



OL Care est le programme d'accès au soutien technique, aux mises à jour et à niveau ainsi qu'à la formation en ligne d'Objectif Lune. Objectif Lune et le titulaire accepte par la présente que les modalités et conditions qui suivent régissent la prestation des services dispensés en vertu de OL Care relativement aux produits et licences ("Produits") d'Objectif Lune dûment enregistrés.

OL Care n'étant pas offert 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 offrir une ré-adhésion pour les licences non couvertes OU l'uniformisation des dates d'échéance de toutes les licences. Si le titulaire ne répond pas à l'offre 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. Soutien technique.**

- i. Le soutien technique sera offert uniquement sur les Produits sous convention de licence d'utilisateur final ("CLUF") valide.
- ii. Le soutien technique peut être dispensé par téléphone (délai de réponse de 2 heures pendant les heures d'ouverture), par le biais de la page de support (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. Le soutien technique inclut de l'aide et des indications sur l'installation, la configuration, les meilleures pratiques, les comportements inattendus de fonctionnalités documentées et les messages d'erreur. Objectif Lune ne sera pas tenue de fournir du soutien technique lié 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 (par ex : 7.x) ou de la précédente (par ex : 6.x), à moins que ces versions n'apparaissent plus dans la liste des Produits supportés sur le site Web d'Objectif Lune.
- iv. 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.
- v. Objectif Lune peut offrir des services de consultation pour régler certaines questions outrepassant le soutien 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

b. Mises à jour des Produits. OL Care inclut l'accès gratuit aux versions de maintenance et aux mises à jour - versions mineures - des Produits par l'intermédiaire du site Web d'Objectif Lune : [www.objectiflune.com](http://www.objectiflune.com). Toutes les mises à jour, incluant la documentation et les programmes, sont sujettes à leur CLUF respective et seront disponibles par le biais du gestionnaire de mises à jour en ligne.

c. Mises à niveau des Produits. OL Care inclut l'accès gratuit aux mises à niveau - versions majeures - des Produits enregistrés. Si les Produits n'ont pas été enregistrés lorsque la mise à niveau est rendue disponible, celle-ci sera expédiée sur demande une fois l'enregistrement complété. Toutes les mises à niveau fournies, incluant la documentation et les programmes, sont sujettes à leur CLUF respective.

d. eLearning. OL Care permet d'accéder gratuitement à notre portail de formation en ligne, et ce pour un nombre illimité d'utilisateurs. L'enregistrement des utilisateurs est toutefois requis.

e. Clé électronique. OL Care donne accès à l'échange de clés électroniques endommagées ou ayant subi un bris 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 de 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 ou les problèmes soulevés par le titulaire seront résolus. Rien dans OL Care ne doit être interprété comme une extension ou un ajout à la garantie décrite dans la CLUF des Produits. À L'EXCEPTION DE CETTE GARANTIE RESTREINTE EXPRESSE, OBJECTIF LUNE N'OFFRE AUCUNE AUTRE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE ET REJETTE EXPRESSÉMENT TOUTE GARANTIE IMPLICITE QUANT À LA CONFORMITÉ POUR UN USAGE PARTICULIER.
- 4. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ.** LA RESPONSABILITÉ D'OBJECTIF LUNE EN VERTU DE OL CARE EST STRICTEMENT LIMITÉE AU MONTANT PAYÉ PAR LE TITULAIRE POUR UNE ANNÉE DE COUVERTURE. OBJECTIF LUNE NE SERA D'AUCUNE FAÇON ET EN AUCUN CAS TENUE RESPONSABLE DE DOMMAGES PARTICULIERS, INDIRECTS OU CONSÉCUTIFS, INCLUANT, DE FAÇON NON LIMITATIVE, LES DOMMAGES POUR PERTES DE PROFITS D'ENTREPRISE, L'INTERRUPTION D'AFFAIRES, LES PERTES D'INFORMATIONS OU AUTRES DOMMAGES.
- 5. Ajouts.** Tout service ajouté à OL Care par avis écrit au titulaire sera régi par les conditions et modalités de OL Care.
- 6. Divers.** 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. Objectif Lune se réserve le droit, à sa seule discrétion, d'ajouter, enlever, modifier ou autrement changer ces modalités et conditions, en tout ou en partie, et ce en tout temps. Les modalités et conditions de OL Care sont assujetties aux lois du pays dans lequel se trouve le Centre OL Care du titulaire.