

## **Questions fréquentes et calendrier de la migration vers la tarification basée sur les licences**

HubSpot comptant plus de 200 000 clients, la migration entre l'ancien modèle de tarification et le nouveau modèle de tarification basée sur les licences exige une approche prudente et réfléchie. L'équipe chargée de la migration a conçu un plan détaillé pour faire migrer les portails par catégories, de manière échelonnée et en petits groupes, afin d'assurer une transition fluide.

HubSpot va vous fournir une présentation globale du calendrier et des groupes. Toutefois, puisque la migration des portails se fera progressivement, et puisqu'il y aura probablement de légers ajustements en cours de route, ses équipes ne sont pas en mesure de vous fournir la date précise de la migration de chaque portail, ni de vous garantir que les catégories des clients indiqués migreront dans les délais précisés ci-dessous. Tous les comptes clients ne migreront pas en 2024, les équipes préférant adopter une approche prudente afin d'observer le comportement de petits groupes avant de faire migrer tous les comptes.

Ce projet exige une certaine flexibilité, car les équipes vont apprendre et s'adapter au fil du processus. L'objectif de HubSpot consiste à préserver la transparence tout en fournissant des informations sur son approche en matière de migration.

### **Principes directeurs pour la migration :**

1. HubSpot informera les clients Starter 30 jours avant le début de la migration de leur portail.
2. HubSpot informera les clients Pro et Entreprise 60 jours avant le début de la migration de leur portail.
3. HubSpot informera les partenaires qui gèrent des portails clients de la date de migration de leurs clients, afin qu'ils soient notifiés de la migration d'un ou plusieurs de leurs portails clients.

Le processus de migration ne devrait exiger aucune action de la part des partenaires et des clients, et l'équipe a conçu une solution de migration visant à assurer une transition sans interruption ni impact.

## **À quoi doivent s'attendre les partenaires et leurs clients lors de la migration**

### **Quel sera l'impact sur le prix que vous payez ?**

**Les tarifs resteront inchangés au moment de la migration**, mais les factures pourraient se présenter différemment. Les systèmes de HubSpot vont générer des factures affichant un montant total dû de 0 €, confirmant ainsi que votre prix ne change pas. Pour enregistrer cette facture, vous pourrez l'ouvrir et la télécharger dans l'onglet Transactions de la section Comptes et facturation de votre compte.

Veuillez noter qu'il est possible que vous constatiez une augmentation de prix liée à la migration lors du premier renouvellement de votre abonnement suivant la migration. Davantage d'informations à ce sujet sont fournies dans la prochaine section de ce document.

### **Comment vos utilisateurs passeront-ils aux nouveaux types de licences ?**

HubSpot s'engage à assurer une transition fluide et juste vers le nouveau modèle de tarification. Les utilisateurs payants des versions Pro et Entreprise du Sales Hub et les utilisateurs payants des versions Pro et Entreprise du Service Hub se verront assigner respectivement des licences Sales ou Service. Les utilisateurs de ces licences continueront de profiter de l'ensemble des fonctionnalités HubSpot dont ils bénéficient actuellement.

Les utilisateurs des versions Starter du Sales Hub et du Service Hub se verront assigner des licences essentielles. À titre de rappel, la licence essentielle est le seul type de licence utilisateur disponible pour les versions Starter du Sales Hub et du Service Hub. Les utilisateurs de ces licences continueront de profiter de l'ensemble des fonctionnalités HubSpot dont ils bénéficient actuellement.

HubSpot accordera également des licences essentielles supplémentaires en fonction de l'historique de modification récent des autres utilisateurs de votre compte. Ces licences utilisateurs seront accordées au moment de la migration, sans coût supplémentaire. Après la migration, les super administrateurs pourront réattribuer les licences accordées en fonction des besoins de l'entreprise.

Si vous avez besoin d'utilisateurs supplémentaires après la migration, lors de la croissance de votre entreprise, le type de licence à attribuer aux nouveaux utilisateurs dépendra du niveau d'accès requis. Les utilisateurs devant effectuer des modifications dans HubSpot auront besoin d'une licence payante, qui sera [disponible à l'achat](#). Pour en savoir plus sur

les rétrogradations de licence, veuillez consulter les [Conditions spécifiques liées aux produits HubSpot](#) (Section 2.3.1).

## **Les partenaires auront-ils des actions à entreprendre dans le cadre de la migration ?**

Non. La solution de migration de HubSpot gère tous les aspects de la migration et attribue automatiquement des licences en fonction de l'historique des utilisateurs et des licences précédemment attribuées. Cela inclut [l'attribution de licences partenaires](#) aux employés des partenaires qui gèrent un compte client.

## **Comment le nombre de licences gratuites à accorder aux clients durant la migration sera-t-il déterminé ?**

HubSpot examinera le comportement de modification des utilisateurs dans les comptes clients au cours des derniers mois afin de s'assurer que tous les utilisateurs fréquents d'un portail reçoivent une licence gratuite.

## **En tant que partenaire, que devez-vous communiquer aux clients que vous gérez au sujet de cette migration ?**

Chaque partenaire doit décider à sa seule discrétion des sujets à aborder ou non avec ses clients. HubSpot informera les clients avant leur migration prévue, ce qui leur donnera suffisamment de temps pour comprendre le processus avant qu'il ne prenne place. Toutefois, puisque vous êtes un partenaire de confiance de ces clients, HubSpot vous conseille de les contacter pour :

1. Les informer du nouveau modèle de tarification de HubSpot.
2. Les informer que HubSpot prévoit de migrer tous les clients au cours d'un processus de migration réfléchi qui sera échelonné au fil de 2024.
3. Les informer que HubSpot les préviendra bien à l'avance de toute migration prévue de leur compte.
4. Les informer que dans le cadre du processus de migration, HubSpot attribuera des licences à leur compte sans frais supplémentaires pour eux, en se basant sur les utilisateurs actifs de leur portail ; si, après la migration, les clients sont insatisfaits du nombre de licences attribuées, ils pourront contacter leur CSM afin d'identifier des solutions possibles.
5. Les assurer des avantages de la tarification basée sur les licences, y compris les innovations apportées aux produits HubSpot.

## **Comment les clients sauront-ils quand la migration est terminée ?**

HubSpot informera chaque client par e-mail une fois son compte migré vers le nouveau modèle de tarification.

### **Où pouvez-vous voir les détails de votre migration ?**

Une fois la migration effectuée, accédez à la section Comptes et facturation de votre compte, puis cliquez sur l'onglet Documents. Vous y verrez un document .pdf intitulé « Informations tarifaires de la migration ».

### **Où pouvez-vous voir la mise à jour de vos licences utilisateurs ?**

Une fois la migration terminée, vous pourrez voir vos nouveaux types de licences utilisateurs dans le document .pdf intitulé « Informations tarifaires de la migration », dans l'onglet Documents de la section Comptes et facturation de votre compte.

De plus, les super administrateurs pourront voir les utilisateurs qui leur sont attribués et les nouveaux types de licences utilisateurs dans la section Utilisateurs et équipes de leurs paramètres HubSpot.

### **Les contacts marketing seront-ils affectés par le nouveau modèle de tarification ?**

Non, les contacts marketing ne seront pas affectés. Ils continueront à fonctionner comme avant une fois la migration effectuée.

### **Que faire si vous avez besoin de davantage de licences après la migration ?**

HubSpot s'engage à effectuer la migration de ses clients et l'attribution des licences utilisateurs de façon juste. Si vous avez besoin d'utilisateurs supplémentaires après la migration, lors de la croissance de votre entreprise, vous devrez payer les licences requises. Les licences accordées n'entraînent aucuns frais supplémentaires et s'appliquent uniquement avant la migration, car HubSpot a pour objectif de répondre aux besoins actuels de ses clients et de se montrer juste vis-à-vis de ce qu'ils ont initialement investi dans leur partenariat avec HubSpot. Des licences supplémentaires pourront être achetées après la migration. Pour plus d'informations, [consultez la page de tarification](#).

### **Allez-vous perdre des fonctionnalités ?**

Votre portail conservera les mêmes fonctionnalités, **tout comme votre compte**. Toutefois, vous pourrez contrôler le niveau d'accès accordé à vos utilisateurs en fonction des licences attribuées. Veuillez consulter le [Catalogue des produits et services](#) pour en savoir plus sur les fonctionnalités des licences utilisateurs.

**En tant que partenaire ou fournisseur solutions, une [licence partenaire](#) vous sera-t-elle attribuée automatiquement dans le compte de vos clients une fois la migration terminée ?**

Oui. Le système de HubSpot attribuera automatiquement une [licence partenaire](#) aux employés des partenaires qui ont accès aux portails clients.

**En tant que partenaire ou fournisseur solutions, le nouveau modèle de tarification aura-t-il un impact sur le crédit MRR-vente, le crédit MRR-gestion et/ou les commissions ?**

Le MRR-gestion ne sera pas affecté, car son crédit se base sur la valeur du revenu récurrent mensuel du portail, qui ne changera pas lors de la migration.

Pour le MRR déplacé entre les lignes de produits existantes et la ligne de produit soumise aux licences essentielles, les commissions des partenaires et le crédit MRR-vente seront réduits sur les lignes de produits existantes.

HubSpot attribuant des licences essentielles durant le processus de migration, cela signifie que vous, en tant que partenaire, n'avez pas encore vendu de licences essentielles, et donc que vous ne recevrez pas automatiquement de crédit pour le MRR-vente ni de commission sur les licences essentielles après la migration. Le premier partenaire ayant vendu des licences essentielles après la migration recevra une commission et le crédit MRR-vente.

**Le taux de rétention des revenus clients du partenaire sera-t-il affecté par la migration ?**

Non, sauf si le client cesse de travailler avec HubSpot après la migration.

**Si un de vos clients estime qu'il n'a pas reçu suffisamment de licences essentielles durant le processus de migration, comment pouvez-vous en informer HubSpot ?**

HubSpot a conçu le processus de migration pour tenir compte du nombre de licences requis par le client, mais comprend qu'il y a toujours des cas particuliers. Si vous ou un de vos clients n'êtes pas satisfait du nombre de licences attribuées, HubSpot vous conseille de contacter votre Responsable Développement partenaires pour tous les cas liés à votre compte partenaire ; vos clients devront contacter leur CSM, qui pourra répondre directement à leurs demandes.

## **À quoi s'attendre lors du renouvellement**

### **Votre renouvellement sera-t-il affecté ?**

Lors du premier renouvellement de votre abonnement suivant la migration, **il est possible que vous constatiez une augmentation de prix liée à la migration d'environ 5 % ou moins**. À titre de rappel, le prix peut également être affecté par des achats supplémentaires, le dépassement de limites d'utilisation, ou l'expiration de remises.

Vous pourrez vérifier le prix à payer avant la date de renouvellement de votre abonnement. Pour en savoir plus sur les modalités de renouvellement, veuillez consulter les [Conditions générales d'utilisation du service](#).

Si votre compte comporte plusieurs abonnements avec des durées différentes, la date de l'augmentation de prix liée à la migration peut varier en fonction de la date de renouvellement des abonnements. L'équipe HubSpot vous contactera à l'approche de la date effective de migration pour vous fournir des détails spécifiques.

### **Pourrez-vous consulter le prix du renouvellement de votre abonnement avant votre date de renouvellement ?**

Oui. Après la mise à jour, et avant le premier renouvellement de votre abonnement suivant la migration, **vous pourrez vérifier le prix à payer avant la date de renouvellement**.

Une fois la migration effectuée, accédez à l'onglet Documents de la section Comptes et facturation de votre compte. Sélectionnez le document .pdf intitulé « Informations tarifaires de la migration ». Le prix de votre renouvellement automatique sera indiqué dans la partie « Détails du renouvellement automatique » de ce document.

### **Où pouvez-vous trouver la date de renouvellement de votre abonnement ?**

Accédez à la section Comptes et facturation de votre compte HubSpot, puis cliquez sur l'onglet Abonnements. Sous le nom de votre abonnement, vous verrez une mention « Renouvellement automatique le... ». La date indiquée est la prochaine date de renouvellement de cet abonnement.