

Termos e Condições

OL Care é o programa da Objectif Lune que permite que você tenha acesso ao suporte técnico, novas versões e ao portal de treinamento OL Learn.

Objectif Lune e o licenciado portanto concordam que os seguintes termos e condições governarão a entrega de serviços sob o OL Care com respeito aos respectivos produtos e licenças registradas da Objectif Lune ("Produtos"). OL Care não é oferecido para cobertura parcial. Portanto, TODOS os produtos pertencentes ao licenciado devem ser cobertos pelo OL Care para que o licenciado receba os serviços. Licenciados que não estão totalmente cobertos serão oferecidos (i) reentrada para licenças existentes ou (ii) a distribuição do valor do OL Care atual por todas as suas licenças, de modo a encerrar a cobertura. Se o licenciado não responder a oferta em 30 dias, o encerramento será aplicado. Para mais informação, contate seu departamento local de suporte ao cliente.

1. SERVIÇOS.

a. Suporte técnico.

- i. O suporte técnico será providenciado para produtos sob contrato de licença do usuário final ("EULA").
- ii. O suporte técnico pode ser fornecido por telefone (2 horas de tempo de resposta durante horário comercial), via página de suporte Web (4 horas de tempo de resposta durante horário comercial), através do grupo de notícias ou o FAQ na área de suporte do site da Objectif Lune.
- iii. O suporte técnico inclui assistência e orientação em: instalação, configuração, melhores práticas, comportamento inesperado para funções documentadas, mensagens de erro e falhas de soluções no ambiente para o qual foram projetadas.
- iv. A Objectif Lune não será obrigada a fornecer suporte técnico relacionado a problemas acerca de: (i) uso do licenciado dos produtos de uma forma que eles não foram designados; (ii) negligência, uso indevido, adaptação ou modificação dos produtos pelo licenciado ou por terceiros; (iii) versões de produtos diferentes da versão mais recente (ex. 7.x) ou uma versão anterior (ex. 6.x), a não ser que tais produtos não estejam mais listados no site da Objectif Lune como produtos suportados.
- v. O licenciado é responsável pelo seu hardware, sistemas operacionais, configuração de rede, e manutenção, e uso de qualquer sistema de acesso a arquivos.
- vi. No fornecimento do Suporte Técnico, a Objectif Lune pode ter acesso aos Dados Pessoais controlados pelo Usuário Final. Nesse caso, a Objectif Lune agirá em conformidade com o Regulamento Europeu nº 2016/679, nomeadamente o GDPR, e tomará todas as medidas de segurança técnicas e organizacionais adequadas para proteger os Dados Pessoais de qualquer processamento ilegal.
- vii. vi. A Objectif Lune pode oferecer serviços de consultoria para ajudar a resolver problemas que ficam fora do escopo do suporte técnico. Qualquer serviço de consultoria deverá ser fornecido sob acordo separado e deverá estar sujeito às taxas de consultoria atuais da Objectif Lune. Tais serviços incluem o desenvolvimento e/ou modificações a documentos, customização, configuração e /ou programação pertencentes aos produtos.

b. Novas versões. OL Care inclui acesso a novas versões dos Produtos. Todas as novas versões, incluindo a documentação e o programa, estão sujeitas às respectivas EULA e estão disponíveis através do gerenciador de atualizações online ou mediante solicitação.

c. OL Learn. OL Care fornece acesso ao OL Learn, nosso portal de treinamento online, para um número ilimitado de usuários. No entanto, o registro dos usuários pode ser necessário.

d. Chave de Hardware. OL Care fornece acesso para trocar chaves de hardware danificadas quando necessário para versões suportadas. Chaves de hardware danificadas podem ser enviadas de volta para Objectif Lune antes que a chave substituta seja enviada, e haverá uma taxa de troca. Para mais informação, contate seu departamento de suporte ao cliente local da Objectif Lune.

2. TERMO E TÉRMINO. OL Care será encerrado imediatamente na falta de pagamento. No caso de uma das partes tiver em violação de material ou de incumprimento de algum dos termos e condições do OL Care, a outra parte terá o direito de cancelar OL Care sem nenhuma obrigação ou responsabilidade com a outra parte.

3. GARANTIA E AVISO LEGAL. Objectif Lune se esforçará para prover serviços do OL Care de forma profissional. Porém, Objectif Lune não pode garantir que todas as questões levantados pelo licenciado serão resolvidas. Nada no OL Care deve ser interpretado como expansão ou adição da garantia dos produtos descritos no EULA. NENHUMA GARANTIA OU CONDIÇÕES DE QUALQUER TIPO, EXPRESSO, IMPLÍCITO, OU LEGAL, RELACIONADA OU ORIUNDA DE QUALQUER FONTE FORA DO PRESENTE ACORDO OU A PROVISÃO DE MATERIAIS OU SERVIÇOS SOB OL CARE, E OBJECTIF LUNE RENUNCIA ESPECIFICAMENTE QUALQUER GARANTIA IMPLÍCITA DE COMERCIALIZAÇÃO OU DESEMPENHO PARA UM PROPÓSITO PARTICULAR.

4. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE. A RESPONSABILIDADE DA OBJECTIF LUNE SOB OL CARE É LIMITADA ÀS QUANTIDADES PAGAS PELO LICENCIADO PARA COBERTURA DE UM ANO. EM MOMENTO ALGUM A OBJECTIF LUNE TEM QUALQUER RESPONSABILIDADE POR QUALQUER DANO ESPECIAL, INDIRETO, OU CONSEQUENCIAL INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, DANOS POR LUCROS PERDIDOS, PERDA DE DADOS, CUSTOS DE AQUISIÇÃO DE BENS OU SERVIÇOS DE SUBSTITUIÇÃO, PERDA DE USO DE EQUIPAMENTO OU INSTALAÇÕES, OU INTERRUPÇÃO DE NEGÓCIOS, DECORRENTE DE QUALQUER FORMA DO PRESENTE ACORDO SOB QUALQUER TEORIA DE RESPONSABILIDADE, TENHA A OBJECTIF LUNE SIDO AVISADA OU NÃO DAS POSSIBILIDADES DE TAIS DANOS. ESSAS LIMITAÇÕES SERÃO APLICADAS NÃO OBSTANTE A FALHA DO PROPÓSITO ESSENCIAL DE QUALQUER RECURSO.

5. ADIÇÕES. Qualquer serviço adicionado ao OL Care por notificação escrita será governado pelos termos do OL Care.

6. GERAL. O licenciado não pode transferir OL Care para terceiros. Esse acordo suplanta todas as outras propostas escritas e orais, ordens de compra, acordos anteriores, e outras comunicações entre o licenciado e a Objectif Lune quanto ao assunto aqui especificado e constitui todo o acordo entre Objectif Lune e o licenciado quanto a provisão de serviços. Objectif Lune reserva o direito, a seu exclusivo critério, de adicionar, remover, modificar ou mudar qualquer parte desses termos e condições, no geral ou em parte, a qualquer hora. Esta versão dos Termos e Condições do OL Care em português é a tradução do original em inglês. Em caso de discrepância entre esta versão e a versão original em inglês dos Termos e Condições do OL Care, prevalecerá esta última. Os Termos & Condições do OL Care devem ser governados pelas leis do país onde seu centro OL Care está localizado, sem referência a conflito de leis e princípios.