

RÉPERTOIRE DES SERVICES LOGICIELS HÔTELIERS

1. Définitions

Dans le présent répertoire, il est fait application des définitions suivantes :

Services auxiliaires : services supplémentaires fournis par Planet, tels que services d'installation et de formation, ainsi que spécifié dans le bon de commande et sur le site Internet <https://www.weareplanet.com/hospitality-support>.

Matériel approuvé : matériel informatique pour lequel le logiciel est approuvé en vertu du présent contrat, ainsi que spécifié dans le bon de commande.

Documentation : une description technique détaillée du produit logiciel et de son utilisation, fournie par Planet, avec des ajouts occasionnels. La documentation est directement accessible à partir du logiciel. Il est également possible d'y accéder indépendamment via les liens inclus dans le bon de commande et via l'adresse www.weareplanet.com/hospitality-support. Planet fournira au client la version actuelle du logiciel soit via Internet, soit en livrant le logiciel moyennant paiement pour la durée du contrat. À cette fin, Planet installe le logiciel sur un serveur accessible au client via Internet ou livre le logiciel pour installation sur le serveur du client ou sur le serveur qui lui est destiné. Les travaux d'installation du logiciel seront facturés par Planet aux tarifs applicables, tels que spécifiés dans le bon de commande et sur le site Internet <https://www.weareplanet.com/hospitality-support>. Le client reconnaît et accepte expressément que les conditions disponibles sur le site www.weareplanet.com/hospitality-support sont partie intégrante du présent contrat et prévalent sur les conditions du présent contrat en cas de conflit. Le client reconnaît le droit de Planet de modifier à tout moment les conditions disponibles sur ce site Internet sans avoir à en informer le client qui s'engage à consulter régulièrement le site Internet et accepte expressément que les conditions applicables soient celles qui seront disponibles à tout moment sur www.weareplanet.com/hospitality-support.

Partenaire préférentiel d'intégration : toute entreprise répertoriée comme partenaire préférentiel sur le site Internet <https://store.protel.io/#/service-store/filtered?vendorId=&tag=&sort=rating&sort=DESC>.

Services: services fournis par Planet aux termes du présent contrat, qui comprennent la fourniture du logiciel et de ses mises à jour, les services de maintenance et les services d'assistance, tels que spécifiés dans le bon de commande et sur le site Internet <https://www.weareplanet.com/hospitality-support>.

Logiciel : le logiciel spécifié dans le bon de commande, y compris tout matériel sous forme lisible par machine ou sous forme imprimée que Planet est susceptible de mettre à la disposition du client de temps à autre conformément au présent contrat.

Mises à jour : une version mise à jour du logiciel qui implique l'élimination des erreurs antérieures ou l'amélioration des fonctionnalités du logiciel conformément à la documentation préparée pour le logiciel concerné. Les mises à jour sont fournies sur Planet dis.

2. Licence

Planet accorde au client, qui l'accepte, une licence non exclusive, non transférable, révocable et non transmissible en sous-licence lui permettant d'utiliser le logiciel pendant la durée, sur le site et pour le nombre de clients indiqués dans le bon de commande (la « licence »). Le droit d'utilisation limité accordé par la présente licence implique que le client pourra uniquement

- (a) utiliser le logiciel dans l'étendue couverte par l'utilisation prévue du logiciel conformément à sa description de service actuelle, telle que détaillée dans le bon de commande.
- (b) dupliquer le logiciel uniquement si Planet l'y autorise expressément dans le bon de commande. La duplication nécessaire n'inclut pas l'installation ou le stockage temporaires du logiciel sur des supports de données (tels que disques durs ou dispositifs similaires) du matériel utilisé par le client.

Le client s'engage à ne jamais

- a) copier, reproduire, dupliquer, vendre, revendre, distribuer ni utiliser, de toute autre manière, à des fins commerciales, le logiciel ou une partie de celui-ci, ou un service (tel que, sans s'y limiter, les images, le texte, le code et les fonctionnalités) sans l'accord préalable exprès stipulé dans le contrat ;
- b) fournir, divulguer ou mettre à la disposition de quiconque le mot de passe du compte du client, ni utiliser un autre nom de client, ni un autre mot de passe de compte ;
- c) procéder à une rétro-ingénierie, décompiler ou modifier le logiciel ;
- d) contourner toute technologie utilisée par Planet ou une tierce partie pour protéger le logiciel ;

- e) revendre à une tierce partie ces services ou toute information fournie par Planet et/ou par des tierces parties en corrélation avec les services ;
- f) utiliser le logiciel d'une manière contrevenant au contrat.

Planet pourra à tout moment suspendre ou résilier la licence pour toute raison valable et sans préavis. Les motifs de suspension et de résiliation comprennent, sans y être circonscrits, a) les communications ou sollicitations abusives ou menaçantes et/ou b) l'utilisation du logiciel pour des activités criminelles et/ou illégales et/ou c) la violation de la licence et/ou du contrat.

Le client reconnaît - et l'accepte - que le logiciel

- (a) est fourni « tel qu'en l'état ». Planet décline toute responsabilité quant aux déclarations, garanties et conditions de quelque nature que ce soit, expresses ou implicites, y compris, sans limitations, les déclarations, garanties ou conditions relatives à la qualité satisfaisante, à la performance, à la qualité marchande, à la qualité commerciale, à la durabilité, à l'adéquation à un usage particulier, à la non-contrefaçon et au titre (qu'ils découlent de la loi ou, de toute autre manière, d'une pratique commerciale ou d'un usage commercial) de tout logiciel et tous services et/ou équipements auxiliaires fournis dans le cadre du présent contrat. Le client est responsable du choix et de l'utilisation du logiciel ainsi que des résultats obtenus. Le client reconnaît que, même s'il est fait preuve de la plus grande diligence, les dysfonctionnements du logiciel ne peuvent être totalement exclus et qu'un fonctionnement ininterrompu ne peut être garanti ;
- (b) que le logiciel est un secret commercial de Planet. Le client s'engage à sécuriser et à protéger le logiciel et toutes copies préalablement autorisées dudit logiciel d'une manière compatible avec le maintien des droits de Planet sur celui-ci et à prendre les mesures appropriées, par instructions données à ses employés ou par accord avec ceux-ci, afin de satisfaire à ses obligations en vertu des présentes. La violation de ces dispositions constituera un motif de résiliation immédiate de la présente licence et du contrat. La résiliation de la licence et/ou du contrat s'ajoutera à tout autre recours légal ou équitable dont dispose Planet et ne s'y substituera pas.

Planet est en droit de prendre les mesures techniques appropriées pour se protéger contre toute utilisation violant la licence et/ou le contrat. La désactivation du logiciel et/ou des services par Planet n'est pas considérée comme un avis de résiliation par Planet.

Le client n'aura droit à aucune indemnisation s'il n'est pas en mesure d'utiliser le logiciel et/ou de bénéficier des services en raison (a) d'une panne générale sur le site où le client tente d'accéder au logiciel et/ou de bénéficier des services ; (b) parce que le site fait l'objet de travaux de maintenance ; (c) parce que les services ont été suspendus suite à une défaillance ou pour une raison indépendante de la volonté raisonnable de Planet ; (d) parce que le fonctionnement du logiciel et/ou les services sont suspendus en raison d'activités de maintenance logicielle, à la discrétion de Planet, ou (d) en raison de tout événement courant survenant dans le fonctionnement complet du logiciel, sachant que le logiciel n'est pas exempt d'erreurs, ce que le client reconnaît et accepte expressément. Notamment, et sans s'y limiter, Planet n'assume aucune responsabilité quant au bon fonctionnement du logiciel en raison de l'accès à Internet, au résultat d'erreurs dans le logiciel et/ou à tout dysfonctionnement partie non imputable directement à Planet.

3. Augmentation des frais

En concluant le présent contrat, le client reconnaît le droit de Planet d'augmenter les frais, une fois par an, à l'issue des douze (12) premiers mois à compter de la date de début du contrat. Planet informera le client par écrit soixante (60) jours avant la mise en œuvre de toute augmentation des frais applicable, qui entrera automatiquement en vigueur à la date spécifiée par Planet dans la notification correspondante adressée au client.

Dans le seul cas où l'augmentation des frais dépasserait 7,5 % des frais applicables pour la période antérieure de douze (12) mois, le client sera en droit de résilier le présent contrat, à condition qu'il notifie par écrit à Planet sa décision de résilier le contrat dans les trente (30) jours suivant la notification de Planet concernant cette augmentation des frais, faute de quoi les nouvelles conditions seront réputées avoir été acceptées par le client et Planet dans le cadre du présent contrat. Planet s'engage à s'abstenir dans toute la mesure du possible de procéder à des augmentations importantes.

4. Mises à jour et modifications du logiciel

Planet pourra à tout moment mettre à jour ou modifier son logiciel et ne sera pas responsable des changements non matériels apportés aux fonctionnalités. Le client n'a droit à aucun développement spécifique.

Planet n'est tenue d'effectuer des ajustements ou des modifications du logiciel que si ceux-ci sont nécessaires à la maintenance ou à la réparation du logiciel ou pour préserver son objectif tel que défini dans la description du produit (aperçu des fonctionnalités, configuration système requise, sécurité du système, conformité légale et/ou fiscale), telle qu'elle figure dans le bon de commande.

Planet se réserve le droit d'envoyer de manière proactive des informations par courriel dans les cas urgents, même si le client s'est désabonné de la newsletter de Planet. Ces messages de service, identifiés comme tels, servent exclusivement à transmettre des informations stratégiques critiques dont le client a besoin pour rester opérationnel (exemples : modification des exigences techniques, ajustements nécessaires de la configuration du logiciel suite à des changements législatifs, rapports d'état sur les logiciels utilisés par le client, problèmes liés à la sécurité, etc.). Le client s'engage à fournir à cette fin une adresse électronique valide et à informer Planet sans délai de tout changement d'adresse électronique.

5. Octroi d'espace de stockage

Planet pourra fournir au client, sur un serveur, un espace de stockage de ses données, ainsi qu'indiqué dans le bon de commande. Planet est expressément autorisée à faire appel à des sous-traitants pour l'octroi d'espaces de stockage. Planet informera le client si l'espace de stockage n'est plus suffisant pour stocker les données, afin que le client puisse commander de nouveau les volumes correspondants, si ceux-ci sont disponibles. Le client n'est pas autorisé

- (a) à transférer cet espace de stockage à une tierce partie aux fins d'utilisation, en intégralité ou en partie, contre paiement ou à titre gracieux ;
- (b) à stocker sur l'espace de stockage tout contenu dont la disponibilité, la publication ou l'utilisation enfreint la loi applicable, le présent contrat et/ou des accords conclus avec des tierces parties.

6. Garantie

6.1. Défauts matériels

Planet s'engage à maintenir le logiciel pendant toute la durée du contrat dans un état adapté à l'utilisation contractuelle (c'est-à-dire exempt de défauts matériels). Il existe un défaut matériel lorsque le logiciel ne présente pas les propriétés stipulées dans la documentation. Cette obligation se réfère uniquement à l'état contractuel du logiciel à la date de la confirmation de son état de disponibilité opérationnelle conformément au bon de commande.

Le délai de prescription pour les défauts du logiciel est d'un an à compter de la date de début du délai de prescription légal. Si la loi applicable prévoit des délais de prescription plus courts, ces délais s'appliqueront.

6.2. Légère altération de l'aptitude à l'usage

Une simple altération mineure de l'aptitude à l'usage contractuel ne donnera lieu à aucune réclamation fondée sur des défauts du logiciel. De même, toutes réclamations fondées sur de tels défauts seront exclues dès lors que l'écart par rapport à l'état contractuel sera dû à une utilisation inappropriée ou à l'utilisation du logiciel dans des conditions de mise en œuvre non convenues ou dans un environnement système non convenu ou par le biais d'interactions avec une intégration tierce et/ou une interface tierce connectée au logiciel. Il en sera de même pour les écarts résultant d'influences externes spécifiques pour lesquelles aucune disposition contractuelle n'a été prévue.

6.3. Exclusion de responsabilité pour défauts initiaux

Toute responsabilité stricte de Planet pour les défauts déjà existants à la date de la conclusion du contrat est exclue, sauf en cas d'atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé. Dans tous autres cas, le client ne sera en droit de réclamer des dommages-intérêts pour les défauts initiaux que si leur existence ou leur non-corrrection est imputable à Planet.

6.4. Obligation d'information incombant au client

Le client devra signaler tous défauts par écrit. Le client devra signaler tout défaut du logiciel au plus tard dans les 7 (sept) jours calendaires suivant la découverte du défaut, sous une forme détaillée et compréhensible, en fournissant toutes les informations nécessaires à la détection et à l'analyse du défaut.

Si la notification intervient en temps voulu, le produit contractuel défectueux sera soit remplacé, soit réparé par Planet. Si ces mesures s'avèrent infructueuses, le client sera en droit, à sa discrétion, de réduire la rémunération versée pour les produits contractuels (frais de licence ou prix d'achat) ou d'annuler la commande des produits contractuels défectueux.

En particulier, les étapes de travail ayant mené à la survenance du défaut, la fréquence de son occurrence, ainsi que ses effets devront être précisés dans leur intégralité. Le client devra créer un ticket d'assistance <https://www.weareplanet.com/support>, la réception d'un identifiant de ticket constituant un accusé de réception. Les incidents critiques (Priorité 1) devront être signalés par téléphone. Le client devra indiquer le niveau de gravité du défaut tel qu'il l'évalue. Si le défaut atteint un niveau de gravité supérieur, le client devra en informer Planet sans délai. La classification des priorités et les informations complémentaires relatives à l'assistance concernant [les offres de services](#) sont disponibles sur le site Internet de Planet.

Le client devra également apporter à Planet une assistance de l'ampleur nécessaire à l'élimination des défauts. Le client exercera tout droit de choix concernant les réclamations pour défauts dans un délai raisonnable qui est normalement de deux semaines à compter de la date à laquelle le client aura été en mesure de constater le défaut.

S'il s'avère, après examen de la notification de défaut par Planet, que le défaut ne relève pas de la responsabilité de Planet, Planet pourra facturer au client les frais d'examen aux tarifs en vigueur.

6.5. Rectification

La rectification interviendra à la discrétion de Planet, ordinairement par la mise à jour du logiciel. Planet devra se voir allouer un délai raisonnable à cette fin. Un délai raisonnable est un délai pendant lequel Planet peut analyser et éliminer les défauts signalés sans retard injustifié, en tenant compte de sa situation en matière de commandes et de la disponibilité d'employés qualifiés.

Sauf convention contraire dans le bon de commande, les services ne comprennent pas

- a) l'adaptation du logiciel aux versions utilisées par d'autres clients ou distribuées par Planet ;
- b) l'adaptation du logiciel à un environnement matériel ou logiciel modifié, y compris l'adaptation à des systèmes d'exploitation modifiés ;
- c) l'adaptation du logiciel à des exigences légales ou d'autres exigences souveraines ;
- d) l'élimination des défauts résultant du domaine de risque du client, notamment les défauts causés par une utilisation ou une modification incorrecte du logiciel, par la contamination des composants du logiciel par des virus informatiques, par l'utilisation de supports de données inadéquats, par des conditions de fonctionnement anormales non conformes aux exigences matérielles et système convenues contractuellement, par un matériel défectueux, par une panne de l'alimentation électrique ou des lignes de transmission de données, par des défauts dus à un manque de sécurité des informations, par des conditions environnementales inadaptées sur le site d'exploitation du logiciel ou par un cas de force majeure ;
- e) l'élimination des erreurs résultant d'adaptations du logiciel ou de parties de celui-ci (notamment rapports, chiffres clés, validations) par le client ou de toute interaction de tierces parties avec le logiciel, y compris, entre autres, l'injection et/ou la manipulation de données et tout problème de performance du système pouvant être attribué à un système tiers ;
- f) l'installation du logiciel et/ou de ses mises à jour ;
- g) les demandes de service, terme qui désigne, en particulier et sans s'y limiter, toute demande d'un utilisateur du logiciel concernant des informations, des conseils, une formation, une modification standard, l'accès à un service et/ou toute autre demande similaire. Les travaux effectués par Planet concernant les demandes de service seront facturés par Planet aux tarifs applicables, ainsi qu'indiqué dans le bon de commande et sur le site Internet www.weareplanet.com/hospitality-support.
- h) tous conseils allant au-delà de la correction des défauts due ;
- i) la formation et le training des clients du logiciel.

Cette liste n'est pas exhaustive. Il ne saurait être déduit de l'absence de désignation des services que ces derniers font l'objet d'obligations contractuelles de la part de Planet.

Le client reconnaît – et l'accepte expressément – que les conditions disponibles sur le site www.weareplanet.com/hospitality-support sont partie intégrante du présent contrat et prévalent sur les conditions du présent contrat en cas de conflit. Le client reconnaît le droit de Planet de modifier à tout moment les conditions disponibles sur ce site Internet sans avoir à en informer le client qui s'engage à consulter régulièrement le site Internet et accepte expressément que les conditions applicables soient celles qui seront disponibles à tout moment sur www.weareplanet.com/hospitality-support.

7. Autres obligations du client

Le client devra fournir, en temps utile et à ses frais, l'infrastructure informatique (appareils du client, réseau, modem, Internet, pare-feu, logiciel antivirus, transmission de données, etc.) avec le logiciel correspondant et en conformité avec les instructions de Planet et avec Planet, ainsi qu'avec les directives des fabricants de matériel pour l'exploitation du logiciel. En outre, le client devra toujours être équipé des dernières avancées technologiques, sécuritaires et opérationnelles.

Le client est tenu d'apporter son soutien à Planet, de créer les conditions nécessaires à la bonne exécution du contrat et de mettre à disposition les équipements d'analyse existants. À cette fin, Planet devra disposer d'un interlocuteur responsable doté d'un pouvoir de décision (y compris toutes les informations nécessaires). En l'absence de ces éléments, Planet ne peut garantir l'exécution du contrat.

Le client devra se conformer à toutes les instructions de Planet concernant l'installation du logiciel. Le client devra notamment

- a) notifier à Planet, par écrit, la confirmation du client concernant la date d'installation du logiciel et/ou le plan de projet d'installation du logiciel (le cas échéant) proposé par Planet. Le client notifiera sa confirmation dans les dix (10) jours ouvrables suivant la soumission du plan de projet de Planet par courriel adressé à la personne désignée par le client comme personne de contact responsable ;
- b) fournir la documentation requise par Planet pour installer le logiciel au moins 3 jours ouvrables avant la date d'installation du logiciel ou conformément au plan de projet d'installation du logiciel (le cas échéant).

Après confirmation par le client de la date d'installation du logiciel et/ou du plan de projet d'installation du logiciel (le cas échéant), le client pourra demander un (1) report exempt de frais supplémentaires de l'installation du logiciel, moyennant un préavis écrit d'au moins cinq (5) jours ouvrables avant la date d'installation confirmée du logiciel et/ou l'étape confirmée du plan de projet d'installation du logiciel. Le client reconnaît que Planet devra réserver à l'avance le temps et les ressources nécessaires à l'installation du logiciel. En conséquence, le client accepte de payer à Planet les frais supplémentaires correspondants pour tout report demandé sans le préavis susmentionné.

Planet se réserve le droit de suspendre l'installation du logiciel et de facturer au client la totalité des frais inclus dans le bon de commande si aucune réponse n'est reçue de la part de la personne responsable du client dans les quatre (4) semaines suivant la première tentative documentée de Planet pour la contacter, à condition que Planet ait effectué au moins cinq (5) tentatives documentées.

L'étendue de la documentation dépend du logiciel choisi par le client dans le bon de commande. Planet communiquera par courriel la documentation requise à la personne désignée par le client comme personne de contact responsable.

Planet s'engage à aider le client à remplir la documentation requise pour l'installation du logiciel au moyen de réunions supplémentaires d'une durée maximale d'une (1) heure par logiciel sélectionné, de documents d'information et de réponses par courriel. Le client est seul responsable (a) des données enregistrées dans la documentation remplie par le client et (b) de toute action de tierces parties employées ou engagées par le client pendant la réalisation de la documentation et/ou l'installation du logiciel.

Planet pourra ne pas facturer au client certains frais applicables à l'installation de logiciels et/ou de mises à jour, à condition que le client maintienne une intégration et l'accord commercial correspondant avec le partenaire préférentiel d'intégration sélectionné par le client et actif pendant au moins dix-huit (18) mois à compter de l'installation du logiciel. Planet se réserve expressément le droit de facturer au client des frais d'installation de logiciels et/ou de mises à jour conformément aux tarifs de Planet si le client ne satisfait pas à l'une des exigences susmentionnées.

Le client s'engage

- (a) à informer Planet de toute perturbation dans l'utilisation contractuelle du logiciel dès qu'il en aura connaissance ;
- (b) à intégrer toutes les dernières versions/mises à jour des programmes ou corrections fournies par Planet dans ses installations informatiques et à conserver les codes de licence conformément aux exigences.

Un système informatique pleinement fonctionnel est soumis à des exigences strictes. Toute modification de l'environnement informatique et des interfaces devra être préalablement convenue avec Planet.

Le client informera Planet par écrit sans délai, et dans tous les cas dans les 24 heures, (a) de toute modification apportée à l'environnement d'implémentation du logiciel et (b) des perturbations provenant de son domaine de responsabilité (par exemple, de l'opérateur réseau, du fournisseur d'accès) et de leur durée probable. Si le déploiement d'efforts de Planet s'en trouve accru, Planet pourra, sans préjudice d'autres réclamations, exiger une rémunération pour l'effort supplémentaire qu'elle aura dû fournir.

Le client gardera secrets toutes les autorisations d'utilisation et d'accès qui lui auront été attribuées, ainsi que les mécanismes de sécurité d'identification et d'autorisation convenus, et les protégera contre tout accès par des tiers non autorisés.

Le client informera Planet sans délai et, dans tous les cas, dans les 24 heures, s'il soupçonne que les données d'accès et/ou les mots de passe ont été portés à la connaissance de tierces parties non autorisées.

Lorsqu'il utilisera le logiciel pour transmettre des textes et/ou toute autre information, le client devra s'assurer que tous les droits de tierces parties sont respectés.

Après résiliation du contrat, le client devra restituer ou détruire les supports de données et les copies de sauvegarde reçus de Planet, désinstaller le logiciel et supprimer de son système informatique tout vestige reconnaissable du logiciel. À la demande de Planet, le client devra certifier par écrit que les obligations susmentionnées ont été remplies.

Quelle que soit la durée du contrat, le client est tenu de conserver et de respecter les droits de propriété intellectuelle sur le logiciel tels que spécifiés par Planet dans le contrat, y compris après l'expiration du contrat.

8. Vices juridiques

8.1. Obligation de notification

Si une tierce partie fait valoir à l'encontre du client qu'un service de Planet porte atteinte à ses droits, le client sera tenu d'en informer Planet sans délai dès qu'il en aura connaissance. Dans la mesure où cela est admissible, Planet sera en droit, mais sans y être tenue, de se défendre à ses propres frais contre les réclamations formulées.

8.2. Mesures correctives

Si les droits d'une tierce partie sont violés par un service de Planet, Planet, à sa propre discrétion et à ses frais,

- (a) mènera des négociations en vue du règlement du litige. Le client assistera Planet dans toute procédure de ce type dans la mesure où cela est raisonnable et approprié pour faciliter la défense et les discussions en vue d'un règlement ;
- (b) ou obtiendra le droit pour le client d'utiliser ledit service ;
- (c) ou reconcevra le produit de manière à ce qu'il ne viole pas les droits ;
- (d) ou, si Planet n'est pas en mesure d'obtenir une réparation à un coût raisonnable, retirera le service partiel de l'objet du service tout en réduisant la rémunération versée par le client pour cette partie du logiciel. Dans un tel cas, le client sera en droit de résilier l'accord dans son intégralité pour motif exceptionnel.

Planet tiendra dûment compte des intérêts du client lors du choix de la mesure à prendre.

8.3. Protection des données et sécurité informatique

Planet traite les données des clients avec tout le soin nécessaire et les protège contre toute utilisation abusive et toute perte en usant des moyens prévus par la loi. À cette fin, Planet prend des mesures techniques et organisationnelles conformément à la Loi fédérale sur la protection des données (BDSG) et au Règlement général européen sur la protection des données (RGPD). Si nécessaire, les produits sont conçus de manière à pouvoir être utilisés conformément aux exigences PCI. Toutefois, la responsabilité de la garantie du respect de toutes les exigences de l'entreprise incombe toujours au client. Planet décline toute responsabilité en cas d'utilisation abusive des champs de la base de données qui ne sont pas destinés à la saisie de données de cartes de crédit, notamment en ce qui concerne les conséquences susceptibles d'en résulter, telles que la perte de la certification PCI, les amendes pour violation des règles ou la responsabilité civile et les demandes de dommages-intérêts en cas d'utilisation abusive.

Le client installera un logiciel antivirus à la pointe de la technologie et vérifiera que les données et informations ne contiennent aucun virus avant de les transmettre à Planet.

Le client est seul responsable de la sécurité des données (sauvegarde) sur son système et ses programmes, à l'exception des applications utilisant la technologie Cloud pour lesquelles la sécurité des données ne relève pas de la responsabilité du client. De même, le client est tenu d'empêcher toute personne non autorisée (y compris les « pirates informatiques ») d'accéder aux données et aux applications. En outre, le client est tenu de protéger son système de manière appropriée contre les virus informatiques.

Le client assume l'entière responsabilité du respect des dispositions légales relatives à la protection des données, en particulier la licéité de la transmission des données à Planet et la licéité du traitement des données dans le cadre des services d'assistance.

8.4. Transfert du risque, réserve de propriété

Le risque de perte ou de détérioration est transféré au client dès que lui sont remis les équipements auxiliaires et/ou tout autre produit contractuel. Planet conservera la propriété des équipements auxiliaires et/ou de tout autre produit contractuel livré au client jusqu'à leur paiement intégral.

8.5. Exportation

En cas d'exportation des produits contractuels ou de produits techniques qui en découlent, y compris par transmission de données à distance, le client devra se conformer à toutes réglementations applicables en matière d'exportation en vigueur dans son pays d'origine et aux États-Unis d'Amérique.

9. Services de maintenance et d'assistance

9.1. Mises à jour

La correction des erreurs du logiciel interviendra par les soins de Planet qui fournira au client des mises à jour à sa discrétion. Les mises à jour seront fournies au client dans le cadre de la licence du logiciel sans frais supplémentaires. Les travaux nécessaires à la mise en œuvre des mises à jour seront facturés en sus du prix de la licence du logiciel, selon les tarifs horaires publiés par Planet, sauf convention contraire expressément conclue entre le client et Planet.

9.2. Rapport écrit de défauts

Le client devra informer Planet par écrit s'il constate des erreurs dans le produit logiciel, des erreurs dans la documentation ou des problèmes lors de l'utilisation du logiciel conformément à la documentation.

9.3. Conditions de maintenance

Les engagements de Planet en vertu du contrat imposent au client (1) de payer à Planet dans les délais tous frais et rémunérations indiqués dans le bon de commande, (2) de mettre en œuvre les changements et modifications apportés au logiciel dont Planet fait mention dans ses messages au client, et (3) d'utiliser les produits logiciels sur du matériel approuvé.

Pour la maintenance à distance et les interventions d'urgence, Planet utilise généralement, entre autres, les outils Beyond Trust et TeamViewer. Il incombe au Client de garantir qu'un(e) représentant(e) ou un(e) employé(e) dûment formé(e), disposant des droits d'utilisateur et de l'accès au système requis, sera disponible à tout moment en cas d'urgence et pourra permettre à Planet d'accéder au support sur le serveur, le poste de travail et/ou l'interface sur lesquels le logiciel aura été installé. L'incapacité à résoudre un problème en raison du retard et/ou de l'indisponibilité des ressources mentionnées et/ou de l'accès à l'outil relèvera de la seule responsabilité du client.

La création et la gestion des sauvegardes du système ainsi que la possibilité d'y accéder et/ou de les restaurer relèvent de la seule responsabilité du client.

Les délais d'installation et de formation reposent sur des données empiriques. Des écarts étant susceptibles de survenir en raison de circonstances imprévisibles, la facturation est basée sur le temps réellement passé, conformément au protocole d'installation signé par le client.

Le protocole/le rapport de performance est réputé approuvé même sans signature si le client ne s'y oppose pas dans les 14 jours calendaires suivant sa réception.

Planet n'est pas responsable du fonctionnement et des performances des produits logiciels et services fournis par des fournisseurs tiers. Pour obtenir des informations contraignantes sur l'étendue des fonctions et des services de son logiciel tiers, le client devra contacter directement le fournisseur tiers concerné.

9.4. Approbation des mises à jour

Le logiciel est susceptible de subir des modifications techniques. Planet informera le client par écrit des mises à jour courantes du logiciel. Les mises à jour du logiciel seront livrées au client, sauf si celui-ci informe Planet par écrit dans les 15 jours suivant la réception du message de Planet que la mise à jour n'est pas souhaitée.

L'obligation de Planet de prendre en charge la version précédente prendra fin à la livraison de la mise à jour au client.

Le câblage/la connexion au serveur/au poste de travail relèvent de la seule responsabilité du client.

9.5. Versions antérieures

Aux fins de correction des erreurs présentes dans une version antérieure du Logiciel, Planet aura le droit de fournir au Client une version ultérieure du logiciel dès lors que le défaut y aura été corrigé.

9.6. Services d'assistance

Planet fournira au client des services d'assistance logicielle selon les conditions du niveau d'assistance sélectionné par le client, ainsi qu'indiqué dans le bon de commande. Si aucun niveau d'assistance n'a été sélectionné dans le bon de commande, les conditions du niveau d'assistance de base s'appliqueront au client.

Aux fins d'exécution du présent contrat, un « incident » désigne une situation dans laquelle le logiciel ne fonctionne pas comme prévu, y compris les défaillances, les pannes ou les problèmes techniques qui empêchent son fonctionnement normal. Une « demande de service » désigne toute demande d'informations, de conseils, de formation, de modifications de configuration, d'améliorations ou toute autre assistance non induite par un incident.

La portée spécifique des services inclus et exclus, ainsi que les définitions des incidents et des demandes de service, sont définies et régulièrement mises à jour sur www.weareplanet.com/hospitality-support. Le contenu publié sur cette page Internet fait partie intégrante et contraignante du présent contrat et Planet peut le modifier sans préavis adressé au client.

Le client reconnaît – et l'accepte expressément – que les services d'assistance seront régis par les conditions indiquées à l'adresse www.weareplanet.com/hospitality-support qui sont partie intégrante du présent contrat et prévalent sur les conditions du présent contrat en cas de conflit. Le client s'engage à les respecter à tout moment et à les consulter régulièrement, Planet se réservant le droit de les modifier sans avoir à en informer le client. En particulier, et sans limitation, Planet pourra modifier à tout moment les conditions relatives aux niveaux d'assistance et aux canaux d'assistance.

Lorsque des services d'assistance à distance seront nécessaires pour résoudre un incident ou traiter une demande de service, le client sera tenu d'activer l'accès via un logiciel d'assistance à distance approuvé par Planet (tel que BeyondTrust). L'absence d'une option d'accès à distance appropriée est susceptible de retarder ou de limiter la fourniture de ces services d'assistance.

Les services d'assistance décrits dans la présente section s'appliquent exclusivement au logiciel Planet Hospitality. Les services d'assistance pour les services Planet Payments ou tous autres services Planet sont régis par le(s) contrat(s) distinct(s) correspondant(s).

Le client a le droit d'appeler l'un des numéros de téléphone indiqués par Planet pour poser toutes questions sur le fonctionnement, les fonctionnalités et les limites du logiciel.

10. Frais et honoraires

Nonobstant toute autre disposition du présent contrat, les frais d'abonnement mensuels spécifiés dans le barème des exigences et des frais du logiciel d'accueil seront facturés trimestriellement à l'avance. Tous les autres frais prévus dans le présent contrat continueront d'être facturés conformément au processus de facturation standard spécifié à la clause 6 des conditions générales.

Pour tous les autres produits, services et intégrations mentionnés dans la liste des exigences et des frais du logiciel d'accueil, un acompte de 100 % est requis pour confirmer la commande, le solde étant dû soixante (60) jours après la date de signature du présent contrat ou l'installation du logiciel, selon la première éventualité.

Les frais de déplacement, le temps de trajet, les frais de stationnement et les indemnités journalières seront également facturés. Le client s'engage à prendre en charge les frais d'hébergement et de restauration encourus par l'équipe d'installation. Planet facturera

ces frais après la date de livraison effective et en demandera le paiement dans les soixante (60) jours suivant la date de facture. En cas de retard de paiement, des intérêts de retard seront facturés conformément au présent contrat.

Les frais de matériel, d'expédition et de connexion ne sont pas inclus. Ces frais seront facturés et remboursés séparément à Planet. Les livraisons et services fournis au-delà du montant indiqué dans le bon de commande seront facturés selon les coûts réels. Nonobstant toute disposition contraire, les frais seront facturés au client à la signature du bon de commande.

Si le client ne s'acquitte pas des frais ou d'autres rémunérations du(e)s à Planet dans les délais prévus par le contrat ou qu'il ne s'acquitte pas dans les délais prévus par le contrat d'autres dettes envers Planet, Planet sera en droit, en sus des autres mesures disponibles, de désactiver les systèmes (données, télévision ou autres) pour lesquels Planet ou ses sociétés associées ont accordé des licences au client.

11. AVIS, LOI APPLICABLE ET COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE

Services utilisés par le commerçant	Avis	Loi applicable	Tribunaux ayant compétence exclusive
Protel Cloud et Protel onPrem, sauf dans les cas indiqués ci-dessous	Protel Hotelsoftware GmbH Adresse : Florianstrasse 3, 44139 Dortmund (Allemagne) E-Mail : Legalinbox@weareplanet.com	Allemagne	Allemagne
Services Protel Cloud et Protel onPrem fournis en Autriche	Protel Hotelsoftware Austria GmbH Adresse : Handelskai 94-96/Top 393, 39. Stock, 1200 Wien (Autriche) E-Mail : Legalinbox@weareplanet.com	Autriche	Autriche
Protel Cloud et Protel onPrem en France	Éclipse S.A.S. Adresse : 1, Terrasse Bellini, 92919 Paris La Défense (France) E-Mail : Legalinbox@weareplanet.com	France	France
Protel Cloud et Protel onPrem en Moldavie	Protel SRL Adresse : str. Alexei Șciusev 62/A, MD2012 Chișinău (République de Moldavie) E-Mail : Legalinbox@weareplanet.com	Moldavie	Moldavie
Protel Cloud et Protel onPrem au Maroc	Pro Hotel Software SAR Adresse : 6, rue Réaumur, ETG 2 N° 4, Casablanca (Maroc) E-Mail : Legalinbox@weareplanet.com	Maroc	Maroc
Protel Cloud et Protel onPrem en Suisse	Rebag Data AG Adresse : Kreuzbühlstrasse 26, c/o Datatrans AG, Zürich, ZH, 8008 (Suisse) E-Mail : Legalinbox@weareplanet.com	Suisse	Suisse
Protel Cloud et Protel onPrem en Angleterre et au Pays de Galles	Protel PMS Limited Adresse : 4th Floor Ilona Rose House, Manette Street, London, W1D 4AL (Angleterre) E-Mail : Legalinbox@weareplanet.com	Angleterre et Pays de Galles	Angleterre et Pays de Galles
Hotsoft, sauf dans les cas indiqués ci-dessous	Hoist Group Hospitality Ireland Adresse : UNIT 5, PURCELLSINCH BUSINESS PARK, DUBLIN ROAD, Kilkenny, R95YD9Y (Irlande) E-Mail : Legalinbox@weareplanet.com	Irlande	Irlande

Hotsoft au Danemark	Planet PMS Denmark ApS Adresse : Østergade 24A, København K, 2. 1100 (Danemark) E-Mail : Legalinbox@weareplanet.com	Danemark	Danemark
Hotsoft en Finlande	Planet PMS Finland Oy Adresse : c/o Spaces, Mannerheiminaukio 1 A, 00100 Helsinki (Finlande) E-Mail : Legalinbox@weareplanet.com	Finlande	Finlande
Hotsoft en Angleterre et au Pays de Galles	Protel PMS UK Limited Adresse : 4th Floor Ilona Rose House, Manette Street, London, W1D 4AL (Angleterre) E-Mail : Legalinbox@weareplanet.com	Angleterre et Pays de Galles	Angleterre et Pays de Galles
Hotsoft en Norvège	Planet PMS Norway AS Adresse: c/o Planet Payment Norway, Tollbugata 8, Oslo 0152 (Norvège) E-Mail : Legalinbox@weareplanet.com	Norvège	Norvège
Hotsoft en Suède	Planet PMS Sweden AB Adresse : Röntgenvägen 3 C, 17154 Solna, Stockholm (Suède) E-Mail : Legalinbox@weareplanet.com	Suède	Suède
Protel Cloud, Protel onPrem et Hotsoft aux Émirats arabes unis	Planet Software Trading & Payment Solutions LLC Adresse : 5, Emaar Square Bldg, Burj Khalifa, 163-0, 345-832 (Émirats arabes unis) E-Mail : Legalinbox@weareplanet.com	Émirats arabes unis	Émirats arabes unis