



## Guide du Dropbox Reseller Program

# Présentation du programme

Chez Dropbox, nous nous efforçons de proposer des produits de qualité qui simplifient la collaboration, et nous valorisons les partenaires qui partagent notre vision. Le Dropbox Reseller Program (ci-après dénommé le "Programme") a pour but de fournir aux partenaires la formation, les systèmes et les outils nécessaires pour vendre Dropbox à leurs clients et en assurer l'assistance.

---

## Guide du programme

Le présent Guide du Dropbox Reseller Program (le "Guide") explique en détail les conditions que les partenaires doivent remplir pour devenir membres du Programme. Les conditions du présent Guide sont incluses dans celles du Contrat de revendeur (ci-après dénommé le "Contrat") conclu entre les parties, et viennent s'y ajouter. En cas de conflit entre les conditions évoquées dans le présent Guide du programme et celles du Contrat, y compris les avenants éventuels, les conditions de ce Guide prévalent (dans les limites dudit conflit), sauf indication contraire.

## Distributeurs et pays

Les partenaires ne sont autorisés à commercialiser, promouvoir et revendre le Service que dans les pays où un Distributeur est autorisé. Consultez la liste des [Distributeurs et des pays](#).

# Comment rejoindre le programme

---

1. Accédez au site [www.dropbox.com/reseller](http://www.dropbox.com/reseller).
2. Remplissez le formulaire d'inscription et acceptez le Contrat de revendeur.
3. Une fois votre demande acceptée, vous recevrez une confirmation.
4. Utilisez votre identifiant de revendeur pour acheter des licences à revendre auprès d'un [Distributeur autorisé](#).
5. Suivez la [formation en ligne](#) (saisissez le code "French Sales").
6. Envoyez une demande [pour obtenir de nouvelles licences à usage interne](#).
7. Revendez Dropbox à vos clients.

# Adhésion au programme

---

Dropbox détermine le niveau de partenariat des revendeurs en fonction de leur investissement en termes de formation et de ventes. Plus leurs niveaux de participation et de performance sont élevés, plus leur niveau de partenariat est avancé.

Le Programme propose trois niveaux de partenariat : Registered, Select et Elite.

De plus, le Programme propose deux niveaux de partenariat pour la vente de services : Select et Elite.

---

## Critères d'adhésion

Lorsqu'ils rejoignent le Programme, les partenaires ne peuvent bénéficier des Avantages associés que s'ils respectent les Conditions requises, y compris celles mentionnées sur la page suivante, ainsi que toute autre condition en vigueur.

## Période d'évaluation

Dropbox évaluera annuellement les membres du Programme pour s'assurer qu'ils continuent de respecter les Conditions requises correspondant à leur niveau de partenariat. Si nous déterminons qu'un partenaire ne respecte pas les Conditions correspondant à son niveau, nous nous réservons le droit de changer son niveau ou de l'exclure du Programme. Dans ce dernier cas, le partenaire cessera immédiatement de bénéficier de l'ensemble des Avantages associés.

Conditions requises pour adhérer au Dropbox Reseller Program	Registered	Select	Elite
Inscription au programme	Requis	Requis	Requis
Résolution des problèmes d'assistance client de niveau 1 (pour conserver le niveau de partenariat actuel)	> 97 %	> 97 %	> 97 %
Formation annuelle des employés	-	5 employés	10 employés
Nouveaux clients par an (entités indépendantes entre elles possédant des comptes activés)	-	5 clients	20 clients
Références clients approuvées par an*	-	2 références*	5 références*
Plan d'affaires commun approuvé	-	-	Requis

\*Voir le [Formulaire d'envoi des références clients](#)

Avantages du Dropbox Reseller Program	Registered	Select	Elite
Accès au portail des partenaires Dropbox (une fois disponible)	Oui	Oui	Oui
Assistance revendeur sur invitation du client	Oui	Oui	Oui
Supports marketing	Généraux	Généraux	Personnalisés
Formation	En ligne	En ligne	En ligne/en personne
Licences Dropbox Business à usage interne*	5 licences*	Jusqu'à 20 licences* (1 équipe)	Jusqu'à 50 licences* (1 équipe)
Licences de démonstration Dropbox Business* gratuites (par an) et kit de démonstration	-	Jusqu'à 10 licences* (2 équipes max.)	Jusqu'à 20 licences* (4 équipes max.)
Remise sur les licences Dropbox Business à usage interne*	-	40 % de remise sur le tarif Dropbox ; soumis à approbation de Dropbox au-delà de 100 licences*	50 % de remise sur le tarif Dropbox ; soumis à approbation de Dropbox au-delà de 200 licences*
Annuaire des partenaires : inscription en fonction du niveau de partenariat (une fois disponible)	-	Select	Elite
Responsable de compte partenaire (PAM)	-	Assistance éventuellement disponible via le distributeur	Éligible
Architecte solutions (SA)	-	Accès à la bibliothèque de références	Disponible
Soutien commercial	-	-	Éligible

\*Voir les [Conditions d'utilisation supplémentaires des licences de démonstration et des licences à usage interne](#)

# Formation

---

Dropbox peut demander au partenaire de suivre certaines formations, et ce dernier s'engage à coopérer avec Dropbox pour veiller à ce que son personnel les suive, à la charge du partenaire. Dropbox s'engage à informer le partenaire des exigences en matière de formation dans un délai raisonnable, soit via le Portail des partenaires, soit par e-mail. Pour devenir membre Select ou Elite, une formation aux mises à niveau des fonctionnalités Dropbox est requise. Des ressources de formation supplémentaires peuvent être obtenues auprès de Dropbox ou des Distributeurs autorisés. Les partenaires peuvent suivre un plan de formation individuel complet pour répondre aux critères de formation du Programme.

Plan de formation	Description	Public ciblé
Revendeur	Formation à la vente des solutions Dropbox.	Équipes commerciales
Expertise technique	Formation technique avant-vente pour les contrats à long terme ou à durée illimitée.	Équipes techniques
Services	Formation avancée pour les déploiements complexes. Cette formation inclut une session en ligne obligatoire suivie d'un stage pratique sur site.	Équipes en charge des services
Assistance	Formation à l'assistance de niveau 1 pour aider les utilisateurs à redevenir opérationnels rapidement.	Équipes en charge de l'expérience client et de l'assistance
Marketing	Formation pour apprendre à susciter l'intérêt des clients pour Dropbox.	Équipe en charge de la génération de la demande

## Certification de vente de services

---

Outre la revente de licences, les partenaires peuvent étendre leur activité en obtenant une certification les autorisant à vendre d'autres Services aux entreprises. Outre la simplicité de déploiement et d'utilisation de Dropbox, les clients peuvent accélérer encore davantage leur retour sur investissement en faisant appel à l'expertise de nos partenaires en matière de migration des données, d'implémentation et de déploiement, de productivité des employés, mais aussi de développement de solutions personnalisées et d'optimisation des processus. Les partenaires qui répondent aux critères d'obtention de la certification de vente de services bénéficieront de l'ensemble des avantages de ladite certification et se verront attribuer le badge Dropbox correspondant.

Critères d'éligibilité à la certification de vente de services Dropbox	Select	Elite
Inscription au Reseller Program	Requis	Requis
Avenant relatif à la vente de services aux entreprises	Requis	Requis
Plan d'affaires commun approuvé	-	Requis
Formation en ligne Revente et Services	Condition préalable à la formation sur site	Condition préalable à la formation sur site
Formation Services aux entreprises dans les locaux de Dropbox	2 employés	4 employés
Vente de nouveaux services aux entreprises	4	10
Références clients approuvées pour la vente de services aux entreprises	2 références clients	5 références

\*Voir le [Formulaire d'envoi des références clients](#)

Avantages de la certification de vente de services Dropbox	Select	Elite
Formation gratuite dans les bureaux régionaux de Dropbox	Oui	Oui
Liste de prospects pour la vente de services aux entreprises	-	Éligible
Contrats de sous-traitance via Dropbox	-	Éligible
Assistance à la vente et à la fourniture de services	Par e-mail et par téléphone	Par e-mail, par téléphone et en personne
Licences Dropbox Business à usage interne*	Jusqu'à 20 licences* (1 équipe)	Jusqu'à 50 licences* (1 équipe)
Licences de démonstration Dropbox Business* gratuites (par an) et kit de démonstration	Jusqu'à 10 licences* (2 équipes max.)	Jusqu'à 20 licences* (4 équipes max.)
Remise sur les licences Dropbox Business à usage interne*	40 % de remise sur le tarif Dropbox ; soumis à approbation de Dropbox au-delà de 100 licences*	50 % de remise sur le tarif Dropbox ; soumis à approbation de Dropbox au-delà de 200 licences*
Mises à jour de produits	Semestrielles	Trimestrielles
Certification d'accréditation et Badge Dropbox	Oui	Oui
Annuaire des partenaires : inscription en fonction du niveau de partenariat (une fois disponible)	Inscription en tant que Select Services Partner	Inscription en tant qu'Elite Services Partner
Supports marketing	Généraux	Personnalisés
Accès à la bibliothèque de ressources pour partenaires de services Dropbox	Oui	Oui

\*Voir les [Conditions d'utilisation supplémentaires des licences de démonstration et des licences à usage interne](#)

# Assistance

Les partenaires devront faire preuve de rigueur et de professionnalisme dans l'assistance apportée à leurs clients, tel qu'indiqué ci-dessous. Dropbox peut, à son entière discrétion, apporter une assistance directe aux clients ou demander à ces derniers de faire appel à leur partenaire. Dropbox peut proposer de modifier certaines conditions énoncées ci-dessous relatives à l'assistance, et toute condition particulière fera l'objet d'un accord écrit entre Dropbox et le partenaire.

Si le partenaire prend connaissance d'un problème de niveau 2 ou 3 ne pouvant être résolu par l'assistance du distributeur, il devra signaler le problème à Dropbox dans les délais indiqués ci-dessous.

Si le client ou le partenaire signale un incident nécessitant une assistance de niveau 2 ou 3, Dropbox attribuera à cet incident un numéro d'identification d'assistance unique au moment du signalement (qui peut être effectué par téléphone, e-mail ou sur le Web).

Les délais ci-dessous s'appliquent aux partenaires disposant (1) d'une marketplace avec une fonctionnalité de connexion en tant qu'utilisateur, ET (2) d'un administrateur d'équipe qui a activé l'assistance revendeur. Les partenaires ne répondant pas à ces critères devront fournir une assistance de niveau 1 tel qu'indiqué ci-dessous, puis, après avoir fait remonter le problème à leur distributeur dans le but d'obtenir une assistance, inviter l'utilisateur final à se connecter à son interface d'administration Dropbox Business et faire remonter le problème directement à Dropbox en envoyant un e-mail à l'adresse [dropbox.com/team/admin/help](mailto:dropbox.com/team/admin/help).

Niveau	Description	Responsabilité
1	Le Service n'est pas perturbé. Les demandes d'assistance de niveau 1 de la part des Clients comprennent : (1) les demandes concernant la fourniture ou l'activation de comptes utilisateur ; (2) les demandes d'informations générales liées au Service (par exemple, instructions de base, dépannage via le centre d'assistance) ; (3) les demandes liées au paiement et à la facturation.	Le partenaire doit résoudre le problème du client Dropbox dans un délai <b>d'un (1) jour ouvré (Standard et Advanced)</b> ou faire remonter le problème à Dropbox dans un délai <b>d'une (1) heure (Enterprise)</b> .
2	Le Service Dropbox est affecté par un problème qui empêche l'utilisation de certaines fonctionnalités d'administration, de fonctionnalités non essentielles ou secondaires, ou un problème de niveau 3 pour lequel une procédure de résolution temporaire a été fournie par Dropbox.	Le partenaire doit essayer les différentes méthodes de résolution avec l'assistance du Distributeur et faire remonter le problème à Dropbox dans un délai <b>d'un (1) jour ouvré (Standard et Advanced)</b> ou dans un délai <b>d'une (1) heure (Enterprise)</b> .
3	Le Service Dropbox est affecté par un problème qui empêche l'utilisation de certaines fonctionnalités essentielles.	Le partenaire doit essayer les différentes méthodes de résolution avec l'assistance du Distributeur et faire remonter le problème à Dropbox dans un délai <b>de quatre (4) heures (Standard et Advanced)</b> ou dans un délai <b>d'une (1) heure (Enterprise)</b> .



# Conditions supplémentaires

---

## Services concernés

Le Programme, avec ses Conditions requises et ses Avantages associés, s'applique à tous les Services que Dropbox met à la disposition des distributeurs à des fins de revente dans le cadre du Programme.

## Durée d'adhésion

La durée d'adhésion initiale par défaut est de 12 mois. Dropbox peut, à son entière discrétion, proposer une durée d'adhésion différente. La durée initiale pour tous les comptes utilisateur supplémentaires ajoutés à une équipe sera calculée au prorata, de façon à correspondre à la durée initiale des comptes préexistants de l'équipe concernée. Au moment du renouvellement, les comptes supplémentaires d'origine seront renouvelés en respectant la même durée de renouvellement que l'adhésion initiale.

## Charte graphique et éditoriale de marque pour les partenaires Dropbox

Pour connaître les consignes supplémentaires qui s'appliquent au Programme, veuillez consulter la [Charte graphique et éditoriale de marque pour les partenaires](#).

## Portail des partenaires

Le Portail des partenaires correspond à l'interface Web susceptible d'être mise à la disposition du partenaire par Dropbox et d'inclure le système d'échange d'informations entre les parties. Le partenaire n'est autorisé à accéder à ce portail que pendant la période de validité du contrat et uniquement dans le cadre de sa mission décrite dans ce dernier. Cette utilisation est soumise au respect des conditions du Contrat, de la Politique d'utilisation acceptable disponible à l'adresse [dropbox.com/acceptable\\_use](https://dropbox.com/acceptable_use), et d'autres politiques et conditions applicables que Dropbox est susceptible de publier périodiquement.

## Mise à jour du guide du programme

Le présent Guide du programme est susceptible de faire l'objet de mises à jour périodiques, et Dropbox s'engage à les communiquer au partenaire pour examen. Les partenaires sont tenus de se référer régulièrement à ce Guide pour veiller au respect des conditions mises à jour.

## Conditions minimales requises

En participant au Programme, chaque partenaire reconnaît et accepte qu'en cas de non-respect des conditions minimales requises dans le cadre du Programme, et/ou d'utilisation de pratiques commerciales contraires à l'éthique, Dropbox se réserve le droit d'exclure le partenaire du Programme.

## Validité du guide du programme

À l'exception des modifications expressément stipulées dans ce Guide, les conditions du Contrat, y compris les avenants éventuels, resteront pleinement en vigueur.

## Définitions

Les termes commençant par une majuscule qui sont utilisés, mais non définis dans le présent Guide du programme sont définis dans le Contrat.