

Description générale du soutien

Version 2025-10-01

Le présent document fait partie intégrante de l'Accord-cadre de services (« **ACS** ») et y est incorporé par référence.

Soutien Z33

Z33 offre une gamme d'options de soutien afin de s'assurer que ses clients reçoivent une assistance rapide et efficace lorsqu'ils en ont besoin. Voici les principales formes de soutien offertes par Z33 :

1. Support technique : Z33 offre un support technique pour ses produits et services, incluant sans s'y limiter le téléphone, le clavardage et le courriel (des frais s'appliquent). Nous offrons de l'assistance en anglais et en français pour tout problème technique rencontré par nos clients.

2. Services professionnels : Les services professionnels de Z33 offrent une assistance pour l'installation, la configuration, la migration, le déploiement et l'optimisation de nos produits et services (des frais s'appliquent).

Avis de non-responsabilité concernant l'assistance à distance

1. Soutien technique et logiciel d'assistance à distance

Lorsque vous demandez du soutien technique, Z33 peut utiliser un logiciel d'assistance à distance afin de vous aider à résoudre votre problème. En acceptant l'assistance technique à distance, vous consentez expressément à ce qui suit : vous autorisez Z33 à accéder à votre appareil dans le but de vous aider à résoudre le problème technique. Le logiciel permettra à notre personnel de soutien de voir votre écran – toujours avec votre autorisation explicite.

2. Confidentialité des données

Z33 accédera à vos données uniquement dans la mesure nécessaire pour examiner un problème technique et vous apporter son aide. Toutes vos données sont traitées de manière strictement confidentielle.

3. Considérations importantes

Avant de nous accorder l'accès à distance à votre ordinateur, et tout au long de la session d'assistance, il est de votre responsabilité de : a) Fermer tous les fichiers ou pages contenant des informations confidentielles ou personnelles; b) Avoir une copie de sauvegarde de vos données et applications, car vous demeurez responsable de la sécurité de vos données.

4. Avis de non-responsabilité

Z33 fera tous les efforts raisonnables pour résoudre le problème technique; toutefois, nous ne garantissons pas que le soutien technique répondra à vos besoins ou sera exempt d'erreurs. Z33 ne peut être tenue responsable de toute perte de données, de dommage matériel ou de défaillance de votre équipement. Bien que des efforts raisonnables soient déployés pour éviter tout dommage physique à votre appareil, Z33 ne saurait être tenue responsable des pertes ou dommages résultant d'une session d'assistance à distance. Nous recommandons fortement de sauvegarder toutes vos données et fichiers système avant de demander de l'assistance technique à distance. Cette limitation de responsabilité s'ajoute à celle prévue au ACS.