

Conditions de Maintenance Logiciel.

1 Définitions:

Donneur de Licence:

Planet Winner BVBA, Bossuytlaan 49, 8310 Brugge, Belgique. Ci-dessous dénommée **“PW”**

Preneur de Licence :

La société comme décrit dans la/(les) commande(s). Ci-dessous dénommée **“Client.”**

2 Début.

2.1 La date de mise en service du logiciel ("date Live") est considérée comme la date de début de cet accord.

3 Objet.

3.1 PW fournira la maintenance des logiciels Winner au Client, pour les logiciels Winner comme détaillé dans la/(les) commande(s), et d'après les conditions décrites ci-dessous.

3.2 Sont exclus de ce contrat :

3.2.1 Les travaux d'installation ou réinstallation des logiciels Winner, migration et/ou déplacement des logiciels Winner et/ou database Winner vers des nouveaux ou autres PC's ou autres plateformes.

3.2.2 Support, maintenance ou demande de résolution des problèmes en relation avec, ou causé par, le matériel, Réseau, les systèmes d'exploitation (Windows), autres logiciels comme Microsoft office etc.

4 Prix.

4.1 Pour les services de maintenance comme décrit dans ce contrat, un prix mensuel, comme spécifié dans la/(les) commande(s), sera facturé au Client.

4.2 Le prix de maintenance est calculé par 6 mois et est facturé et payable en avance de la période de maintenance. Le Client aura droit aux services qu'au moment où la facture de maintenance a été payée.

4.3 Le prix de maintenance est indexé chaque année selon le chiffre de l'index "Industrial Producer Prices" publié par la 'European Central Bank' (ECB).

4.4 Pour les produits Internet de Planet Winner sous la catégorie Winner Webhotel (Booking Engine, Channel Manager etc...) qui sont utilisé sous mode de location, le cout de support est inclus dans le prix de location. Pour ces produits il n'y a pas de cout supplémentaire pour le support.

5 Conditions.

Le support est fourni aux conditions suivantes.

5.1 Le Client est obligé de conclure un contrat de maintenance a l'achat du logiciel Winner et les modules. Ce contrat donne le droit au Client à plusieurs services, et ceci pendant les heures et périodes comme spécifié en dans la/(les) commande(s).

5.2 Les services de support en dehors des périodes spécifiés dans la/(les) commande(s), sont facturés au tarif horaire en blocs d'une 1/2 heure, avec un minimum d'une demi-heure.

5.3 Les services de support en dehors des heures de bureau, (heures de Bureau = 9:00h à 5:00h de lundi à vendredi), sont disponibles au seul but de garder le Client opérationnel dans ses activités journalières normales en utilisant le système Winner.

5.4 Les problèmes mineurs, et ou les problèmes d'une nature opérationnelle qui ne bloque pas l'utilisateur d'exécuter les fonctions tel que la fermeture journalière ou production des factures peuvent être

reportés au jour ouvrable suivant. Au cas où Le Client insisterait pour avoir de tels problèmes résolus immédiatement en dehors les heures de bureau, PW facturera le Client pour ceci séparément selon les tarifs horaires.

La durée est calculée selon le temps total requis pour résoudre le problème. Ceci inclus le temps requis pour analyser des données dans nos bureaux, le temps requis de télémaintenance, téléchargement des données etc. Le calcul est fait par tranches de 30 minutes et chaque tranché commencé est facturé comme tranche complet d'une demi-heure (ex. une intervention de 45 minutes sera facturée à 2 tranches de 30 minutes).

6 Prestations.

Les prestations de services suivants sont incluses dans ce contrat:

- 6.1 Support par Téléphone pendant les heures de bureau (lundi – vendredi 09:00 h à 17:00 h). Le support par téléphone inclut l'assistance de PW pour résoudre des problèmes qui peuvent se produire avec les logiciels Winner détaillés dans la/(les) commande(s).
- 6.2 Support par Téléphone en dehors des heures de bureau et pendant les heures et périodes comme spécifié la/(les) commande(s), pour des problèmes urgents avec les logiciels Winner (repris dans la/(les) commande(s)), qui bloque le Client d'utiliser les logiciels Winner. Les problèmes en dehors de cette catégorie, pour lesquels Planet Winner est demandée d'assister, seront facturés selon le tarif horaire.
- 6.3 C'est la responsabilité du Client de rapporter ces problèmes à PW via le n° de téléphone du helpdesk, ou via l'adresse email du helpdesk. Ce numéro de téléphone et adresse e-mail est communiqué au Client au moment de l'installation.
- 6.4 Support à distance permettant PW de prendre la main sur un ou plusieurs PC's via l'Internet en utilisant des outils tels que LogMeIn et cela pendant les heures de bureau (lundi - vendredi 09:00h - 17:00h).
- 6.5 Le Client est responsable d'assurer qu'une infrastructure existe et fonctionne sans fautes, pour permettre la télé assistance. Le support à distance s'effectue via l'Internet. Le Client est responsable de veiller à ce qu'une connexion Internet est disponible.
- 6.6 Le support à distance se fait seulement si cela est jugé nécessaire par Planet Winner, et si la possibilité existe de se connecter. La connexion est établie uniquement avec l'accord du Client. En dehors des heures de bureau PW a le droit de résoudre les problèmes par téléphone.
- 6.7 Le droit aux nouvelles versions, et corrections de fautes dans le logiciel :
 - 6.7.1 Les fautes rapportées dans le logiciel seront résolues dans un délai raisonnable – le temps requis à PW afin d'exécuter une analyse détaillée de la faute, et rendre effectif le correctif nécessaire – et seulement au cas où le Client fournirait la documentation nécessaire (rapports, des éditions d'écran etc.) et explication écrite de la faute à PW.
 - 6.7.2 Les correctifs seront implémentés seulement au cas où le Client a la version la plus récente du logiciel Winner installé, en observant une période de trois mois de la date de publication de cette dernière version. PW a le droit de corriger des fautes par installation d'une version plus récente du logiciel au cas où ceux-ci contiendraient des résolutions aux fautes rapportées.
 - 6.7.3 Les nouvelles versions du logiciel sont toujours livrées avec des instructions d'installation et d'implémentation claire et correcte. C'est la responsabilité du Client d'installer ces nouvelles versions. Au cas où le Client demande à PW d'implémenter la nouvelle version, le temps d'installation, organisation supplémentaire, formation, les frais de voyage et des dépenses possibles de logement seront facturés au Client.
- 6.8 Au cas où il serait nécessaire pour PW de visiter le site du client pour résoudre un problème, le coût de voyage, coûts de logement éventuels, coût pour repas, communication et autres frais raisonnables (par rapport à l'intervention) seront facturés au client selon les tarifs horaires.

7 Durée et résiliation.

- 7.1 La date de mise en service du logiciel ("date Live") est considérée comme la date de début de cet accord.
- 7.2 Ce contrat est conclu pour une période d'une année, et à la fin de chaque année il sera renouvelé pour une année tacitement.
- 7.3 Ce contrat peut être révoqué au moyen d'une lettre recommandée, en respectant une période de préavis de 3 mois avant la fin de chaque année contractée, mais jamais dans la première année qui suit la signature de ce contrat.
- 7.4 En révoquant ce contrat le droit d'utiliser le logiciel et la licence logiciel cessera d'exister. Dans tel cas PW a le droit de désactiver le logiciel.

8 Conditions Générales.

- 8.1 Formation, organisation, conseil, support sur place, changements des programmes, implémenter des demandes spécifiques, changer l'organisation du système ou les paramètres, changer des rapports, frais de déplacement, coûts de logement, le coût pour des repas etc. sont explicitement exclus de ce contrat, et seront exécutés après réception d'un ordre d'achat écrit à PW seulement. Les coûts seront facturés aux prix publiés au moment du service.
- 8.2 En cas d'expansion du système avec des ordinateurs additionnels et / ou modules logiciel, le prix de maintenance sera adaptée suivant la /(les) nouveaux Commandes.
- 8.3 En cas de changement du nombre des chambres et / ou salles de réunion, le prix de maintenance sera adaptée suivant la nouvelle situation.
- 8.4 Le droit au service de support commence à partir de la date d'installation du logiciel, et après le paiement des factures de la licence d'utilisation du logiciel, et les factures du service de support.
- 8.5 En cas de non-paiement des factures de support, ou toute autre facture de PW à client, PW a le droit de cesser ses services de support sans formalités supplémentaires. Les prestations de services de support seront recommencées après paiement de ces services de support ou autres factures ouvertes dues. Au cas de non-paiement pendant plus de trois mois après la date de la facture, PW a le droit de désactiver le(s) logiciel(s).
- 8.6 PW ne peut pas être tenu responsable pour dégât direct et / ou dégât indirect qui résulte d'une défiance du logiciel, même au cas où PW a été notifié de la possibilité d'un tel dégât.
- 8.7 En cas de litige entre les parties, compétence expresse est donnée aux tribunaux de la ville (arrondissement) où le siège principal de Planet Winner BVBA est situé, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie même pour les procédures conservatoires.
- 8.8 Ce contrat est régi par la loi en vigueur en Belgique.

Planet Winner bvba
Bossuytlaan 49
8310 Brugge-Assebroek
Belgium

tel: +32 (0)50 375 373
fax: +32 (0)50 36 02 42
vat: BE 0464 376 216
email: info@winner-hotelsoftware.com
web: <http://www.winner-hotelsoftware.com>