

OL® Care | Modalités et Conditions

OL Care est le programme d'accès à l'assistance technique, aux nouvelles versions ainsi qu'au portail de formation OL Learn d'Objectif Lune.

Objectif Lune et le titulaire acceptent par la présente que les modalités et conditions qui suivent régissent la prestation des services dispensés en vertu d'OL Care relativement aux produits et licences ("Produits") d'Objectif Lune dûment enregistrés. OL Care n'étant pas proposé à titre partiel, TOUS les Produits détenus par le titulaire devront y être soumis pour que le titulaire soit éligible aux services. Le titulaire qui n'est pas entièrement couvert se verra proposer (i) une ré-adhésion pour les licences non couvertes ou (ii) la répartition de la valeur de l'OL Care courant sur toutes ses licences afin d'uniformiser la date d'échéance de la couverture. Si le titulaire ne répond pas à la proposition dans un délai de 30 jours, l'uniformisation des dates d'échéance sera instituée. Pour de plus amples informations, contactez le Service à la clientèle de votre région.

1. SERVICES.

a. Assistance technique.

- i. L'assistance technique sera fournie uniquement sur les Produits sous Contrat de licence d'utilisation («CLU») valide.
- ii. L'assistance technique peut être dispensée par téléphone (délai de réponse de 2 heures pendant les heures d'ouverture), par le biais de la page de soutien (délai de réponse de 4 heures pendant les heures d'ouverture), du forum de discussion ou de la foire aux questions du site web d'Objectif Lune.
- iii. L'assistance technique inclut de l'aide et des indications sur l'installation, la configuration, les meilleures pratiques, les comportements inattendus de fonctionnalités documentées, les messages d'erreur et les défaillances de solutions dans l'environnement pour lequel elles ont été conçues.
- iv. Objectif Lune ne sera pas tenue de fournir de l'assistance technique liée à des problèmes provenant (i) de l'utilisation des Produits à des fins pour lesquelles ils n'ont pas été conçus; (ii) de la négligence, de la mauvaise utilisation, de l'adaptation ou de la modification des Produits par le titulaire ou un tiers; (iii) de versions des Produits autres que la plus récente ou de la précédente, à moins que ces versions n'apparaissent plus dans la liste des Produits supportés sur le site web d'Objectif Lune; (iv) de causes fortuites, d'un environnement inadéquat, de force majeure ou de catastrophes.
- v. Le titulaire est entièrement responsable de son équipement technique, de ses systèmes d'opération, de la configuration et de la maintenance de ses réseaux, et de ses systèmes de contrôle d'accès.
- vi. Dans le cadre de la fourniture d'assistance technique, Objectif Lune pourrait se voir accorder l'accès à des Données Personnelles contrôlées par l'utilisateur final. Le cas échéant, Objectif Lune agira conformément au règlement européen n° 2016/679, à savoir le RGPD, et prendra toutes les mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les Données Personnelles de tout traitement illégal.
- vii. Objectif Lune peut proposer des services de consultation pour régler certaines questions outrepassant l'assistance technique. Ces services seront fournis selon des modalités et conditions distinctes de celles ici énoncées et soumis aux tarifs de consultation en vigueur au moment de la prestation de service. Ces services comprennent le développement ou la modification de documents, la personnalisation, la configuration ou la programmation reliés aux Produits d'Objectif Lune.

b. Nouvelles versions des Produits. OL Care inclut l'accès aux nouvelles versions des Produits. Toutes les nouvelles versions, incluant la documentation et les programmes, sont sujettes à leur CLU respectif et sont disponibles par le biais du gestionnaire de mises à jour en ligne ou sur demande.

c. OL Learn. OL Care inclut l'accès à notre portail de formation en ligne OL Learn pour un nombre illimité d'utilisateurs. L'enregistrement des utilisateurs pourrait toutefois être requis.

d. Clé électronique. OL Care donne accès à l'échange de clés électroniques endommagées lorsque requises pour les versions supportées. Les clés devront être renvoyées à Objectif Lune avant qu'un remplacement ne puisse être expédié, et des frais de remplacement seront facturés. Pour de plus amples informations, contactez le Service à la clientèle de votre région.

2. CONDITION ET DURÉE. OL Care sera automatiquement résilié en cas de défaut de paiement. Sans restreindre les autres recours possibles, si l'une des parties contrevient aux modalités et conditions d'OL Care, l'autre partie aura le droit de l'annuler sans obligation ou responsabilité envers la partie en défaut.

3. GARANTIE ET EXONÉRATION DE RESPONSABILITÉ. Objectif Lune utilisera tous les moyens commerciaux raisonnables pour fournir les services prévus dans OL Care de façon professionnelle. Toutefois, Objectif Lune ne peut en aucun cas garantir que toutes les questions soulevées par le titulaire seront résolues. Rien dans OL Care ne doit être interprété comme une extension ou un ajout à la garantie décrite dans le CLU. À L'EXCEPTION DE CETTE GARANTIE RESTREINTE EXPRESSE, OBJECTIF LUNE NE PROPOSE ET LE TITULAIRE NE REÇOIT AUCUNE AUTRE GARANTIE EXPRESSE OU IMPLICITE, SE RAPPORTANT OU DÉCOULANT DE QUELQUE FAÇON QUE CE SOIT DE CET ACCORD OU DE LA FOURNITURE DE MATÉRIEL OU DE SERVICES EN VERTU D'OL CARE. DE PLUS, OBJECTIF LUNE REJETTE SPÉCIFIQUEMENT TOUTE GARANTIE IMPLICITE QUANT À LA CONFORMITÉ POUR UN USAGE PARTICULIER.

4. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ. LA RESPONSABILITÉ D'OBJECTIF LUNE EN VERTU D'OL CARE EST STRICTEMENT LIMITÉE AU MONTANT PAYÉ PAR LE TITULAIRE POUR UNE ANNÉE DE COUVERTURE. OBJECTIF LUNE NE SAURAIT EN AUCUN CAS ÊTRE TENUE RESPONSABLE DE DOMMAGES PARTICULIERS, INDIRECTS OU CONSÉQUENTS (Y COMPRIS, MAIS NON DE FAÇON LIMITATIVE, LES DOMMAGES POUR PERTE DE PROFITS, PERTE DE DONNÉES, LES COÛTS DE FOURNITURE DE BIENS OU SERVICES DE REMPLACEMENT, L'INTERRUPTION D'ACTIVITÉS COMMERCIALES, OU TOUTE AUTRE PERTE PÉCUNIAIRE) DÉCOULANT DE QUELQUE FAÇON DE CETTE CONVENTION, QU'OBJECTIF LUNE AIT OU NON ÉTÉ AVISÉE DE LA POSSIBILITÉ DE CES DOMMAGES.

5. AJOUTS. Tout service ajouté à OL Care par avis écrit au titulaire sera régi par les conditions et modalités d'OL Care.

6. GÉNÉRAL. Le titulaire ne peut transférer OL Care à une tierce partie. Cette convention remplace toute autre proposition orale ou écrite, toute commande d'achat, toute entente précédente ou tout autre type de communication entre le titulaire et Objectif Lune en ce qui a trait à OL Care et constitue l'intégralité de l'entente entre le titulaire et Objectif Lune relativement à la prestation de services. Le texte de cette convention est une traduction de la version anglaise des conditions et modalités d'OL Care. En cas de divergence entre cette version et la version anglaise, cette dernière prévaudra. Les modalités et conditions d'OL Care sont assujetties aux lois du pays dans lequel se trouve le Centre OL Care du titulaire, sans référence aux conflits de droit et de principes.