

Software Service Voorwaarden.

1 Definities:

Licentiegever:

Planet Winner BVBA, Bossuytlaan 49, 8310 Brugge, België. Hierna genoemd **“PLANET WINNER”**

Licentienemer:

De vennootschap zoals omschreven in de bestelling(en). Hierna **“Licentienemer”** genoemd

2 Aanvang.

- 2.1 De datum van ingebruikname van de software (“Live date”) geldt als aanvangsdatum van deze overeenkomst.

3 Onderwerp.

- 3.1 PLANET WINNER verleent software service en ondersteuning aan de Licentienemer voor de Winner programmatuur, zoals deze op de bestelling(en) is vermeld, en volgens de hierna omschreven voorwaarden.
- 3.2 Zijn uit deze overeenkomst uitgesloten:
- 3.2.1 Werken voor Installatie of herinstallatie van de Winner software, migratie en / of verplaatsen van de Winner software en/of data naar nieuwe of vernieuwde hardware, andere hardware of ander platform.
- 3.2.2 Service, onderhoud, of assistentie op het gebied van hardware, netwerk, besturings systemen (zoals Windows), andere software of toepassingen (zoals Microsoft Office e.a.).

4 Service Premie.

- 4.1 Voor de diensten zoals omschreven in deze overeenkomst wordt een maandelijkse ‘service premie’, zoals vermeld in de bestelling(en), aan de Licentienemer aangerekend en dit vanaf de datum van ingebruikname van de software door de licentienemer.
- 4.2 De premie wordt berekend voor een periode van 6 maanden en op voorhand gefactureerd. Deze factuur is betaalbaar voor aanvang van de periode waarop deze van toepassing is. Enkel indien de factuur volledig werd betaald, heeft Licentienemer recht op service.
- 4.3 De premie wordt jaarlijks geïndexeerd volgens de index “Industrial Producer Prices” gepubliceerd door de Europese Centrale Bank (ECB).
- 4.4 Voor de Internet producten van Planet Winner die onder de categorie Winner Webhotel vallen (Booking Engine, Channel Manager enz) die volgens een huurmodel worden gebruikt, is de service premie inbegrepen in de maandelijkse huurkost.

5 Voorwaarden.

De ondersteuning wordt verleend volgens volgende voorwaarden:

- 5.1 Volgens de diensten voor service en ondersteuning zoals op de bestelling(en) vermeld heeft de Licentienemer het recht op een aantal diensten gedurende een bepaald uurrooster zoals vermeld in de bestelling(en).
- 5.2 Ondersteuning die gevraagd en geleverd wordt buiten dit uurrooster, zoals vermeld in de bestelling(en), wordt aangerekend aan het geldend uurtarief met een minimum aanrekening van ½ uur.
- 5.3 De in het uurrooster inbegrepen ondersteuning die verleend zal worden buiten de kantooruren (kantooruren = 9:00u tot 17:00u op weekdays) is bedoeld om de Licentienemer operationeel te houden voor zijn gewone dagelijkse bezigheden in relatie tot het gebruik van de Winner software.
- 5.4 Niet dringende problemen, die de Licentienemer niet verhinderen, bijv. een dag-afsluiting door te voeren of rekeningen voor zijn gasten op te maken, zullen naar de eerstvolgende werkdag doorverwezen worden. Indien de Licentienemer PLANET WINNER verzoekt om zulke problemen toch onmiddellijk op te lossen buiten de kantooruren, dan zal PLANET WINNER de Licentienemer hiervoor apart factureren aan

het geldende uurtarief.

De tijd wordt berekend volgens de totale tijd die nodig is om het probleem op te lossen. Dit houdt ook in de tijd nodig om op kantoor analyses uit te voeren, of de tijd nodig om bijvoorbeeld gegevens te onderzoeken via 'remote support'. De berekening wordt gedaan in schijven van 30 minuten waarbij iedere schijf die is begonnen wordt aangerekend als een volledige schijf van 30 minuten (vb. een interventie van 45 minuten zal worden verrekend aan 2 schijven van 30 minuten).

6 Diensten.

Volgende diensten zijn inbegrepen in het service contract:

- 6.1 Telefonische Ondersteuning gedurende de kantooruren (maandag – vrijdag 09:00u – 17:00u). De telefonische ondersteuning omvat de assistentie van PLANET WINNER bij het oplossen van problemen die zich voordoen met de programmatuur zoals vermeld in de bestelling(en).
- 6.2 Telefonische Ondersteuning buiten de kantooruren, en gedurende de periodes zoals vermeld in de bestelling(en), enkel voor dringende problemen die hun oorzaak vinden in de Winner software, en die de Licentienemer verhinderen om de Winner software te gebruiken. Problemen die buiten deze categorie vallen waarvoor Planet Winner wordt verzocht om assistentie te verlenen zullen worden aangerekend volgens de geldende uurtarieven.
- 6.3 Het is de verantwoordelijkheid van de Licentienemer om problemen te melden aan PLANET WINNER via het helpdesk telefoon nummer of het helpdesk email adres. Dit telefoon nummer en email adres wordt aan Licentienemer overhandigd op het ogenblik van de installatie.
- 6.4 Ondersteuning op afstand waarbij Planet Winner bvba een of meerdere PC's kan overnemen via het internet door gebruik te maken van hulpmiddelen zoals LogMeIn en dit gedurende de kantooruren (maandag – vrijdag 09:00u – 17:00u).
- 6.5 Licentienemer is verantwoordelijk om ervoor te zorgen dat de infrastructuur voor ondersteuning vanop afstand aanwezig is en correct functioneert. Ondersteuning vanop afstand wordt voorzien via het Internet. Licentienemer is verantwoordelijk om ervoor te zorgen dat een internet verbinding aanwezig is.
- 6.6 Het verlenen van ondersteuning op afstand gebeurt enkel indien dit door Planet Winner nodig wordt geacht, en indien de mogelijkheid tot verbinding bestaat. De verbinding wordt enkel tot stand gebracht na toestemming van licentienemer. Buiten de kantoor uren heeft Planet Winner het recht om problemen telefonisch te verhelpen.
- 6.7 Nieuwe versies en het recht op correctie van fouten in de software:
 - 6.7.1 Fouten in de software zullen binnen een redelijke termijn - de tijd nodig voor de Planet Winner om een grondige foutenanalyse en correctie door te voeren - opgelost worden, enkel indien deze schriftelijk en degelijk gedocumenteerd (rapporten, foutmelding, scherm afdruk.) aan PLANET WINNER worden gemeld.
 - 6.7.2 Correcties aan software zullen enkel doorgevoerd worden, indien de Licentienemer beschikt over de laatste versie van de programmatuur. PLANET WINNER behoudt het recht voor fouten in de software te verhelpen door het inzetten van de nieuwste versie van de programmatuur.
 - 6.7.3 Nieuwe versies worden steeds geleverd met duidelijke installatie instructies. Indien Licentienemer wenst dat PLANET WINNER de installatie van de nieuwe versie(s) of upgrades uitvoert, dan zullen de uren besteed aan installatie, bijkomende organisatie, training, voorrij- en eventuele verblijfkosten door PLANET WINNER aan de Licentienemer worden gefactureerd.
- 6.8 Indien het nodig blijkt dat PLANET WINNER voor het oplossen van een probleem ter plaatse moet komen, dan zullen de voorrij- en eventuele verblijfkosten, kosten voor maaltijden, communicatie en andere redelijke kosten (in relatie tot de interventie) door PLANET WINNER aan de Licentienemer gefactureerd worden volgens de geldende uurtarieven.

7 Duur en Beëindiging.

- 7.1 Deze overeenkomst vangt automatisch aan op de datum van eerste ingebruikname van de software ("Live date").
- 7.2 De overeenkomst wordt aangegaan voor de periode van één jaar en wordt telkens stilzwijgend met één jaar verlengd op de verjaardag van deze overeenkomst.
- 7.3 Opzegging wordt aanvaard mits aangetekende schrijven minstens 3 maanden voor het einde van iedere verjaardag van dit contract, maar nooit gedurende het eerste jaar van dit contract.
- 7.4 Opzegging van dit contract betekent automatisch dat het recht op gebruik van de software, en de gebruikslicentie vervalt. PLANET WINNER heeft in dit geval het recht om de software uit te schakelen.

8 Algemeen.

- 8.1 Opleiding, nascholing, organisatie, consulting, support ter plaatse, aanpassing van parameters, wijzigingen in basisgegevens, specifieke aanpassingen van lijsten, e.d., voorrij- en/of verblijfkosten zijn nadrukkelijk uitgesloten uit deze overeenkomst en zullen slechts na schriftelijke opdracht uitgevoerd worden en op basis van de geldende tarieven worden doorberekend.

- 8.2 Bij een uitbreiding van het systeem door toevoeging van bijvoorbeeld terminals en / of software modules zal de service premie worden aangepast volgens de nieuwe bestelling(en).
- 8.3 Bij een veranderen van het aantal kamers en / of vergaderzalen zal de service premie worden aangepast volgens de nieuwe situatie.
- 8.4 Het recht op service gaat in vanaf de datum van installatie van de software modules en na de volledige betaling van de software licenties en de service premies.
- 8.5 Bij het uitblijven van betaling van de service premies of eender welke andere factuur van PLANET WINNER heeft PLANET WINNER het recht de service stop te zetten zonder verdere formaliteiten. De dienstverlening zal pas opnieuw opgestart worden na ontvangst van betaling. Indien de betaling uitblijft gedurende meer dan 3 maanden na factuurdatum, dan heeft PW het recht de software uit te schakelen.
- 8.6 PLANET WINNER kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor de directe en/of indirecte schade voortvloeiend uit een software-defect, zelfs indien PLANET WINNER op de hoogte werd gesteld van de mogelijkheid van een dergelijke schade.
- 8.7 Van geschillen, die voortvloeien uit deze overeenkomst, neemt uitsluitend de bevoegde rechter in het arrondissement waar het PLANET WINNER hoofdkantoor is gevestigd kennis.
- 8.8 Op deze overeenkomst is het Belgisch recht van toepassing.

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>