

Contrat de revendeur agréé

Nest Labs (Europe) Limited Contrat relatif aux revendeurs agréés

LE PRÉSENT CONTRAT est entre :

1. Nest Labs (Europe) Limited, une société constituée en Irlande et sise au 70 Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, Irlande (« **Nest** » ou « **Nous** ») ; et

2. DOMOKAMI, 37 rue jean moulin, Argenteuil 95100 (« **Vous** »).

et Nous et Vous sommes collectivement désignés comme étant les « **parties** ».

Nous produisons et fournissons des produits électroniques grand public de haute qualité via un système de distribution sélective. Vous Nous avez confirmé que Vous déteniez le savoir-faire nécessaire à l'installation de produits de chauffage et ménagers et que vous remplissiez les Critères relatifs aux revendeurs agréés (Revente).

1. Désignation en tant que Revendeur agréé pour la revente.

1.1 Vous confirmez l'exactitude des informations fournies dans la demande que Vous Nous avez transmise pour devenir un Revendeur agréé en tant que Professionnel Nest. Nous nous fondons sur ces informations.

1.2 À présent, nous vous désignons en tant que Revendeur agréé pouvant s'approvisionner en Produits auprès de Nous ou de tout Revendeur agréé et faire de la Revente (un « **Professionnel Nest** »), aux conditions du présent Contrat.

1.3 Vous reconnaissez avoir été autorisé à participer au Réseau Nest pour la Revente uniquement. Si Vous souhaitez vendre le(s) Produit(s) sans fournir de Service d'installation, vous devez satisfaire aux Critères relatifs aux Revendeurs agréés pour la Revente (que vous pouvez obtenir auprès de Nest) et signer un contrat séparé avec Nous qui régit la vente de détail.

1.4 Si vous proposez vos services sur internet, Vous pouvez proposer les Produits avec un Service d'installation, mais vous ne pouvez pas vendre les Produits sur internet sans Service d'installation à moins que nous vérifions au préalable votre conformité aux Critères relatifs aux Revendeurs agréés pour la Vente en ligne (que vous pouvez obtenir auprès de Nest) et que vous signiez un contrat séparé avec Nous régissant la vente en ligne sans installation.

1.5 Vous acceptez de ne pas vendre les Produits à une personne ou à une entreprise afin que ces tierces parties les revendent, à moins que ces dernières soient des Revendeurs agréés au sein du Réseau Nest. Vous ne proposerez pas à la vente un Produit portant la

marque commerciale Nest que vous aurez obtenu d'une source qui ne soit pas Nous ou un Revendeur agréé.

2. Vos obligations

Vous devrez :

2.1 faire la promotion, la démonstration du Produit, et le vendre et l'installer avec soin et diligence ;

2.2 fournir à l'Utilisateur final une expérience client de haute qualité, notamment des informations sur le Produit avant la vente, un Service d'installation et un service client après la fourniture du produit ;

2.3 Nous informer sans délai des plaintes et des préoccupations importantes en matière de sécurité qui vous sont adressées à propos des Produits ;

2.4 tenir des registres complets sur les ventes et les Services d'installation, notamment la date de chaque transaction, le nom et l'adresse de l'Utilisateur final, et les numéros de série uniques des Produits vendus, de façon suffisamment détaillée pour permettre la mise en oeuvre d'un rappel de produit, le cas échéant ;

2.5 ne pas Vous décrire comme un agent de Nest, ou comme ayant une quelconque autorité de Nous lier ;

2.6 préserver la confidentialité de l'ensemble des informations non publiques que Nous vous révélons à propos de Nous ou de Nos clients, Produits, de notre propriété intellectuelle ou de notre activité (y compris le contenu du présent Contrat), et si vous avez signé un AND avec Nous, Vous devez continuer à respecter les termes de cet AND ;

2.7 Vous conformer aux Critères relatifs aux Revendeurs (Revente) et les respecter à tout moment ;

2.8 maintenir en cours de validité les assurance adéquates relatives à vos opérations, en veillant à y inclure une assurance professionnelle et de responsabilité civile, une assurance automobile et, si la loi l'exige, une assurance de responsabilité employeur, et fournir des attestations de ces assurances à Nest lorsque ce dernier le demande ;

2.9 Vous conformer pleinement à l'ensemble des lois en vigueur relatives aux données personnelles des consommateurs et des Utilisateurs finaux ; et veiller à ce que tous Vos employés et sous-traitants respectent ces lois ; et

2.10 mener Votre activité en conformité constante vis-à-vis des lois en vigueur, notamment les lois de répression des pots-de-vin. Vous reconnaissez que Nous ne contrôlons pas les Revendeurs agréés (installateurs/Professionnels Nest) pour ce qui est des dispositions légales en vigueur, de la formation, des compétences et des certifications requises pour

installer les Produits dans chaque juridiction, et en tant qu'installateur professionnel, Vous reconnaissez qu'il Vous incombe de fournir les Services d'installation en conformité avec les lois, réglementations et certifications pertinentes.

3. Utilisation du fonds de commerce et de la propriété intellectuelle de Nest

3.1 Vous reconnaissez Notre droit, titre et intérêt vis-à-vis de l'ensemble des marques commerciales, appellations commerciales, marques de service, logos, présentations, droits d'auteur, et autre élément de propriété intellectuelle utilisés dans ou en lien avec les Produits, et des logiciels et services associés (collectivement, la « **Propriété intellectuelle de Nest** »).

3.2 Nous vous accordons une licence limitée, non exclusive, ne pouvant pas donner lieu à une sous-licence et incessible d'utiliser les Caractéristiques de la Marque Nest dans la documentation marketing et liée aux services, uniquement aux fins de proposer et de vendre les Produits et les Services d'installation, conformément aux conditions du présent Contrat, y compris les obligations présentées en Annexe 2 (« **Utilisation de la Propriété intellectuelle de Nest** »). En outre, toute utilisation par Vous d'une quelconque caractéristique de la Marque Nest ou d'images de Produit dans les médias payants, notamment la télévision, les médias d'extérieur, la presse nationale, la radio, la publicité ou le marketing numériques, ou dans tout communiqué de presse, sera soumise à une approbation préalable écrite de Nest dans chaque cas. À l'exception des licences expressément accordées ailleurs dans le présent Contrat, aucune licence et aucun droit vis-à-vis des brevets, droits d'auteur, marques commerciales, secrets professionnels, conceptions, logiciels ou services de Nest ou toute autre Propriété intellectuelle de Nest ne sont accordés. La licence prendra automatiquement fin lorsque ce Contrat arrivera à son terme.

4. Indemnité

4.1 Vous acceptez de défendre, d'indemniser et de dégager de toute responsabilité les Parties indemnisées de Nest eu égard à tous dommages-intérêts, responsabilités, réclamations ou exigences (y compris les frais et honoraires d'avocat) présentés par une tierce partie en raison de, ou découlant de (i) toute infraction au présent Contrat par Vous ou Vos employés ou Sous-traitants ; (ii) Vos activités publicitaires et marketing, Vos services d'installation (qu'ils soient ou non fournis par Vous ou Vos employés, sous-traitants ou mandataires) ; (iii) Vos actes ou omissions (ou ceux de Vos employés, sous-traitants ou agents) concernant les Produits ou (iv) Votre violation de toute loi ou de tous droits d'une tierce partie.

En lien avec cette clause 4.1, Vous reconnaissez que Nest n'a aucune responsabilité quant à la fourniture des Services d'installation et Vous conservez seul la responsabilité de Vos Services d'installation vis-à-vis des Utilisateurs finaux.

Dans cette clause, les « **Parties indemnisées de Nest** » nous désignent Nous et Nest

Labs Inc., de même que nos filiales, directeurs, administrateurs, employés, mandataires, concédants, fournisseurs, ayants droit et cessionnaires respectifs.

4.2 Toutefois, Vous ne serez pas tenu de nous indemniser, Nous ou les Parties indemnisées de Nest pour les pertes, dommages, coûts, pénalités, amendes ou réclamations liés à (i) Notre conception ou fabrication des Produits ; (ii) toute infraction commise par Nous à l'égard des droits de propriété intellectuelle d'une tierce partie ; ou (iii) tous actes ou omissions négligents ou délibérés d'une Partie indemnisée de Nest.

4.3 Chaque partie informera sans délai l'autre partie si elle prend connaissance de toute réclamation, poursuite ou procédure émanant de ou liées à une infraction soumise à cette indemnité, à condition que Notre retard ou notre manquement à cet égard ne Vous dispensent d'aucune de Vos obligations en vertu de cette clause.

4.4 Pour toute réclamation défendue par Vous, Nous pouvons choisir d'être représentés séparément à nos propres frais. Vous acceptez de ne pas régler une telle réclamation sans le consentement écrit préalable de Nest.

5. Limitation de responsabilité

Vous reconnaissez et acceptez que Nous ne serons pas responsables de ce qui suit :

5.1 tout dommage que Vous pourriez subir en raison d'un retard d'expédition, d'une défectuosité du Produit, de la conception du Produit, de la sélection du Produit, ou pour toute autre raison, que la responsabilité soit ou non affirmée dans un contrat, en raison d'un préjudice (y compris la négligence et la responsabilité strictement liée au produit), la garantie, en vertu d'une loi ou autrement ;

5.2 la perte de profit, la perte d'activité, le ternissement de la réputation, ou pour tout préjudice indirect, fortuit, accessoire ou spécial quelle qu'en soit la nature (y compris notamment), indépendamment du fait que nous étions censés ou non avoir eu connaissance de l'éventualité de cette perte ou de ce préjudice potentiels ;

5.3 sauf indication contraire dans le présent Contrat, Nous déclinons toute autre garantie vis-à-vis de Vous dans la plus large mesure autorisée par la loi, y compris notamment, toute garantie expresse ou implicite, découlant de la loi, de nature contractuelle, ayant trait à la responsabilité civile ou au préjudice, ou autrement, y compris et sans s'y limiter, toute garantie de valeur marchande, de qualité satisfaisante, d'adéquation pour un but particulier, ou de non violation, et Vous renoncez par la présente à l'ensemble des autres garanties, obligations, déclarations ou responsabilités. Cela n'affectera pas la Garantie limitée fournie par Nous aux Utilisateurs finaux <https://nest.com/eu/legal/warranty/> ; et

5.4 Notre responsabilité totale envers Vous ou toute autre partie émanant du présent Contrat ou visée par ce dernier ou en raison d'une infraction au présent Contrat commise par Nous, qu'il s'agisse d'une clause contractuelle, d'un préjudice (y compris notamment la négligence), la responsabilité stricte ou autrement, ne dépassera pas cinq mille euros

(5000€).

6. Durée du Contrat

6.1 Le présent Contrat prendra effet à sa date d'entrée en vigueur et conservera ses effets jusqu'à la fin de l'année calendaire.

6.2 Le présent Contrat sera automatiquement renouvelé pour des périodes successives d'une année, à moins que l'une des parties ne fournisse un préavis d'au moins dix (10) jours avant le 31 décembre en y indiquant son intention de ne pas renouveler le Contrat l'année suivante. Le présent Contrat peut être résilié à tout moment :

6.2.1 par Nous, sur-le-champ, moyennant un avis à Votre intention ou en cas d'infraction par Vous à une clause du présent Contrat ; ou

6.2.2 par l'une ou l'autre des parties, sans avoir à fournir de raison, moyennant un préavis de trente (30) jours envoyé à l'autre partie.

6.3 Toute obligation s'appliquant préalablement survivra à la résiliation ou à l'expiration du présent Contrat. Les dispositions des clauses 1.1, 1.5, 2.6, 2.8, 2.9, 2.10, 4 (Indemnisation), 5 (Limitation de responsabilité) et 7 (Dispositions diverses) survivront à l'expiration ou à la résiliation du présent Contrat.

6.4 Vous comprenez et acceptez en particulier qu'en cas d'infraction commise par Vous à l'égard d'une des dispositions du présent Contrat, Nous pouvons (outre la résiliation du Contrat) (i) empêcher la poursuite de la vente ou la fourniture de Produits à Vous ; (ii) exiger la restitution de tous les produits qui vous ont été fournis (sous réserve d'un remboursement intégral ou partiel) ; et/ou (iii) suspendre ou mettre fin à notre coopération et au soutien que Nous Vous fournissons.

7. Dispositions diverses

7.1 **Cession.** Vous ne pouvez pas céder ou transférer le présent Contrat ou sous-traiter une quelconque obligation sans notre autorisation écrite.

7.2 **Amendements.** Nous pouvons amender les politiques de Nest, Notre tarification et les Critères relatifs aux Revendeurs agréés à tout moment moyennant un préavis. Nous pouvons interrompre la fabrication et la fourniture de tout Produit, ou modifier ou remplacer tout Produit à tout moment et Nous ne serons pas responsables envers Vous de cette interruption ou cette modification.

7.3 **Dissociabilité.** Si à tout moment, une disposition du présent Contrat est ou devient illégale ou inapplicable, cette disposition sera considérée amendée dans la mesure du nécessaire pour la rendre légale et applicable, et si cela ne peut se faire, elle doit être dissociée du présent Contrat, et les dispositions restantes continueront de produire tous leurs effets, dans toute la mesure possible conformément à l'intention des parties.

7.4 Intégralité du Contrat. Le présent Contrat (y compris les Annexes) présente l'intégralité des conditions convenues entre les parties. Il annule et remplace tous les autres contrats entre les parties (à l'exception de l'AND) relatifs à son objet. En signant le présent Contrat, aucune des parties ne s'est appuyée sur, ou n'aura de droit ou de recours fondés sur, une déclaration, une affirmation ou une garantie (qu'elles soient faites par négligence ou de bonne foi), autres que celles expressément énoncées dans le présent Contrat.

7.5 Exemplaires. Le présent Contrat peut être signé en plusieurs exemplaires et par les parties dans des exemplaires séparés, dont la totalité, pris ensemble, sera considéré comme constituant un seul et même instrument.

7.6 Droit applicable et tribunaux compétents. Le présent Contrat sera régi et interprété conformément au droit irlandais, sans considération des conflits de règles de droit. Vous acceptez que l'ensemble des controverses, litiges et réclamations découlant du présent Contrat seront jugés exclusivement par les tribunaux d'Irlande. Toutefois, un jugement peut être exécuté dans toutes les juridictions. Toute réclamation ou procédure judiciaire liées au présent Contrat doivent débiter, le cas échéant, dans un délai d'une (1) année à compter de la date à laquelle la cause de la procédure s'est produite.

7.7 Signature électronique. Conformément à l'Electronic Commerce Act de 2000 et à la Directive européenne 1999/93/EC, les parties au présent Contrat conviennent de la possibilité de signer ce Contrat par voie électronique, notamment par l'utilisation de signatures électroniques par les parties, dont ces dernières conviennent qu'elles auront tous les effets juridiques des signatures traditionnelles manuscrites.

Sans préjudice de la validité de toute autre forme ou modalité de signature, les parties conviennent que le présent Contrat entrera en vigueur et sera contraignant pour les parties une fois les étapes suivantes accomplies :

7.7.1 L'envoi par Vous d'une demande à notre intention pour devenir un Professionnel Nest ;

7.7.2 L'envoi par Vous à notre intention de justificatifs prouvant que vous remplissez les Critères et normes relatifs aux Revendeurs agréés applicables aux Professionnels Nest ;

7.7.3 L'indication, à notre intention, de Votre acceptation des conditions du présent Contrat ; et

7.7.4 L'envoi par Nous d'une confirmation à Votre intention.

(À conditions toutefois que rien dans cette clause ne nous oblige à envoyer une Confirmation ou à signer un contrat avec Vous, démarches qui demeurent à notre entière discrétion).

7.8 Chaque partie convient qu'elle a été autorisée et qu'elle détient le pouvoir nécessaire

pour signer le présent Contrat par voie électronique pour le compte de la partie concernée et entend être liée par le présent Contrat.

7.9 Vous reconnaissez avoir la capacité de conserver le présent Contrat pour référence ultérieure, soit en l'imprimant, soit en l'enregistrant.

EN FOI DE QUOI, les parties ont signé le présent Contrat par voie électronique en vertu de l'Electronic Commerce Act de 2000.

Annexe 1 - Définitions

Revendeur agréé (ou « **RA** ») désigne un distributeur, un détaillant ou un revendeur membre du Réseau Nest et qui est autorisé à fournir des Produits aux Utilisateurs finaux ou par le biais de la vente au détail, et comprend un Professionnel Nest ;

Critères relatifs aux Revendeurs agréés (revente) désigne les critères applicables à la désignation des Revendeurs agréés afin que ces derniers procèdent à la revente des Produits, dont une copie à jour est présentée en Annexe 3. Ces critères peuvent évoluer de temps à autre, à notre discrétion ;

Les Caractéristiques de la Marque désigne les appellations commerciales, les marques commerciales, les logos et les autres caractéristiques distinctives de la marque qui sont associés à une Partie.

Date de début désigne la date à laquelle Nest Vous envoie la Confirmation ;

Confirmation désigne une communication écrite (qui peut être électronique ou sur support papier ou sous toute autre forme durable) de Nest qui Vous est adressée et Vous confirme que (i) Nest a reçu Votre demande de devenir un Professionnel Nest et Votre acceptation écrite (qui peut être au format électronique, sur support papier ou sous toute autre forme durable) des conditions du présent Contrat, et que (ii) Nest accepte par cette confirmation les conditions du présent Contrat relatif aux Revendeurs comme un contrat juridiquement contraignant entre Nest et Vous ;

Utilisateur final désigne un client qui achète le Produit auprès de Vous, et qui bénéficie d'un Service d'installation ou qui utilise le Produit autrement ;

Service d'installation désigne les services d'installation du ou des Produits dans une maison ou un bâtiment ;

Le Réseau Nest désigne le Système de distribution sélective mis en place par Nest pour la distribution des Produits au sein de l'UE ;

Avis désigne l'ensemble des avis requis ou autorisés en vertu du présent Contrat qui doivent être sous forme écrite et envoyés par courrier, par un service de messagerie ou par e-mail, aux adresses respectives indiquées ci-dessous ou tel que fourni autrement par une

Partie à l'autre Partie, prenant effet à compter de leur réception, tel que vérifié par écrit ou par accusé automatique, ou via un journal électronique

(le cas échéant) ;

Portail désigne le Portail des Professionnels Nest et son contenu, accessible à l'adresse : <https://pro.nest.com/fr/> tel qu'amendé de temps à autre, à notre seule discrétion ;

Produit(s) désigne un ou plusieurs produits sur Notre liste de produits, alors à jour, à l'intention des Revendeurs agréés procédant à de la revente ;

Système de distribution sélective désigne un système de distribution où le fournisseur s'engage à vendre des biens ou des services, directement ou indirectement, uniquement à des distributeurs et à des revendeurs sélectionnés sur la base de critères précis, et à condition que ces distributeurs et revendeurs s'engagent à ne pas vendre ces biens et services à des revendeurs non autorisés au sein du territoire réservé par le fournisseur pour gérer ce système ; et

Revente désigne la vente d'un Produit par Vous aux (i) Utilisateurs finaux ou aux (ii) propriétaires et promoteurs de bâtiments résidentiels, qui s'accompagne dans chaque cas d'un Service d'installation fourni par Vous.

Annexe 2

Utilisation de la Propriété intellectuelle de Nest

Les directives suivantes doivent être suivies lorsque Vous utilisez les Caractéristiques de la Marque Nest. Ces directives s'ajoutent à celles fournies en lien avec la publicité d'un produit ou d'un service Nest.

Vous n'utiliserez ni n'enregistrerez aucun nom de domaine Internet contenant des Caractéristiques de la Marque Nest.

Vous ne publierez pas de commentaires négatifs à propos de Nest sur les réseaux sociaux.

Les Caractéristiques de la Marque Nest doivent être reproduites fidèlement à partir des illustrations fournies par Nest.

Si le logo Nest apparaît sur les en-têtes de Vos documents ou sur Vos cartes de visite, les mots « **Professionnel Nest** », « **Revendeur agréé** » ou « **Titulaire d'une licence** » doivent suivre, selon le cas. Cela peut être fait en utilisant l'illustration fournie par Nest.

Il ne doit y avoir aucune ambiguïté quant à l'entité avec laquelle traite le client. Le nom de votre société doit être celui qui apparaît en plus gros, autant que nécessaire. Le logo Nest peut ne pas être le seul élément d'identification source dans une publicité.

Le logo Nest ne doit pas être utilisé conjointement avec une autre marque, de sorte à laisser croire que les marques sont associées d'une façon ou d'une autre. Un espace suffisant doit apparaître entre les deux marques afin de les distinguer en tant qu'entités distinctes.

Le logo Nest ou toute marque de produit ne peuvent être utilisés d'une façon qui en dilue ou réduit la valeur, comme étant des produits de tiers ou sous toute forme non approuvée.

Un exposant indiquant les symboles de la marque déposée (®), de la marque commerciale (™) ou de la marque de service (SM) doit être accolé à l'ensemble des marques sur tous les documents imprimés. Nest peut fournir des conseils sur la désignation concernant l'exposant de marque commerciale qui convient. Toutes les marques doivent commencer par une majuscule, figurer en italique, en gras ou d'une autre façon qui les fasse ressortir.

Annexe 3

Critères commerciaux relatifs aux Revendeurs agréés

Ces facteurs sont appliqués de façon globale par Nest pour sélectionner les distributeurs qui conviennent pour la fourniture des Produits aux utilisateurs finaux. Nest se réserve le droit d'appliquer ces facteurs à sa seule discrétion et de les modifier de temps à autre.

1. Portefeuille de produits comparables. Le Revendeur doit uniquement faire apparaître les Produits dans ses documents marketing aux côtés d'autres fabricants de bonne réputation et proposant une qualité au moins comparable à celle des Produits.

2. Installateurs qualifiés. Le Revendeur doit disposer de et conserver une main d'oeuvre constituée d'installateurs formés et qualifiés qui ont un vaste savoir faire en matière d'installations électriques et de chauffage à domicile. Le Revendeur doit prendre des mesures pour veiller à ce que les installateurs travaillent uniquement sur des cas pour lesquels ils disposent d'une certification adéquate, conformément à l'ensemble des réglementations locales en vigueur. Les installateurs doivent disposer d'un équipement et d'une formation de base qui leur permettent de traiter des problèmes informatiques ordinaires, comme le fait d'aider un client à connecter un Produit à un réseau WiFi.

3. Services d'installation. Le Revendeur doit être en mesure de réaliser une installation de qualité dans différents environnements domestiques, y compris la planification, le retrait des équipements existants, l'installation du Produit, le diagnostic des incompatibilités et ou la nécessité d'une modification d'installation, la configuration de l'équipement, et l'assistance client à domicile. Le Revendeur doit contacter le client pour programmer une installation rapide dans un délai de 48 heures à compter de la demande initiale du client.

4. Formation. Le Revendeur doit veiller à ce qu'un nombre suffisant de ses employés et de ses installateurs qui sont au contact des clients aient suivi une formation sur le Produit (y compris une formation de rappel) et qu'ils connaissent suffisamment les spécifications,

les caractéristiques et l'utilisation des Produits pour pouvoir répondre aux questions des clients.

5. Échantillons de démonstration. Si un Revendeur a sur lui un échantillon de démonstration des Produits qu'il est autorisé à vendre, cet échantillon doit avoir un aspect irréprochable et être en parfait état de marche.

6. Nombre d'employés. Le Revendeur doit employer et veiller à la présence d'un nombre suffisant d'employés rapidement disponibles pour répondre aux besoins d'installation des clients qui achètent les Produits, conformément aux niveaux de service requis.

7. Génération de la demande. Le Revendeur fera la promotion de Nest dans sa documentation et ses activités marketing habituelles. Le Revendeur travaillera avec Nest s'il élabore une activité personnalisée pour stimuler la demande de Produits.

8. Stocks. Le Revendeur doit conserver une quantité suffisante de Produits pour satisfaire la demande de ses clients. Le Revendeur doit informer Nest (y compris via un grossiste agréé) bien à l'avance de toute campagne publicitaire ou d'autres démarches menées par le Revendeur et susceptibles de créer une Demande inattendue (par ex., une foire commerciale ou un salon).

9. Livraison rapide. Le Revendeur doit faire de son mieux pour veiller à ce que la livraison et l'installation des Produits soient rapides, y compris à ce que les niveaux de stock soient suffisants, tel qu'indiqué au paragraphe 8.

10. Stockage. Les Produits doivent être stockés conformément aux normes de stockage relatives aux produits électroniques grand public haut de gamme.

11. Transport. Les Produits doivent être transportés entre les lieux de stockage et les adresses des clients dans des véhicules appropriés pour des produits électroniques grand public haut de gamme.

12. Préservation et mise en valeur de la réputation et du fonds de commerce de Nest. Le Revendeur préservera et mettra en valeur la réputation et le fonds de commerce de Nest et des Produits, et évitera tout acte illégal ou contraire à l'éthique, y compris notamment les pratiques consistant à leurrer le client. Le Revendeur ne doit pas prendre part à des pratiques de vente malhonnêtes ou faire des déclarations erronées, trompeuses ou de dénigrement à propos de Nest ou des Produits.

13. Exactitude des informations sur les Produits. Le Revendeur ne donnera pas aux clients actuels ou potentiels des informations ou des données techniques sur les Produits qui sont inexactes ou en contradiction avec les informations publiées ou autorisées par Nest.

14. Égale priorité pour les Produits Nest. Le Revendeur n'accordera pas une priorité moindre aux Produits par rapport à des produits similaires provenant d'autres fabricants,

pour ce qui concerne la publicité, la documentation, la démonstration et la présentation, et de façon plus générale, s'abstiendra de toute discrimination à l'encontre des Produits par rapport aux produits d'autres fabricants.

15. Publicité dépréciative. Le Revendeur ne fera pas de publicité de nature à déprécier l'image de marque de haute qualité des Produits.

16. Après-vente. Le Revendeur doit fournir des services après-vente dédiés et accessibles par téléphone ou en ligne, avec un nombre suffisant d'employés hautement qualifiés pour traiter les questions des clients et les cas de défectuosité initiale des produits.

17. Langue locale. Les services d'assistance client doivent être disponibles au moins dans la langue locale du Revendeur, et ce dernier fera de son mieux pour fournir ces services dans d'autres langues en fonction des lieux de livraison où résident ses clients.

18. Professionnalisme. Valeurs de Nest ou la capacité d'un Revendeur à réaliser les services d'installation de façon correcte, automatisée, pratique, ponctuelle, hygiénique, conviviale et en veillant à la qualité du service. Un Revendeur qui n'est pas en mesure de respecter ces normes ne sera pas admissible.