, de copier ou d'utiliser le produit. **EN TÉLÉCHARGEANT, EN INSTALLANT, EN COPIANT OU EN UTILISANT LE LOGICIEL, VOUS ACCEPTEZ CES CONDITIONS AINSI QUE LA [POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ](#).**

Contrat de licence de l'utilisateur final

Selon les conditions du présent Contrat de licence d'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 régional de Bratislava I, Section Sro, Insertion No 3586/B, numéro d'inscription des entreprises : 31333532 (« ESET » ou « Fournisseur ») et vous, personne physique ou morale, (ci-après appelé « vous » ou « Utilisateur final »), vous êtes autorisé à utiliser le Logiciel défini à l'Article 1 du présent Contrat. Le Logiciel défini à l'article 1 du présent Contrat peut être enregistré sur un support de données, envoyé par courriel, téléchargé sur Internet, téléchargé à partir de serveurs du Fournisseur ou obtenu à partir d'autres sources, sous réserve des modalités et conditions précisées ci-dessous.

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, copiez ou utilisez le Logiciel, vous acceptez les conditions du présent Contrat et reconnaissez la Politique de confidentialité. Si vous n'acceptez pas toutes les conditions du présent Contrat et/ou de la Politique de confidentialité, cliquez immédiatement sur l'option d'annulation, annulez l'installation ou le téléchargement, ou détruisez ou renvoyez le Logiciel, le support d'installation, la documentation qui l'accompagne et le reçu de vente au Fournisseur ou au point de vente auprès duquel vous avez acquis 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 CONDITIONS.

1. Logiciel. Dans le présent Contrat, le terme « Logiciel » désigne : (i) le programme informatique accompagné du présent Contrat et de toutes ses composantes; (ii) tous les contenus sur les disques, CD-ROM, DVD, courriels ou tout autre fichier joint, ou sur tout autre support avec lequel ce Contrat est fourni, incluant la forme du code objet du Logiciel fourni sur un support de données, par courriel ou téléchargement sur Internet; (iii) tout matériel d'explication écrit ou toute autre documentation éventuelle en lien avec le logiciel, surtout toute description du Logiciel, ses spécifications, toute description des propriétés ou de l'opération du Logiciel, toute description de l'environnement d'exécution dans lequel le Logiciel est utilisé, les instructions d'utilisation ou d'installation du Logiciel ou toute description sur la manière d'utiliser le Logiciel (« Documentation »); (iv) les copies du Logiciel, les retouches d'erreur possibles dans le Logiciel, les ajouts au Logiciel, les extensions au Logiciel, les versions modifiées du Logiciel et les mises à jour des composants du Logiciel, s'il y a lieu, pour lesquels vous avez obtenu une licence du Fournisseur, en vertu de l'Article 3 de ce Contrat. Le Logiciel doit être fourni exclusivement sous forme de code objet exécutable.

2. Installation, ordinateur et clé de licence. Les logiciels fournis sur un support de données, envoyés par courrier électronique, téléchargés à partir d'Internet, téléchargés à partir des serveurs du fournisseur ou obtenus à partir d'autres sources nécessitent une installation. Vous devez installer le logiciel sur un ordinateur correctement configuré, en respectant au moins les exigences définies dans la documentation. La méthodologie d'installation est décrite dans la documentation. Aucun programme informatique ou matériel pouvant avoir un effet négatif sur le logiciel ne peut être installé sur l'ordinateur sur lequel vous installez le logiciel. Ordinateur désigne le matériel, y compris mais sans se limiter aux ordinateurs personnels, aux ordinateurs portables, aux postes de travail, aux ordinateurs de poche, aux téléphones intelligents, aux appareils électroniques portatifs ou à d'autres appareils électroniques pour lesquels le Logiciel est conçu, sur lequel il sera installé et/ou utilisé. Clé de licence désigne la séquence unique de symboles, de lettres, de chiffres ou de signes spéciaux fournie à l'utilisateur final afin de permettre l'utilisation légale du logiciel, sa version spécifique ou l'extension de la durée de la licence conformément au présent contrat.

3. Licence. Sous réserve du fait que vous ayez accepté les conditions du présent Contrat et que vous respectiez toutes les modalités stipulées 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 « un 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 du courriel par le biais d'un agent d'utilisateur (« AU »). Si l'AU accepte du courriel 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 courriel est distribué. Si un serveur de messagerie joue le rôle de passerelle de courriel, le nombre d'Utilisateurs finaux est égal au nombre d'utilisateurs du serveur 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 est autorisé à entrer la clé de licence du logiciel uniquement dans la mesure où il a le droit d'utiliser le logiciel conformément à la limitation découlant du nombre de licences accordées par le fournisseur. La clé de licence est réputée confidentielle. Vous ne devez pas partager la licence avec des tiers ni permettre à des tiers d'utiliser la clé de licence, sauf autorisation du présent accord ou du fournisseur. Si votre clé de licence est compromise, informez le fournisseur immédiatement.

c) Version Home/Business Edition. Une version Home Edition du Logiciel doit être utilisée exclusivement dans un

environnement privé et/ou non commercial à des fins personnelles et familiales seulement. Une version Business Edition du Logiciel doit être obtenue pour toute utilisation dans un environnement commercial ainsi que pour utiliser le Logiciel sur des serveurs de messagerie, des relais de messagerie, des passerelles de messagerie ou des 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 « OEM » 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 aura également le droit d'annuler le droit de l'utilisateur final d'utiliser les fonctions du logiciel, qui nécessitent une connexion aux serveurs du fournisseur ou à des serveurs tiers.

4. Fonctions avec collecte de données et nécessitant une connexion Internet. Pour fonctionner correctement, le logiciel nécessite une connexion à Internet et doit se connecter à intervalles réguliers aux serveurs du fournisseur ou à des serveurs tiers aux fins de collecte de données applicables conformément à la politique de confidentialité. La connexion à Internet et la collecte des données correspondantes sont nécessaires au fonctionnement du Logiciel ainsi qu'à sa mise à jour et à sa mise à niveau. Le Fournisseur est autorisé à émettre des mises à jour ou 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. Aux fins de fourniture des mises à jour, la vérification de l'authenticité de la Licence est requise, y compris les informations sur l'ordinateur et/ou la plateforme sur laquelle le Logiciel est installé tout en respectant la Politique de confidentialité.

La fourniture de toute mise à jour peut être soumise à la politique de fin de vie (« politique de fin de vie »), qui est disponible sur https://go.eset.com/eol_home. Aucune mise à jour ne sera fournie après que le Logiciel ou l'une de ses fonctionnalités a 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, de traiter et de stocker les données permettant au fournisseur de vous identifier conformément à la politique de confidentialité. Vous reconnaissez par la présente que le Fournisseur vérifie, en utilisant ses propres moyens, si vous utilisez le Logiciel conformément aux dispositions du présent Contrat. Vous reconnaissez par la présente qu'aux fins du présent Contrat, il est nécessaire que vos données soient transférées pendant la communication entre le Logiciel et les systèmes informatiques du Fournisseur ou de ses partenaires commerciaux dans le cadre du réseau de distribution et d'assistance du Fournisseur afin d'assurer le bon fonctionnement du logiciel et l'autorisation d'utiliser le logiciel ainsi que la protection des droits du fournisseur.

Après la conclusion du présent accord, le Fournisseur ou l'un de ses partenaires faisant partie du réseau de distribution et d'assistance du Fournisseur aura le droit de transférer, de traiter et de stocker les données essentielles vous identifiant à des fins de facturation, d'exécution du contrat et de transmission de notifications.

Vous trouverez des informations détaillées sur la confidentialité, la protection des données personnelles et vos droits en tant que personne concernée dans la politique de confidentialité, disponible sur le site Web du Fournisseur et accessible directement depuis le processus d'installation. Vous pouvez également le visiter à

partir de 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 systèmes informatiques pour lesquels vous avez obtenu une Licence.

6. Limitations aux 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, à modifier, à traduire, à reproduire ou à 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 désosser, 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 convenez de n'utiliser le logiciel et ses fonctionnalités que de façon à ne pas limiter la possibilité, pour les autres utilisateurs finaux, d'accéder à ces services. Le Fournisseur se réserve le droit de limiter la portée des services fournis à certains utilisateurs finaux pour en permettre l'utilisation par le plus grand nombre possible d'utilisateurs finaux. Limiter la portée des services fournis signifie aussi pouvoir mettre fin à la possibilité d'utiliser l'une des fonctionnalités du logiciel et supprimer les données et informations stockées sur les serveurs du Fournisseur ou de tiers relativement à une fonctionnalité spécifique du logiciel.

g) Vous acceptez de ne pas exercer d'activités impliquant l'utilisation de la clé de licence, contrairement aux termes du présent Contrat ou conduisant à fournir une clé de licence à toute personne qui n'a pas le droit d'utiliser le logiciel, comme le transfert de clé de licence sous quelque forme que ce soit, ainsi que la reproduction non autorisée ou la distribution de clés de licence dupliquées ou générées ou l'utilisation du logiciel suite à l'utilisation d'une clé de licence obtenue d'une source autre que le fournisseur.

7. Droits 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. Ils sont protégés 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 désossez, 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 conditions du présent Contrat en tant qu'Utilisateur final du Logiciel.

9. Versions multilingues, logiciel sur plusieurs supports, multiples copies. 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 fournie 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. Une fois que le Logiciel ou l'une de ses fonctionnalités a atteint la date de fin de vie définie dans la Politique de fin de vie, votre droit d'utiliser le Logiciel prendra 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 a 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 ainsi que des informations et d'autres données conformes à la politique de confidentialité peuvent être exigées aux fins de l'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'utilisation du 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 soumettant un courriel envoyé par le Fournisseur contenant les renseignements sur la Licence (nom d'utilisateur et mot de passe). Les informations de licence et les données d'identification de l'utilisateur final peuvent être requises conformément à la politique de confidentialité aux fins de vérification de 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 pas, directement ou indirectement, exporter, réexporter, transférer ni donner accès au logiciel de quelque manière que ce soit à toute personne, ni l'utiliser de quelque manière que ce soit, ni être impliqué dans un acte qui pourrait avoir pour conséquence qu'ESET ou ses sociétés holding, ses filiales et les filiales de ses sociétés holding, ainsi que les entités contrôlées par ses sociétés holding (« affiliés ») violent les lois sur le contrôle à l'exportation ou en subissent des conséquences négatives, ce qui comprend :

i. toute loi qui contrôle, restreint ou impose des exigences de licence pour l'exportation, la réexportation ou le transfert de biens, de logiciels, de technologies ou de services, émise ou adoptée 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 de tout pays dans lequel des obligations au titre de l'accord doivent être exécutées, ou dans lequel ESET ou l'une de ses sociétés affiliées sont constituées ou exercent leurs activités et

ii. toute 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 de tout pays dans lequel des obligations au titre de l'accord doivent être exécutées, ou dans lequel ESET ou l'une de ses sociétés affiliées sont constituées ou exercent leurs activités (« lois de sanction »), de nature économique, financière, commerciale ou autre.

(actes juridiques mentionnés aux points i et ii ci-dessus, ensemble, les « Lois sur le contrôle du commerce »).

b) ESET a le droit de suspendre ses obligations au titre des présentes conditions, ou de les résilier avec effet immédiat dans le cas où :

i. ESET détermine que, selon son avis raisonnable, l'utilisateur a violé ou est susceptible de violer la disposition de l'article 19 a) de l'accord; ou

ii. l'utilisateur final et/ou le logiciel deviennent soumis aux lois sur le contrôle des exportations et, en conséquence, ESET détermine que, selon son opinion raisonnable, l'exécution continue de ses obligations en vertu de l'accord pourrait avoir pour conséquence qu'ESET ou ses affiliés violent les lois de contrôle du commerce ou en subissent des conséquences négatives.

c) Rien dans l'accord n'est destiné, et rien ne doit être interprété ni compris comme étant destiné à inciter ou à obliger l'une ou l'autre des parties à agir ou à s'abstenir d'agir (ou à accepter d'agir ou de s'abstenir d'agir) d'une manière qui soit incompatible avec les lois de contrôle du commerce applicables, réprimée ou interdite.

20. Avis. Tous les avis et les retours du Logiciel et de 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 courriels, des notifications dans l'application par le biais du 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 spéciales ou des Politiques de confidentialité, toute proposition/acceptation de contrat ou invitation à négocier, avis ou autres communications légales. Cette communication électronique sera considérée comme reçue par écrit, à moins qu'une forme différente de communication soit spécifiquement requise par les lois applicables.

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., Slovaquie, 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. Dans le cas où une traduction du présent Contrat est préparée pour des raisons de commodité ou pour toute autre raison, ou dans le cas d'une divergence entre les versions linguistiques du présent Contrat, la version anglaise prévaudra.

ESET se réserve le droit d'apporter des modifications au Logiciel ainsi que de réviser les conditions du présent Contrat, de ses Annexes, des Addenda, de la Politique de Confidentialité, de la Politique de fin de vie et de la Documentation ou toute partie de ceux-ci à tout moment en mettant à jour le document concerné (i) pour refléter les modifications apportées au Logiciel ou à la façon dont ESET fait des affaires, (ii) pour des raisons légales, réglementaires ou de sécurité, ou (iii) pour prévenir les abus ou les dommages. Vous serez informé de toute révision du Contrat par courriel, par notification dans 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'un avis de modification. À moins que vous ne résiliiez le Contrat dans ce délai, les modifications proposées seront réputées acceptées et entreront en vigueur à votre égard à la date à laquelle vous avez reçu un avis de changement.

Ceci constitue le Contrat total entre le Fournisseur et vous relativement au Logiciel et remplace l'ensemble des précédentes déclarations, discussions, promesses, communications ou publicités concernant le Logiciel.

Politique de confidentialité

En vigueur à partir du 3 avril 2024 | [Voir une version précédente de la Politique de confidentialité](#) | [Comparer les différences](#)

La protection des données personnelles est d'une importance particulière pour ESET, spol. s r. o., ayant son siège social à Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, Slovak Republic, dont le numéro d'enregistrement de l'entreprise est : 31333532, en tant que responsable du traitement des données (« ESET » ou « Nous »). Nous voulons nous conformer à l'exigence de transparence telle qu'elle est légalement normalisée par le Règlement général sur la protection des données (« RGPD ») de l'UE. À cette fin, nous publions cette politique de confidentialité dans le seul but d'informer notre client (« utilisateur final » ou « vous ») en tant que personne concernée sur les 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 des données personnelles,
- Information de contact.

Cette politique de confidentialité s'applique à notre offre d'abonnement standardisée (ci-après appelée l'« offre »), votre compte ESET HOME (ci-après appelé « compte ») ainsi qu'à la fourniture et à l'utilisation du site Web home.eset.com, de l'application ESET HOME ainsi que des services et des fonctionnalités fournis par ESET par le biais du compte (collectivement appelé « services »). S'il y a une politique de confidentialité propre au service mentionnée dans le présent document, son libellé prévaudra en cas de divergence.

Nous pouvons modifier cette politique de confidentialité de temps en temps à notre seule discrétion. Nous vous enverrons une notification par courriel avec un lien vers la politique de confidentialité modifiée ou nous vous informerons des modifications directement dans l'application ou par d'autres moyens électroniques. Si vous n'acceptez pas la politique de confidentialité modifiée ou si 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 réputé avoir accepté la politique de confidentialité modifiée si vous continuez à utiliser l'application ou les services après son entrée en vigueur.

Nos services sont destinés aux adultes seulement. 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 des données personnelles

Le compte et les services sont fournis par ESET en vertu des [Conditions d'utilisation](#) (« Conditions ») et, le cas échéant, également en vertu du Contrat de licence de l'utilisateur final (« CLUF ») du produit ESET associé au service concerné (« produit ») et de l'application ESET HOME, mais certains d'entre eux peuvent nécessiter une attention particulière. Nous souhaitons vous fournir plus de détails sur la collecte et le traitement des données liées à votre compte et à la fourniture de nos services. Pour que tout cela fonctionne, nous devons collecter ou avoir accès aux renseignements suivants :

- Votre nom complet, votre pays, votre adresse courriel valide et vos identifiants de connexion sont nécessaires pour l'inscription et l'utilisation du compte, pour la fourniture des services et pour l'établissement, l'exercice et la défense de nos revendications légales. De plus, nous obtiendrons des

informations techniques de base sur un périphérique et une application que vous utilisez pour vous connecter à votre compte.

- Afin de contribuer à la protection de votre compte, nous recueillons l'empreinte digitale de votre navigateur et votre adresse IP chaque fois que vous vous y connectez. Lorsque l'empreinte digitale d'un navigateur ou l'adresse IP est inconnue, nous vous envoyons un courriel pour vous informer d'une éventuelle tentative suspecte de connexion au compte.
- Vous pouvez choisir d'utiliser l'authentification tierce fournie par Apple ou Google pour vous inscrire et/ou vous connecter à votre compte. Dans ce cas, nous utiliserons votre adresse courriel (qui nous a été fournie par ce tiers) et le pays de votre emplacement pendant le processus d'inscription et à d'autres fins spécifiées ci-dessus.
- ESET HOME requiert des informations sur les périphériques gérés et les licences de produits pour vous fournir ses fonctionnalités de gestion. Plus précisément, nous traiterons les informations relatives à vos licences de produit, telles que les données relatives au type de licence de produit que vous possédez (par exemple, si elles sont gratuites, payées, etc.), la validité de la licence, l'état d'activation et l'identification de la licence. En ce qui concerne les périphériques qui ont été associés à votre compte, nous traiterons les données sur le nom et le type du périphérique, son système d'exploitation, son état de sécurité, les produits activés et les données permettant l'identification du périphérique. Dans le cas de périphériques qui utilisent vos licences de produit, mais qui n'ont pas été associés à votre compte (ou qui ont été partagés avec une autre personne et associés à leur compte), seules des informations limitées seront traitées, telles que le nom et le type du périphérique, le modèle et la date d'activation du produit.
 - Si vous êtes propriétaire d'une licence de produit et que vous choisissez de la partager avec un ami ou un membre de votre famille, vous pouvez le faire en utilisant notre fonctionnalité de partage disponible à partir de votre compte, où vous serez en mesure d'entrer leur adresse courriel. Nous ne traiterons cette adresse courriel que pour permettre l'utilisation du produit ou du service concerné et pour envoyer une invitation correspondante. Ce type de message envoyé par nous pourrait contenir votre adresse courriel afin d'indiquer à votre ami qui en est à l'origine. Votre ami peut nous contacter à tout moment pour nous demander de supprimer ces données de notre base de données. Vous serez en mesure d'annuler le partage de votre licence à tout moment.
 - Si vous n'êtes pas propriétaire d'une licence de produit, mais que quelqu'un a partagé sa licence de produit avec vous, l'adresse courriel que vous fournissez lors de l'enregistrement du compte sera visible par le propriétaire de la licence du produit. Nous vous assurons que vous serez la seule personne en mesure d'accéder à des informations complètes sur les périphériques associés à votre compte. Le propriétaire de la licence ne pourra consulter que des informations limitées sur votre périphérique comme décrit ci-dessus.
- **Données de licence et de facturation.** Le nom, l'adresse courriel, la clé d'activation et (le cas échéant) l'adresse, la société à laquelle vous appartenez et les données de paiement sont collectées et traitées par ESET afin de faciliter l'activation de la licence, la livraison de la clé de licence, les rappels d'expiration, les demandes d'assistance, la vérification de l'authenticité de la licence, la fourniture de notre service et d'autres notifications, y compris les messages de marketing, conformément à la législation applicable ou à votre consentement. ESET est légalement tenue de conserver les informations de facturation pendant une période de 10 ans. Cependant, les informations de licence seront anonymisées au plus tard 12 mois après l'expiration de la licence.
- **Mise à jour et autres statistiques.** Les informations traitées comprennent des informations relatives au processus d'installation et à votre ordinateur, y compris la plate-forme sur laquelle notre produit est installé, ainsi que des informations sur le fonctionnement et la fonctionnalité de nos produits, telles que le système d'exploitation, les informations sur le matériel, les identifiants d'installation, les identifiants de licence, l'adresse IP, l'adresse MAC, les 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 dans le but 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 en nuage de fichiers sûrs et non sûrs. Pour ce faire, nous utilisons des hachages à sens unique liés aux menaces potentielles, ce qui nous permet de ne jamais vous identifier au cours du processus.
- **Système de rétroaction ESET LiveGrid®.** Pour rester à l'avant-garde face aux nouvelles menaces, nous nous appuyons sur ce système. La collecte d'échantillons suspects et de métadonnées nous permet de réagir rapidement aux risques émergents. Voici ce que nous pourrions collecter 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 tirées des rapports de plantage et des vidages.

Bien que notre objectif soit de recueillir uniquement les données nécessaires, il arrive que des informations nous échappent involontairement, telles que des données contenues dans des logiciels malveillants ou incorporées dans des noms de fichiers et des adresses URL. Soyez assuré que nous n'utilisons pas ces données recueillies involontairement au sein de nos systèmes principaux ou aux fins mentionnées dans la présente politique.

Toutes les données que nous obtenons par l'intermédiaire du système de rétroaction ESET LiveGrid® sont toujours traitées sans vous identifier, ce qui garantit la sécurité et la confidentialité de votre identité. Nous supprimerons tous les courriels signalés par vous comme étant des pourriels ou 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'appliquer des règles de gestion du temps aux utilisateurs gérés et de localiser votre périphérique. Pour activer ces fonctionnalités et en fonction de la manière exacte dont vous configurez les règles pour les utilisateurs gérés, ESET Parental Control enverra des renseignements à ESET, y compris, mais sans s'y limiter, des renseignements sur les sites Web visités, les emplacements physiques, les applications mobiles, des renseignements sur le périphérique, y compris des renseignements sur le fonctionnement et la fonctionnalité de ESET Parental Control. Ces renseignements peuvent contenir des données vous concernant ou concernant d'autres utilisateurs gérés (vous pouvez spécifier les utilisateurs gérés par leur nom, leur âge ou même leur photo si vous le souhaitez) ou des renseignements sur le périphérique contrôlé, tels que le système d'exploitation et les applications installées. Les données recueillies par l'intermédiaire d'ESET Parental Control ne seront traitées que 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'éviter la perte ou l'utilisation abusive de données critiques en relation directe avec la perte ou le vol d'un ordinateur ou d'un autre périphérique sur lequel il est installé. Cette fonction est désactivée dans les paramètres par défaut du produit concerné. Si vous avez choisi d'activer cette fonction, les données relatives au périphérique manquant seront collectées et envoyées à ESET, ce qui peut inclure, en fonction de la manière exacte dont vous avez configuré le service, des données relatives à la localisation réseau du périphérique, au contenu affiché sur son écran, à la configuration du périphérique et aux données enregistrées par une caméra connectée. Les données collectées par le biais de ESET Anti-Theft ne seront traitées que dans le but de 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, vos numéros de carte de crédit ou d'autres données que vous choisissez dans l'application installée localement, de les synchroniser et de les utiliser sur vos périphériques. Les données que vous choisissez d'enregistrer dans l'application ne sont stockées que localement sur vos périphériques et sont protégées et chiffrées par votre mot de passe principal. Pour permettre l'utilisation de ces données sur vos périphériques, elles sont également stockées sur nos serveurs ou sur les serveurs de nos fournisseurs de services, mais uniquement sous forme chiffrée afin que vous soyez le seul à pouvoir y accéder. Ni ESET ni le fournisseur de services n'ont accès à vos

données chiffrées ni ne stocke votre mot de passe principal. Vous seul avez la clé pour déchiffrer les données. Vous pouvez activer ce service depuis votre compte en saisissant votre adresse de courriel ou celle d'un ami à qui vous souhaitez autoriser l'utilisation du service dans le cadre de votre licence de produit. Pour en savoir plus sur le traitement des données à caractère personnel à l'aide de ESET Password Manager, reportez-vous à la [politique de confidentialité](#) y afférente.

- Le RPV n'applique pas de rétention aux journaux.
- **Programme d'amélioration de l'expérience client.** Si vous choisissez d'activer le [Programme d'amélioration de l'expérience client](#), les informations de télémétrie anonymes relatives à l'utilisation de nos produits seront collectées et utilisées avec votre consentement.
- Les renseignements et données de contact contenus dans vos demandes d'assistance peuvent être requis pour vous fournir une assistance au cas où vous en feriez la demande. En fonction du moyen que vous choisissez pour nous contacter, nous pouvons recueillir votre adresse de courriel, votre numéro de téléphone, les renseignements de licence de produit, les détails du produit et la description de votre dossier d'assistance. Vous pouvez être invité à nous fournir des renseignements supplémentaires pour faciliter l'assistance et nous permettre de résoudre un problème auquel vous êtes confronté.
- Nous utilisons l'API de numérisation de codes à barres de Google pour activer la fonctionnalité de lecteur de code QR de notre application. Nous vous assurons que l'image capturée ne sera traitée que dans votre périphérique. Cependant, l'API de Google peut envoyer à Google certaines informations techniques relatives à l'utilisation et aux performances de l'API qui sont nécessaires pour maintenir, déboguer et améliorer 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 de confidentialité de l'API de Google](#).

De plus, nous pouvons traiter les données obtenues dans le cadre de la prestation de nos services à d'autres fins :

- Nous pouvons utiliser vos coordonnées ou votre compte pour communiquer avec vous au sujet des produits ou des services que vous utilisez, par exemple pour vous fournir des rapports et des notifications liés au service, pour en savoir plus sur vos besoins et votre satisfaction à l'égard de nos services, mais aussi pour la publicité de nos produits et services qui sont similaires à ceux que vous utilisez, sauf si vous choisissez de ne pas recevoir de telles communications marketing.
- Nous pouvons traiter certaines données statistiques agrégées relatives à l'utilisation de nos services afin de les améliorer et d'améliorer leur facilité d'utilisation, d'analyser leurs performances et de corriger les erreurs qui pourraient survenir.
- Moyenant votre consentement, nous pouvons collecter et traiter des données techniques liées aux plantages de l'application (telles que les informations sur le périphérique, l'identifiant d'installation, les traces de plantage, le mini-vidage de plantage) pour obtenir un aperçu des plantages, en savoir plus sur leurs causes et nous assurer 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 de Google](#) concernée.

Témoins

Pour que notre site Web et nos services fonctionnent correctement, nous pouvons stocker certains témoins sur votre navigateur Web, lorsque vous visitez notre site Web, lorsque vous vous connectez à votre compte ou lorsque vous utilisez un certain service. Par défaut, nous n'utilisons que des témoins strictement nécessaires au fonctionnement de notre site Web et des services que vous avez demandés. Nous vous demanderons votre consentement avant d'utiliser d'autres témoins que ceux qui sont strictement nécessaires. Pour plus d'informations sur le traitement des témoins, reportez-vous à notre [Politique relative aux témoins](#).

Base juridique du traitement des données personnelles

Il n'existe que peu de bases juridiques pour le traitement des données que nous utilisons conformément au cadre législatif applicable en matière de protection des données à caractère personnel. Le traitement des données

personnelles par ESET est principalement nécessaire pour l'exécution du [Contrat de licence de l'utilisateur final](#) (« CLUF ») avec l'utilisateur final (art. 6 (1) (b) RGPD), qui est applicable pour la fourniture de produits ou de services ESET, sauf indication contraire explicite, par exemple :

- La base juridique de l'intérêt légitime (art. 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 la meilleure protection, le meilleur soutien et la meilleure expérience que nous pouvons offrir. Même le marketing est reconnu par la législation en vigueur comme un intérêt légitime, c'est pourquoi nous nous en servons généralement pour la communication marketing avec nos clients.
- Le consentement (art. 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 d'une obligation légale (art. 6 (1) (c) RGPD), par exemple la stipulation d'exigences en matière de communication électronique, la conservation des documents de facturation ou des factures.

Partage des données et confidentialité

Nous ne partageons pas vos données avec des tiers. Cependant, ESET est une société qui opère à l'échelle mondiale par l'intermédiaire de sociétés affiliées ou de partenaires dans le cadre de notre réseau de vente, de service et de soutien. Les informations de licence, de facturation et d'assistance technique traitées par ESET peuvent être transférées vers et depuis des sociétés affiliées ou des partenaires aux fins de l'exécution du CLUF, par exemple en fournissant des services ou une assistance.

ESET préfère traiter ses données dans l'Union européenne (UE). Cependant, en fonction de votre emplacement (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 en dehors de l'UE. Par exemple, nous utilisons des services tiers pour l'informatique en nuage. 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 adoptons les clauses contractuelles types de l'UE et, si nécessaire, 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 ni accord spécial.

Nous nous appuyons sur des services tiers et collaborons avec des [sous-traitants externes](#) pour fournir nos services liés à l'informatique en nuage, à la facturation, etc.

Sécurité des données

ESET met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer un niveau de sécurité adapté aux risques potentiels. Nous faisons de notre mieux pour assurer la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience permanentes 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 notifier l'autorité de surveillance compétente ainsi que les utilisateurs finaux concernés en tant que personnes concernées.

Droits de la personne concernée

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 suivants garantis par ESET. Pour faire valoir les droits de la personne concernée, vous pouvez nous contacter par le biais du formulaire d'assistance ou par courriel à l'adresse suivante dpo@eset.sk. À des fins d'identification, nous vous demandons les informations

suivantes : Nom, adresse de courriel et (si disponible) clé de licence ou numéro de client et entreprise à laquelle vous appartenez. Veuillez vous abstenir de nous envoyer d'autres données personnelles, telles que la 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 retrait du consentement. Le droit de retirer le consentement est applicable uniquement dans le cas où le traitement est autorisé moyennant le consentement. Si Nous traitons vos données personnelles moyennant 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 tel que nous l'identifions et au traitement de vos données personnelles à tout moment. Votre opposition est effective uniquement pour l'avenir et n'affecte pas la légalité des traitement de données effectués avant l'opposition. Si nous traitons vos données personnelles à des fins de marketing direct, il n'est pas nécessaire de motiver votre objection. Cela s'applique également au profilage, dans la mesure où il est lié à ce 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 personnelles en nous fondant sur 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. Par exemple, si nous traitons vos données personnelles avec votre consentement, que vous retirez ce consentement et qu'il n'existe aucune 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 incluons vos coordonnées dans notre liste noire interne afin d'éviter tout contact non sollicité. Dans les autres cas, vos données personnelles seront supprimées.

Veuillez noter que Nous pouvons être tenus de conserver vos données jusqu'à l'expiration des obligations et des 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.

Le 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 déposer une plainte. En tant que personne concernée, vous avez le droit de déposer une plainte auprès

d'une autorité de surveillance à tout moment. ESET est soumis à la réglementation des lois slovaques et nous sommes liés par la législation sur la protection des données dans le cadre de l'Union européenne. L'autorité de surveillance des données compétente est l'Office for Personal Data Protection of the Slovak Republic (Office pour la protection des données personnelles de la République slovaque), dont l'adresse est Hraničná 12, 82007 Bratislava 27, Slovak Republic.

Information de contact

Si vous souhaitez exercer votre droit en tant que personne concernée ou si vous avez une question ou une préoccupation, envoyez-nous un message à l'adresse suivante :

ESET, spol. s r.o.
Data Protection Officer
Einsteinova 24
85101 Bratislava
Slovak Republic
dpo@eset.sk

Politique relative aux témoins

En vigueur à partir du 6 septembre 2022

Cette politique en matière de témoins a été créée pour un site Web exploité par ESET spol. s r.o. ou l'une de ses filiales ou l'un de ses partenaires, dont chacun est une entité juridique distincte et sera appelé « ESET » ou « Nous » dans la présente politique en matière de témoins. Comme nous utilisons ce que l'on appelle des « témoins » et des technologies similaires sur nos sites Web, nous souhaitons faire preuve de transparence quant à leur utilisation afin que tous les visiteurs puissent faire des choix éclairés concernant leurs propres périphériques. Cette politique en matière de témoins est spécifiquement axée sur les témoins.

Pour plus d'informations sur la façon dont nous traitons vos données personnelles sur le site Web d'ESET HOME, veuillez vous référer à notre [politique de confidentialité](#).

Que sont les témoins?

Les témoins sont de petits fichiers texte qui peuvent être placés dans votre navigateur lorsque vous visitez un site Web, puis lus si vous visitez à nouveau le site. Ces informations stockées dans les témoins peuvent porter sur vous, votre périphérique ou vos préférences, et elles ne permettent généralement pas de vous identifier directement. Certains témoins sont nécessaires pour qu'un site Web ou un service particulier puisse fonctionner correctement et avoir un niveau de sécurité approprié. Certains peuvent être utilisés à d'autres fins, par exemple pour la personnalisation du site Web, l'analyse du trafic du site Web ou pour la publicité de produits ou de services en ligne. Nous avons classé tous les témoins que nous utilisons en fonction de leur objectif, comme détaillé dans la section [Catégories de témoins que nous utilisons](#). Dans la section [Témoins utilisés par ce site Web](#), nous énumérons les témoins individuels utilisés par ce site Web et fournissons des informations plus spécifiques sur eux, y compris leur utilisation et leur expiration.

Types de témoins

Dans les sections suivantes, nous faisons la distinction entre les « témoins de première partie » ou témoins définis par ESET et les « témoins tiers » définis par les partenaires d'ESET. Nos partenaires sont des tiers qui nous fournissent certains services pour notre site Web, généralement des services d'analyse ou de marketing. De plus,

nous faisons également la distinction entre les témoins de « session » qui ne sont stockés que pendant la durée de votre session de navigateur sur notre site Web et les témoins « persistants », qui sont stockés pendant une plus longue période comme indiqué ci-dessous et peuvent donc être lus lorsque vous décidez de visiter à nouveau notre site Web. Les paramètres des témoins de tiers sont sous le contrôle de ces derniers.

Catégories des témoins que nous utilisons

Témoins essentiels. Ces témoins de première partie 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 témoins, la connexion ou la rétention d'articles dans votre panier. Vous ne pouvez pas désactiver ces témoins. Si vous choisissez de les bloquer sur votre navigateur, cela peut affecter la fonctionnalité du site.

Témoins analytiques de base. Ces témoins internes nous permettent de mesurer le nombre de visiteurs ou d'utilisateurs sur notre site Web. Nous partageons certaines données non sensibles collectées (telles que le pays, le type de navigateur et de périphérique, l'adresse IP dont les trois derniers chiffres sont rendus anonymes et l'ID de témoin de l'utilisateur unique pour le site Web respectif) avec nos partenaires de confiance afin de créer des statistiques agrégées sur l'utilisation et les performances. Nous utilisons ces témoins pour obtenir un aperçu de base du trafic de sites Web et des performances de nos campagnes. Étant donné que seules des analyses de bas niveau peuvent être effectuées à l'aide de ces témoins et qu'ils ne permettent pas le suivi ni le profilage intersites des visiteurs de notre site Web, ils sont 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 mesurer les performances de notre site Web ou de nos campagnes.

Témoins analytiques avancés. Ces témoins de première partie et de tiers nous aident à avoir un aperçu de la façon dont vous interagissez avec notre site Web et chaque service particulier en enrichissant nos ensembles de données avec des données provenant d'outils tiers. Nous les utilisons pour améliorer notre site Web, nos services et l'expérience utilisateur, localiser et résoudre des bogues ou d'autres problèmes avec eux, et évaluer l'efficacité de nos campagnes. Ces témoins ne sont stockés dans votre navigateur que si vous nous accordez votre consentement. Si vous choisissez de ne pas donner votre consentement pour les témoins analytiques, nous n'aurons qu'une possibilité très limitée de surveiller les performances de notre site ou de notre campagne.

Témoins de marketing. Ces témoins 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 avec d'autres données vous concernant pour créer un profil lié à vos intérêts et pour vous montrer des publicités ciblées plus pertinentes sur d'autres sites Web. Les témoins de marketing ne sont stockés dans votre navigateur que si vous nous accordez votre consentement. Si vous choisissez de ne pas accorder votre consentement, la publicité en ligne qui vous est affichée sera moins ciblée sur vos besoins ou vos préférences.

Témoins utilisés par ce site Web

Témoins essentiels

Nom du témoin	Expiration du témoin	Domaine	Fournisseur	Objectif du témoin
eset_cookie-bar	1 an	.eset.com	ESET	Ce témoin stocke des informations sur les catégories de témoins que le site utilise et indique si les visiteurs ont donné ou retiré leur consentement à l'utilisation de chaque catégorie. Cela permet aux propriétaires de sites d'empêcher les témoins de chaque catégorie d'être définis dans le navigateur des utilisateurs, tant que le consentement n'est pas donné. Ce témoin a une durée de vie normale d'un an, ce qui permet de mémoriser les préférences des visiteurs qui reviennent sur le site. Il ne contient aucune information permettant d'identifier le visiteur du site.
.AspNetCore.Session	session	login.eset.com		témoin de session
.AspNetCore.Antiforgery.*	session	login.eset.com		témoin de sécurité
idsrv	session	login.eset.com		témoin de session (serveur d'identité)
idsrv.session	session	login.eset.com		témoin de session (serveur d'identité)
.AspNetCore.Culture	1 an	login.eset.com		témoin de localisation
default_language	1 an	.login.eset.com, .home.eset.com, parentalcontrol.eset.com, anti-theft.eset.com, passwordmanager.eset.com		témoin de localisation
ARRAffinitySameSite	session	.login.eset.com, .home.eset.com, parentalcontrol.eset.com, anti-theft.eset.com, passwordmanager.eset.com	ESET	équilibre de charge
ARRAffinity	session	.login.eset.com, .home.eset.com, parentalcontrol.eset.com, anti-theft.eset.com, passwordmanager.eset.com	ESET	équilibre de charge
TS*, TSPD_*	session	login.eset.com	ESET	équilibre de charge
persist	1 an	login.eset.com	ESET	témoin de session

Nom du témoin	Expiration du témoin	Domaine	Fournisseur	Objectif du témoin
__RequestVerificationToken	session	parentalcontrol.eset.com	ESET	témoin de sécurité
_sessionId	session	parentalcontrol.eset.com, anti-theft.eset.com	ESET	témoin de session
.AspNet.Cookies	session	parentalcontrol.eset.com, anti-theft.eset.com	ESET	témoin de session (généré automatiquement)
__AntiXsrfToken	session	anti-theft.eset.com	ESET	témoin de sécurité
_ehdt	30 jours	login.eset.com	ESET	Marque le navigateur comme fiable pour la fonctionnalité d'authentification à deux facteurs dans ESET HOME.
spregristration	session	passwordmanager.eset.com	ESET	Ce témoin stocke l'adresse courriel utilisée lors de la création d'un magasin de mots de passe et la renseigne automatiquement dans l'extension Password Manager pour terminer l'enregistrement.

Témoins analytiques de base

Nom du témoin	Expiration du témoin	Domaine	Fournisseur	Objectif du témoin
gat***	1 minute	.eset.com	Google LLC	Défini par Google Analytics pour contrôler le taux de demande.
_gid	1 jour	.eset.com	Google LLC	Enregistre un identifiant unique pour un visiteur du site Web et suit la façon dont celui-ci utilise le site Web. Les données sont utilisées à des fins statistiques.
_ga	2 ans	.eset.com	Google LLC	Enregistre un identifiant unique pour un visiteur du site Web et suit la façon dont celui-ci utilise le site Web. Les données sont utilisées à des fins statistiques.
ga***	2 ans	.eset.com	Google LLC	Ce témoin stocke un identifiant unique pour un visiteur du site Web et suit la façon dont celui-ci utilise le site Web. Les données sont utilisées à des fins statistiques.

Témoins analytiques avancés

Nom du témoin	Expiration du témoin	Domaine	Fournisseur	Objectif du témoin
---------------	----------------------	---------	-------------	--------------------

Nom du témoin	Expiration du témoin	Domaine	Fournisseur	Objectif du témoin
hjSessionUser{site_id}	1 an	.eset.com	Hotjar Ltd	Ce témoin est placé par Hotjar lorsqu'un utilisateur accède à une page pour la première fois. Il conserve l'ID utilisateur Hotjar qui est unique à ce site et garantit que les données des visites ultérieures du même site sont attribuées au même ID utilisateur.
_hjid	1 an	.eset.com	Hotjar Ltd	Ce témoin est placé par Hotjar lorsqu'un utilisateur accède à une page pour la première fois. Il conserve l'ID utilisateur Hotjar qui est unique à ce site et garantit que les données des visites ultérieures du même site sont attribuées au même ID utilisateur.
_hjFirstSeen	Session	.eset.com	Hotjar Ltd	Ce témoin est placé par Hotjar et permet d'identifier 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 témoin est placé par Hotjar. Les attributs d'utilisateur envoyés par le biais de l'API d'identification Hotjar sont mis en cache pendant la durée de la session. Permet de savoir quand un attribut a changé et doit être mis à jour.
_hjCachedUserAttributes	Session	.eset.com	Hotjar Ltd	Ce témoin est placé par Hotjar et stocke les attributs de l'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 rétroaction Hotjar. Témoin utilisé indépendamment de la présence ou non d'un outil de rétroaction.
_hjViewportId	Session	.eset.com	Hotjar Ltd	Ce témoin est placé par Hotjar et stocke les détails de l'affichage de l'utilisateur, tels que la taille et les dimensions.
hjSession{site_id}	30 minutes	.eset.com	Hotjar Ltd	Ce témoin est placé par Hotjar et contient les données de la session en cours. Veille à ce que les demandes ultérieures dans la fenêtre de session soient attribuées à la même session.

Nom du témoin	Expiration du témoin	Domaine	Fournisseur	Objectif du témoin
_hjSessionTooLarge	Session	.eset.com	Hotjar Ltd	Ce témoin est placé par Hotjar et permet à Hotjar d'arrêter de collecter des données si une session devient trop importante. Déterminé automatiquement par un signal du serveur WebSocket si la taille de la session dépasse la limite.
_hjSessionRejected	Session	.eset.com	Hotjar Ltd	Ce témoin est placé par Hotjar. S'il est présent, il prend la valeur « 1 » pendant la session de l'utilisateur, au cas où 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 performance.
_hjSessionResumed	Session	.eset.com	Hotjar Ltd	Ce témoin est placé par Hotjar. Placé 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 est égale à 1. 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 témoin est placé par Hotjar. Permet de 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 témoin est placé par Hotjar. Permet de 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 témoin est placé par Hotjar. Utilisé pour détecter la première session d'affichage de la page d'un utilisateur.

Nom du témoin	Expiration du témoin	Domaine	Fournisseur	Objectif du témoin
_hjTLDDTest	Session	.eset.com	Hotjar Ltd	Ce témoin est placé par Hotjar. Nous essayons de stocker le témoin _hjTLDDTest pour différentes alternatives de sous-chaînes d'URL jusqu'à ce qu'il échoue. Permet d'essayer de déterminer le chemin le plus générique à utiliser pour les témoins, en remplacement du nom d'hôte de la page. Cela signifie que les témoins peuvent être partagés sur d'autres sous-domaines (le cas échéant). Après cette vérification, le témoin est supprimé.
_hjRecordingEnabled	Session	.eset.com	Hotjar Ltd	Ce témoin est placé par Hotjar. Placé au début d'un enregistrement. Lu lorsque le module d'enregistrement est initialisé pour voir si l'utilisateur est déjà dans un enregistrement dans une session particulière.
_hjRecordingLastActivity	Session	.eset.com	Hotjar Ltd	Ce témoin est placé par Hotjar. Placé dans le stockage de la session contrairement aux témoins. Mis à jour lorsqu'un enregistrement d'utilisateur commence et lorsque des données sont envoyées par le WebSocket (l'utilisateur effectue une action que Hotjar enregistre).
_hjClosedSurveyInvites	1 an	.eset.com	Hotjar Ltd	Ce témoin est placé par Hotjar. Placé lorsqu'un utilisateur interagit avec un lien externe de modale d'invitation à l'enquête. Veille à ce que la même invitation ne réapparaisse pas si elle a déjà été affichée.
_hjDonePolls	1 an	.eset.com	Hotjar Ltd	Ce témoin est placé par Hotjar. Placé lorsqu'un utilisateur termine une enquête sur place. Veille à ce que la même enquête ne réapparaisse pas si elle a déjà été remplie.
_hjMinimizedPolls	1 an	.eset.com	Hotjar Ltd	Ce témoin est placé par Hotjar. Placé lorsqu'un utilisateur réduit la fenêtre d'une enquête sur place. Garantit que la fenêtre de l'enquête reste réduite lorsque l'utilisateur navigue sur votre site.

Nom du témoin	Expiration du témoin	Domaine	Fournisseur	Objectif du témoin
_hjShownFeedbackMessage	1 an	.eset.com	Hotjar Ltd	Ce témoin est placé par Hotjar. Placé quand un utilisateur réduit la fenêtre de rétroaction entrante ou termine celle-ci. Garantit que la fenêtre de rétroaction entrante sera réduite lors de son chargement si l'utilisateur navigue vers une autre page où elle doit être affichée.
_gaexp	90 jours	.eset.com	Optimize	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	Utilisé pour les campagnes associées aux ID clients de Google Ads.
_opt_awmid	24 heures	.eset.com	Optimize	Utilisé pour les campagnes associées aux ID de campagne de Google Ads.
_opt_awgid	24 heures	.eset.com	Optimize	Utilisé pour les campagnes associées à des ID de groupe d'annonces Google Ads.
_opt_awkid	24 heures	.eset.com	Optimize	Utilisé pour les campagnes associées aux ID de critères de Google Ads.
_opt_utm	24 heures	.eset.com	Optimize	Stocke le dernier paramètre de requête utm_campaign.
_opt_expid	10 secondes	.eset.com	Optimize	Ce témoin 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.
_clk	1 an	.eset.com	Microsoft	Conserve l'ID utilisateur et les préférences de Clarity, uniques à ce site, sur le navigateur. Cela garantit que le comportement lors de visites ultérieures sur le même site sera attribué au même identifiant utilisateur.
_clsk	1 jour	.eset.com	Microsoft	Permet de rassembler plusieurs consultations de pages par un utilisateur en un seul enregistrement de session Clarity.
CLID	1 an	www.clarity.ms	Microsoft	Identifie la première fois que Clarity a vu cet utilisateur sur n'importe quel site utilisant Clarity.
ANONCHK	10 minutes	.c.clarity.ms	Microsoft	Indique si le MUID est transféré à l'ANID, un témoin utilisé pour la publicité. Clarity n'utilise pas l'ANID et celui-ci est donc toujours défini à 0.
MR	7 jours	.bat.bing.com	Microsoft	Indique s'il faut actualiser le MUID.

Nom du témoin	Expiration du témoin	Domaine	Fournisseur	Objectif du témoin
MUID	1 an	.clarity.ms	Microsoft	Identifie les navigateurs Web uniques qui visitent les sites Microsoft. Ces témoins sont utilisés pour la publicité, les analyses des sites et à d'autres fins opérationnelles.
SM	Session	.c.clarity.ms	Microsoft	Utilisé pour synchroniser le MUID sur les domaines Microsoft.

Autres témoins analytiques avancés :

Nom du témoin	Expiration du témoin	Domaine	Fournisseur	Objectif du témoin
ai_user	1 an	home.eset.com	ESET	Identificateur d'utilisateur anonyme basé sur l'empreinte digitale du périphérique : nous aide à compter et à distinguer les utilisateurs individuels.
ai_session	30 minutes	home.eset.com	ESET	Distinction des sessions individuelles d'un même utilisateur : cela nous aide à 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 pour le service à la clientèle.

Témoins de marketing

Nom du témoin	Expiration du témoin	Domaine	Fournisseur	Objectif du témoin
_fbclid	Session	.fbclid.com	Facebook, Inc.	Ce témoin est utilisé par Facebook à des fins publicitaires et de suivi des conversions.
_fbp	3 mois	.fbclid.com	Facebook, Inc.	Ce témoin est utilisé par Facebook à des fins publicitaires et de suivi des conversions.
fr	3 mois	.facebook.com	Facebook, Inc.	Ce témoin est utilisé pour cibler les profils Facebook.
bcookie	2 ans	.linkedin.com	LinkedIn	Témoin de LinkedIn utilisé par les boutons de partage et les balises publicitaires. Permet d'identifier de manière unique les périphériques accédant à LinkedIn afin de détecter les abus sur la plateforme.

Nom du témoin	Expiration du témoin	Domaine	Fournisseur	Objectif du témoin
bscookie	2 ans	www.linkedin.com	LinkedIn	Témoin de LinkedIn utilisé par les boutons de partage et les balises publicitaires. Utilisé pour se souvenir qu'un utilisateur connecté est vérifié par une authentification à deux facteurs.
li_gc	2 ans	.linkedin.com	LinkedIn	Il s'agit d'un témoin provenant de LinkedIn et utilisé pour stocker le consentement des visiteurs concernant l'utilisation de témoins à des fins non essentielles.
lidc	24 heures	.linkedin.com	LinkedIn	Témoin 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 témoin est placé par LinkedIn. Ce témoin est utilisé pour 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 témoin lms_analytics a eu lieu pour les utilisateurs des pays désignés.
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, à des fins de publicité dans les pays désignés.

Nom du témoin	Expiration du témoin	Domaine	Fournisseur	Objectif du témoin
lms_ads	1 mois	.linkedin.com	LinkedIn	Utilisé pour identifier les membres de LinkedIn hors de LinkedIn dans les pays désignés à des fins de 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 à des fins de publicité par le biais de Google Ads.
BizographicsOptOut	10 ans	.linkedin.com	LinkedIn	Permet de déterminer l'état du retrait de consentement au suivi par une tierce partie.
li_giant	7 jours	.eset.com	LinkedIn	Identifiant indirect pour les groupes de membres de LinkedIn utilisés pour le suivi des conversions.
_clck	1 an	.eset.com	Microsoft	Conserve l'ID utilisateur et les préférences de Clarity, uniques à ce site, sur le navigateur. Cela garantit que le comportement lors de visites ultérieures sur le même site sera attribué au même identifiant utilisateur.
_clsk	1 jour	.eset.com	Microsoft	Permet de rassembler plusieurs consultations de pages par un utilisateur en un seul enregistrement de session Clarity.

Nom du témoin	Expiration du témoin	Domaine	Fournisseur	Objectif du témoin
CLID	1 an	www.clarity.ms	Microsoft	Identifie la première fois que Clarity a vu cet utilisateur sur n'importe quel site utilisant Clarity.
ANONCHK	10 minutes	.c.clarity.ms	Microsoft	Indique si le MUID est transféré à l'ANID, un témoin utilisé pour la publicité. Clarity n'utilise pas l'ANID et celui-ci est donc toujours défini à 0.
MR	7 jours	.bat.bing.com	Microsoft	Indique s'il faut actualiser le MUID.
MUID	1 an	.clarity.ms	Microsoft	Identifie les navigateurs Web uniques qui visitent les sites Microsoft. Ces témoins sont utilisés pour la publicité, les analyses des sites et à d'autres fins opérationnelles.
SM	Session	.c.clarity.ms	Microsoft	Utilisé pour synchroniser le MUID sur les domaines Microsoft.
SRM_B	1 an	.c.bing.com	Microsoft	Ce témoin est installé par Microsoft Bing
_uetSID	1 jour	.eset.com	Microsoft	Bing Ads définit ce témoin pour interagir avec un utilisateur qui a déjà visité le site Web.
_uetvid	1 an 3 semaines 4 jours	.eset.com	Microsoft	Bing Ads définit ce témoin 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.
DSID	2 semaines	doubleclick.net	AdSense, Campaign Manager, Google Ad Manager, Google Analytics, Display & Video 360, Search Ads 360	Utilisé pour identifier un utilisateur connecté sur des sites autres que Google et pour se souvenir si l'utilisateur a accepté la personnalisation des annonces.

Nom du témoin	Expiration du témoin	Domaine	Fournisseur	Objectif du témoin
test_cookie	15 minutes	doubleclick.net	AdSense, Campaign Manager, Google Ad Manager, Google Analytics, Display & Video 360, Search Ads 360	Ce témoin est utilisé par Google DoubleClick pour vérifier que les témoins peuvent être utilisés.
id	2 ans	doubleclick.net	AdSense, Campaign Manager, Display & Video 360, Google Ad Manager, Search Ads 360	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 témoin est associé au service DoubleClick for Publishers de Google. Son but est d'afficher des publicités sur le site, ce qui permet au propriétaire de percevoir des revenus.

Nom du témoin	Expiration du témoin	Domaine	Fournisseur	Objectif du témoin
GED_PLAYLIST_ACTIVITY	Session	.eset.com	AdSense, Google Ad Manager, YouTube	Ces témoins sont placés dans des vidéos youtube intégrées. Ils enregistrent des données statistiques anonymes concernant, 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 » en regardant une vidéo.
ACLK_DATA	5 minutes	youtube.com	AdSense, Google Ad Manager, YouTube	Utilisé pour vérifier si le navigateur de l'utilisateur accepte les témoins.
pm_sess	30 minutes	doubleclick.net, google.com	Campaign Manager, Display & Video 360, Google Ads, Search Ads 360	Permet d'empêcher les sites malveillants d'agir à l'insu de l'utilisateur et en se faisant passer pour lui.
pm_sess_NNN	30 minutes	doubleclick.net, google.com	Campaign Manager, Display & Video 360, Google Ads, Search Ads 360	Permet d'empêcher les sites malveillants d'agir à l'insu de l'utilisateur et en se faisant passer pour lui.
aboutads_sessNNN	30 minutes	doubleclick.net, google.com	Campaign Manager, Display & Video 360, Google Ads, Search Ads 360	Permettre 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 témoin	Expiration du témoin	Domaine	Fournisseur	Objectif du témoin
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 l'intermédiaire d'éléments intégrés dans le but d'obtenir des analyses et des rapports.
ANID	1 an	google.com and local variations	Campaign Manager, Display & Video 360, Google Ads, Search Ads 360	Google utilise des témoins pour la publicité qui sont affichés à divers 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 témoin est utilisé pour associer votre activité sur plusieurs périphériques si vous vous êtes précédemment connecté à votre compte Google sur un autre périphérique. Cela permet de coordonner les annonces que vous voyez sur les différents périphériques et de 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 grâce à la collecte d'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 périphériques.

Nom du témoin	Expiration du témoin	Domaine	Fournisseur	Objectif du témoin
TAID	14 jours	google.com/ads, google.com/ads/measurement, googleadservices.com	Campaign Manager, Display & Video 360, Google Ads, Search Ads 360	Ce témoin est utilisé pour associer votre activité sur plusieurs périphériques si vous vous êtes précédemment connecté à votre compte Google sur un autre périphérique. Cela permet de coordonner les annonces que vous voyez sur les différents périphériques et de mesurer les événements de conversion.
FPGCLDC	90 jours	.eset.com	Campaign Manager, Display & Video 360, Search Ads 360	Utilisé pour aider les annonceurs à déterminer combien de fois les utilisateurs qui cliquent sur leurs publicités finissent par effectuer une action sur leur site.
gcl***	90 jours	.eset.com	Campaign Manager, Display & Video 360, Google Ads, Search Ads 360	Placé par Google Ads. Il récupère les informations des clics publicitaires et les stocke dans un témoin interne afin que les conversions puissent être attribuées en dehors de la page de renvoi.
FLC	10 secondes	doubleclick.net	Campaign Manager, Display & Video 360, Search Ads 360	Ce témoin est utilisé pour associer votre activité sur plusieurs périphériques si vous vous êtes précédemment connecté à votre compte Google sur un autre périphérique. Cela permet de coordonner les annonces que vous voyez sur les différents périphériques et de 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.

Nom du témoin	Expiration du témoin	Domaine	Fournisseur	Objectif du témoin
CONSENT	2 ans	youtube.com	Google Inc	Témoins 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.
gac***	90 jours	.eset.com	Google Ads	Le témoin _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 du site Web de Google Ads ne liront pas ce témoin, sauf si vous acceptez les témoins de marketing.
personalization_id	2 ans	.twitter.com	Twitter	Ce témoin est placé en raison des capacités d'intégration et de partage de Twitter pour les médias sociaux.

Contrôle des témoins sur votre périphérique

Vous pouvez gérer les témoins sur notre site Web en faisant vos choix au moyen de la bannière de consentement aux témoins. Si vous changez d'avis sur vos préférences en matière de témoins, vous pouvez gérer les témoins définis par notre site Web dans les paramètres de votre compte ESET HOME ou au moyen de votre navigateur Internet. Votre navigateur vous permettra d'afficher les témoins stockés, de les supprimer et d'ajuster vos paramètres de témoins pour bloquer certaines catégories de témoins spécifiques.

Si vous changez d'avis sur vos préférences en matière de témoins, vous pouvez gérer les témoins définis par notre site Web dans les paramètres de votre compte ESET HOME ou au moyen de votre navigateur Internet ou encore en cliquant sur le lien **Gérer les témoins** figurant dans le pied de page du site Web.

Modifications apportées à la présente Politique en matière de témoins

Nous modifierons cette politique en matière de témoins de temps à autre pour refléter les changements apportés à notre site Web, aux services fournis ou à nos pratiques. Lorsque nous mettons en œuvre de telles modifications, nous réviserons la date de « dernière mise à jour » en plus de cette politique en matière de témoins. Nonobstant ce qui précède, les détails figurant dans les témoins utilisés par ce site Web peuvent changer à tout moment. Par conséquent, ils sont valables exactement à la date d'entrée en vigueur de la présente politique en matière de témoins.