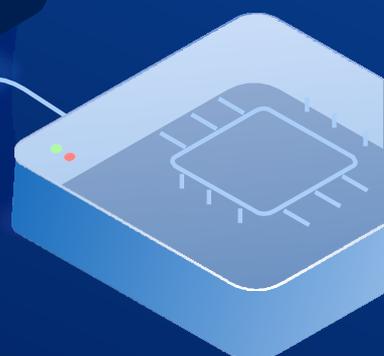


Acronis



# Manuel de renouvellement Acronis

# Acronis

# Manuel de renouvellement

## Sommaire

<a href="#">Objet de ce document</a> .....	3
<a href="#">Avantages des renouvellements</a> .....	4
<a href="#">Comment renouveler votre licence</a> .....	5
<a href="#">Politique globale de renouvellement d'Acronis</a> .....	6
<a href="#">Présentation des tarifs de renouvellement</a> .....	7
<a href="#">Renouvellement d'un logiciel Acronis : maintenance et obligations de conformité</a> .....	7
<a href="#">Processus de notification automatique par e-mail des renouvellements</a> ..	8
<a href="#">Informations à l'intention des distributeurs Acronis</a> .....	8
<a href="#">Contacter l'équipe chargée des renouvellements</a> .....	9
<a href="#">Liens utiles et questions fréquentes (FAQ)</a> .....	10
<a href="#">À propos d'Acronis</a> .....	10

# Objet de ce document

Ce document a pour but de présenter à nos clients et à nos distributeurs la politique globale d'Acronis en matière de renouvellement des produits pour entreprises avec licence d'abonnement et licence perpétuelle.

## Cette politique couvre :

- Les tarifs de renouvellement en fonction du type de licence Acronis
- Le processus de notification par e-mail de l'expiration des renouvellements pour les produits Acronis pour entreprises avec licence d'abonnement et licence perpétuelle
- Les informations sur la commande et l'achat de renouvellements
- Le processus de rétablissement d'un contrat de maintenance arrivé à expiration
- Les obligations de conformité des clients en matière de renouvellement de la maintenance

## Cette politique s'applique aux produits suivants :

- Produits Acronis pour entreprises avec licence d'abonnement
- Produits Acronis pour entreprises avec licence perpétuelle

## Cette politique ne s'applique pas aux éléments suivants :

- Licences d'abonnement et licences perpétuelles de logiciels Acronis pour particuliers
- Licences de logiciels Acronis pour fabricants d'équipement d'origine (OEM)
- Offres de services stratégiques Acronis
- Licences non destinées à la revente (NFR)
- Acronis Cyber Protect Cloud



# Avantages des renouvellements

En tant qu'éditeur de logiciels de cyberprotection, la protection est au cœur de notre mission. Le renouvellement de votre contrat de maintenance est indispensable pour assurer votre protection, ainsi que celle de vos investissements, de votre activité et de votre avenir.

## Avantages du renouvellement du contrat de maintenance de vos licences d'entreprise :



Résolution rapide et efficace des problèmes grâce à nos **ingénieurs de support technique de renommée internationale, disponibles 24 h/24 et 7 j/7**



**Support en huit langues** (anglais, allemand, français, italien, portugais, japonais, coréen et turc)



### Mises à niveau et mises à jour gratuites

vous permettant de maintenir votre produit à jour et de gagner en productivité grâce à l'ajout mensuel de nouvelles fonctionnalités s'appuyant sur des technologies de pointe



Attribution d'un **chargé de compte Acronis** pour tout renouvellement d'un contrat de maintenance



**Accès à votre compte Acronis** pour gérer les demandes de service et télécharger les nouvelles versions des produits



**Stockage cloud gratuit\*** avec tout contrat de maintenance actif

\* Pour les licences d'abonnement : vérifiez la disponibilité de votre stockage

<https://kb.acronis.com/content/67210#:~:text=With%20each%20purchase%20Acronis%20Cyber,the%20quantity%20of%20obtained%20licenses>

## Rétablissement d'un contrat de maintenance logicielle arrivé à expiration

Les clients dont le contrat de maintenance a expiré perdent automatiquement tous les avantages en matière de maintenance, notamment :

- Désactivation du lien des produits avec les licences d'abonnement.
- Perte des avantages Acronis en matière de maintenance, notamment la gratuité des mises à niveau/correctifs/mises à jour de version, le support technique (les clients ne pourront plus demander d'aide en cas de problème technique), la gratuité du stockage cloud, l'attribution d'un chargé de compte personnel, l'assistance administrative pour la gestion de l'inventaire des licences.
- Éventuels frais et autres sanctions financières pour non-mise à jour de votre solution informatique. Votre solution ne peut être mise à jour que si vous renouvelez votre contrat de maintenance.

# Comment renouveler votre licence

## Politique de renouvellement d'abonnement

- Lorsqu'un client achète un produit pour entreprises avec licence d'abonnement, il reçoit une licence qui est active pendant une durée déterminée. Il bénéficie des avantages en matière de maintenance pendant la durée de validité de la licence. Après expiration de la licence, toutes les fonctionnalités, à l'exception de la restauration des données, sont désactivées.
- Pour renouveler la licence d'abonnement d'un produit pour entreprises, le client doit utiliser une référence SKU spécifique et indiquer un nombre d'années précis à compter de la date d'expiration de la licence.
- Si le nombre de licences a augmenté (en cas d'acquisition de nouvelles licences), la date d'expiration de l'abonnement étendu prend en compte le nombre de jours restant et la capacité de l'abonnement en cours. Cette règle s'applique à tous les abonnements d'un même type. Pour plus d'informations, veuillez contacter votre chargé de compte Acronis.
- Si le nombre de licences a diminué, le client doit contacter le support technique afin d'appliquer ces modifications **avant de mettre en place le renouvellement**.

## Fonctionnalités disponibles uniquement avec les licences d'abonnement Acronis :

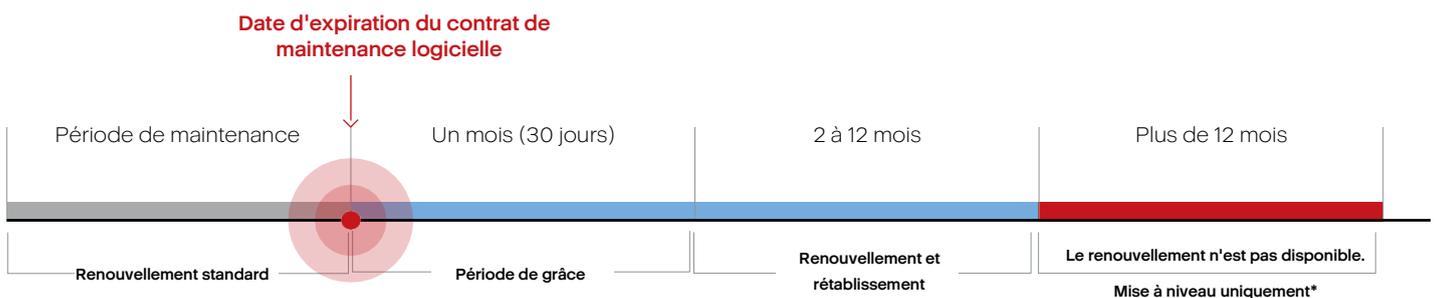
- Sauvegardes cloud à cloud des données Office 365
- Mises à jour de cyberprotection ; mises à niveau gratuites et application automatique des correctifs
- Stockage cloud gratuit inclus avec Acronis Cyber Protect et Acronis Cyber Backup
- Modèle OPEX (forme d'investissement basé sur les dépenses d'exploitation)



# Politique globale de renouvellement d'Acronis

Type	Définition	Date de validité
<b>Renouvellement standard</b>	Période de 12 mois minimum. Le contrat de maintenance est renouvelé à partir de la date d'expiration. Vous bénéficiez d'une période de grâce de 30 jours pour renouveler votre contrat de maintenance sans frais de rétablissement (20 %).	Le contrat de maintenance est renouvelé à partir de la date d'expiration.
<b>Alignement / Consolidation</b>	Plus ou moins 365 jours. Prorata calculé sur la base du nombre de jours de renouvellement nécessaire pour consolider plusieurs contrats de maintenance (peut être utilisé conjointement avec un renouvellement de plusieurs années).	À partir de la nouvelle date de facturation/date d'expiration d'origine
<b>Rétablissement d'un contrat de maintenance</b>	Si le renouvellement d'un contrat de maintenance est effectué 30 jours après la date d'expiration, des frais de rétablissement de 20 % calculés sur le prix de vente recommandé du renouvellement seront appliqués.	À partir de la date d'expiration d'origine

## Cycle pour les licences perpétuelles :



\* Les mises à niveau ne sont proposées qu'avec des licences d'abonnement.

## Cycle pour les licences d'abonnement :



# Présentation des tarifs de renouvellement

Les tarifs de renouvellement des produits logiciels Acronis dépendent du contrat du client et/ou de la participation à un programme de tarification spécifique d'Acronis :

Programme de tarification	Description
<b>Acronis Customer Program</b>	Programme de support et de maintenance sur abonnement conçu pour fournir une gamme unique et flexible de services de support
<b>Acronis Academic and Government Program</b>	Fourchette de prix proposée aux administrations centrales et locales, aux établissements d'enseignement et aux organisations à but non lucratif

## Renouvellement d'un logiciel Acronis : maintenance et obligations de conformité

### Obligations de conformité du client relatives aux produits logiciels Acronis et à leur maintenance :

- Un contrat de maintenance doit être acheté pour chaque licence (perpétuelle ou d'abonnement).
- Le nombre de contrats de maintenance doit toujours être égal au nombre de licences de produits logiciels utilisées (exception : nouvelle licence et plusieurs périodes de maintenance sur un même bon de commande).
- Le contrat de maintenance doit correspondre au type de licence de produit logiciel (perpétuelle ou d'abonnement).
- En cas de renouvellement anticipé du contrat de maintenance, la date de début correspond au jour suivant la date d'expiration du contrat de maintenance d'origine mentionnée dans le certificat de licence.

Pour plus d'informations, consultez le [Contrat de licence pour utilisateur final – Entreprises](#).

#### REMARQUE :

- Pour les commandes passées par l'intermédiaire d'un distributeur Acronis, le prix est fixé entre le distributeur et l'utilisateur final.
- Acronis a la possibilité de modifier les tarifs de renouvellement à sa discrétion, sauf accord contractuel contraire. Veuillez consulter le Contrat de licence pour utilisateur final.
- Le délai de remboursement pour les produits d'entreprise est de 30 jours à compter de la date d'achat.



# Processus de notification automatique par e-mail des renouvellements

Acronis informe ses clients de l'expiration de leur contrat de maintenance logicielle Acronis par le biais de notifications par e-mail.

Acronis envoie des notifications automatiques par e-mail aux clients finaux (le destinataire peut être modifié sur demande du client ou du partenaire) 90, 60, 30 et 15 jours avant l'expiration du contrat de maintenance, ainsi que le jour de l'expiration, puis 15 et 29 jours après l'expiration.

## Chaque notification automatique par e-mail envoyée à un client/partenaire indique :

- Le numéro de compte Acronis
- Le numéro de référence du renouvellement (ID de renouvellement)
- Le nom du produit
- La référence SKU du produit
- Le nombre de licences
- Les dates d'expiration



### REMARQUE :

Si le client renouvelle son contrat de maintenance/support pendant le cycle de notifications par e-mail, ces dernières seront interrompues uniquement après la facturation du renouvellement.

## Informations à l'intention des distributeurs Acronis

Les partenaires sont autorisés à vendre des renouvellements de contrat de maintenance par le biais du Programme Partenaires Acronis. Pour plus d'informations sur le Programme Partenaires Acronis et pour découvrir comment devenir un partenaire d'Acronis, consultez la page <http://www.acronis.com/fr-fr/partners/index.html>

En savoir plus



Acronis offre une grande visibilité sur le processus de renouvellement. Chaque client Acronis doté d'un contrat de maintenance en cours de validité peut contacter son chargé de compte Acronis pour obtenir de l'aide concernant les renouvellements.

## Responsabilités des distributeurs :

1. Les partenaires doivent contacter leurs clients ayant souscrit une licence perpétuelle dans les 90 jours précédant l'expiration de leur contrat de maintenance.
2. Les partenaires doivent contacter directement leurs clients ayant souscrit une licence d'abonnement dans les 180 jours précédant l'expiration de leur contrat de maintenance.
3. Acronis se réserve le droit de contacter les clients directement ou indirectement afin d'organiser le renouvellement de leur contrat de maintenance.

Pour contacter nos partenaires les plus proches de vous, consultez le Localisateur de partenaires Acronis : <https://www.acronis.com/fr-fr/partners/locator/>

En savoir plus 

# Contactez l'équipe chargée des renouvellements

Remplissez le formulaire de contact de l'équipe chargée des renouvellements sur la page

## Acronis

### Renewals team

Renew your maintenance contract to ensure continuous access to your Acronis Account where you can manage service requests, download new product releases and updates and seek answers to your questions.

You'll maintain access to the technical support, fixed prices and free product upgrade notifications that you're already familiar with – enabling you to make the most of your current license to Acronis Cyber Protect.

You'll get:

- 24/7 support
- Painless budgeting
- Productivity improvement
- Easy Administration
- Fixed price guarantee
- Automatic reminders
- Effortless license migration

[Support Portal](#)

[Knowledge Base](#)

[User Forums](#)

Complete this form to ensure the right team member can contact you

Country  
 United States of America

State  
 Select

Message

By clicking "Submit" I agree to [Terms of Service](#) and [Privacy Statement](#)

<https://www.acronis.com/fr-fr/renewals/> ou envoyez un e-mail à l'adresse [renewals@acronis.com](mailto:renewals@acronis.com)

www.acronis.com

Copyright © 2002-2022 Acronis International GmbH.

# Liens utiles et questions fréquentes (FAQ)

## À propos des produits :

[Licences Acronis Cyber Protect](#)  
[FAQ sur les licences et les mises à niveau/rétrogradations](#)  
[Tableau comparatif Acronis Cyber Protect](#)  
[Différence entre une mise à jour et une mise à niveau](#)  
[Tableau de mise à niveau](#)  
[Comment mettre à jour un produit Acronis](#)  
[Installation de la dernière mise à jour d'un produit Acronis](#)  
[Vérifier le numéro de version du produit utilisé](#)  
[Contrat de licence pour utilisateur final](#)  
<https://kb.acronis.com/content/1834>

## Portail client Acronis :

[Qu'est-ce qu'un compte Acronis et comment en créer un](#)  
[Comment enregistrer un produit](#)  
[Comment enregistrer un renouvellement de contrat de maintenance/d'abonnement](#)  
[Comment transférer une licence perpétuelle vers un autre compte Acronis](#)  
[Comment désactiver le renouvellement automatique d'un abonnement](#)  
[Comment télécharger une mise à niveau gratuite pendant la période d'abonnement](#)  
[Comment augmenter un quota de stockage cloud \(s'applique également au quota d'un produit avec licence d'abonnement\)](#)  
[Comment vérifier si mon programme de support est valide](#)

## FAQ sur le support :

[Comment contacter le support \(par téléphone, e-mail, chat\) et créer une demande de support](#)  
[Lorsque j'envoie une demande de support, comment celle-ci est-elle traitée ?](#)  
[Si j'ai besoin de recontacter le support Acronis pour une même requête, comment puis-je faire référence à mon précédent appel ?](#)  
[Pourrai-je parler au même technicien si je recontacte le support pour une autre question ?](#)  
[Comment puis-je faire part de mon expérience avec le support ?](#)

## Accès aux ressources de support Acronis :

[Base de connaissances](#)  
[Guides de l'utilisateur Web des produits Acronis](#)

## Liens utiles pour les produits de la gamme Files :

[Produits de la gamme Acronis Files : FAQ sur la maintenance](#)  
[FAQ sur Acronis Cyber Files](#)  
[Acronis Files Connect : FAQ sur la mise à niveau](#)  
[Guide de l'utilisateur Acronis Cyber Files \(en anglais uniquement\)](#)  
[Guide de l'utilisateur Acronis Files Connect \(en anglais uniquement\)](#)

# À propos d'Acronis

Acronis unifie la protection des données et la cybersécurité pour fournir une [cyberprotection](#) intégrée et automatisée qui résout les problèmes de fiabilité des données, d'accessibilité, de confidentialité, d'authenticité et de sécurité ([SAPAS](#)) : les défis du monde numérique moderne. En proposant des modèles de déploiement flexibles qui répondent aux besoins des fournisseurs de services et des professionnels de l'informatique, Acronis offre une cyberprotection de premier plan pour vos données, applications et systèmes, via une large gamme de solutions innovantes optimisées par l'intelligence artificielle : antivirus de nouvelle génération, [sauvegarde](#), [reprise d'activité après sinistre](#) et gestion de la protection des terminaux. Grâce à ses technologies primées d'authentification par la [blockchain](#) et de [lutte contre les malwares](#) optimisées par l'intelligence artificielle, Acronis protège tout type d'environnement, du cloud à l'hybride en passant par la protection sur site, à un coût faible et prévisible.

Société fondée à Singapour en 2003 et enregistrée en Suisse en 2008, Acronis compte à présent plus de 2 000 collaborateurs sur 34 sites dans le monde. Ses solutions ont été adoptées par plus de 5,5 millions de particuliers et 500 000 entreprises ainsi que par des équipes de sport professionnelles de haut niveau. Celles-ci sont distribuées par un réseau de 50 000 partenaires et fournisseurs de services, couvrant plus de 150 pays et 26 langues.