

# INTRODUCTION

POURQUOI CE PLAN DE SERVICE ET DE GARANTIE PÉRENNE VOTRE CENTRE DE BOWLING

## CHER OPÉRATEUR DU CENTRE DE BOWLING,

Vous connaissez la situation : un problème technique survient et soudain, une piste tombe en panne. Perte de chiffre d'affaires, clients frustrés... et la question : quand l'aide arrivera-t-elle enfin? C'est précisément là qu'intervient notre plan de service et de garantie B2B!

### **Vos 5 avantages clés en un coup d'œil**

#### **1. Coûts prévisibles – aucune mauvaise surprise**

Pour seulement 49 € par mois, vous bénéficiez d'une assistance professionnelle en ligne tous les jours de 9h00 à 20h00. Aucun coût caché, aucune facture imprévue – uniquement une assistance fiable lorsque vous en avez besoin !

**2. Disponibilité maximale grâce à l'extension de garantie du matériel** Protégez votre investissement ! Pour seulement 12 € par piste et par mois, nous remplaçons rapidement et efficacement les composants matériels défectueux (ordinateur de piste VLC, interface API, caméra). Vos pistes restent opérationnelles – vos clients restent satisfaits !

**3. Maintenance proactive au lieu de réparations réactives** Notre visite de service annuelle sur site (595 € par jour) permet de prévenir les problèmes avant qu'ils ne surviennent : Inspection complète de tout le matériel Bowl-Easy, Vérification du réseau et optimisation de votre PC de réception, Maintenance préventive directement sur place, Frais de déplacement et hébergement inclus – aucun coût supplémentaire !

**4. Aide rapide quand cela compte** Notre système de tickets vous garantit une première réponse sous 4 heures pendant les heures de support. Diagnostic à distance, assistance technique, aide au paramétrage – tout vient d'une seule source !

**5. Flexibilité et transparence** Paiement mensuel par prélèvement SEPA, simple et automatique. Durée minimale du contrat: 1 an. Renouvellement automatique. Annulation possible avec un minimum de 30 jours de délai de préavis après la première année. Tarification claire, sans frais cachés.

### **Aperçu de votre investissement**

Service	Prix
Support en ligne	49 €/mois
Garantie du matériel	12 €/piste/mois
Visite de service	595 €/par jour
Steltronic SOS	149 € (paiement unique)

### **Vos avantages**

Support quotidien, temps de réponse rapides  
Remplacement immédiat du matériel en cas de panne  
Maintenance proactive, frais de déplacement inclus  
Intervention/service ponctuel

### **Pourquoi ce plan est nécessaire aujourd'hui**

La réalité de notre secteur a changé : les coûts de service et de maintenance ont fortement augmenté ces dernières années. Frais de déplacement, pièces de rechange, techniciens qualifiés – tout devient plus cher. Mais une chose reste inchangée : notre engagement à vous offrir le niveau de service exceptionnel auquel vous êtes habitué. Afin de continuer à le garantir, nous avons développé ce plan de service et de garantie. Il nous permet de vous proposer une assistance fiable, des délais d'intervention rapides et une maintenance proactive à des tarifs justes et prévisibles – sans aucun compromis sur la qualité.

### **Qu'est-ce qui rend ce plan spécial ?**

Alors que d'autres prestataires vous font attendre avec de longs délais de réponse et des coûts peu transparents, nous vous offrons :

- Fiabilité : assistance quotidienne, délais de réponse rapides, maintenance proactive
- Maîtrise des coûts : frais mensuels fixes, aucune mauvaise surprise
- Tranquillité d'esprit totale : du support à distance aux visites de maintenance annuelles – tout est inclus
- Indépendance : combinez nos services de manière flexible selon vos besoins

### **Votre prochaine étape**

Assurez dès maintenant une fiabilité opérationnelle maximale et réduisez les temps d'arrêt au minimum ! Signez le plan de service et de garantie ci-joint et bénéficiez immédiatement de : Une assistance professionnelle quotidienne jusqu'à 20h00. Un remplacement rapide du matériel, sans complication. Une maintenance préventive qui évite les problèmes avant qu'ils ne surviennent.

# B2B SERVICE & WARRANTY<sup>PLAN</sup>

SUPPORT EN LIGNE, EXTENSION DE GARANTIE DU  
MATÉRIEL ET SERVICE ANNUEL SUR SITE



## APERÇU

1 OBJET ET PORTÉE	2 PORTÉE DU SUPPORT EN LIGNE	3 DISPONIBILITÉ ET DÉLAIS DE RÉPONSE	4 GEBÜHREN UND ZAHLUNGSBE- DINGUNGEN	5 FRAIS ET CON- DITIONS DE PAIEMENT	6 GARANTIE ET SUPPORT GRA- TUITS	7 EXTENSION DE GARANTIE DU MATÉRIEL	8 VISITE ANNU- ELLE DE SER- VICE SUR SITE
9 PROCÉDURE DE REMPLA- CEMENT DU MA- TÉRIEL	10 RETOUR DU MATÉRIEL DÉ- FECTUEUX	11 NON-RETOUR DU MATÉRIEL	12 EXIGENCES TECH- NIQUES ET RES- PONSABILITÉ	13 EXCLUSIONS ET LIMITATIONS	14 DURÉE, RENOU- VELLEMENT ET RÉSILIATION	15 MODIFICATIONS	16 DROIT AP- PLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

## 1. OBJET ET PORTÉE

- 1.1 Le présent plan de service et de garantie (le « Plan ») définit les conditions dans lesquelles Bowl Easy B.V. et/ou Steltronic (ci-après conjointement désignés « Bowl Easy ») fournissent à leurs clients professionnels (le « Client ») des services de support en ligne, des extensions optionnelles de garantie du matériel ainsi que des visites annuelles optionnelles de service sur site.
- 1.2 Le présent Plan régit l'étendue, la disponibilité, la tarification, les limitations et les conditions des services fournis et constitue une partie intégrante de la relation contractuelle entre Bowl Easy et le Client.

## 2. PORTÉE DES SERVICES DE SUPPORT EN LIGNE

- 2.1 Bowl Easy et Steltronic fournissent un support en ligne pour leurs produits et applications logicielles via un système de tickets intégré à Odoo.
- 2.2 Les services de support en ligne comprennent :
  - Assistance fonctionnelle et technique liée à l'exploitation des logiciels Bowl Easy et Steltronic ;
  - Conseils pour la configuration et l'utilisation du système ;
  - Diagnostic à distance des erreurs ou dysfonctionnements liés aux logiciels.
- 2.3 Le support en ligne est fourni exclusivement à distance. Les prestations sur site sont exclues, sauf si elles ont été expressément convenues conformément à l'article 8 du présent Plan.

## 3. DISPONIBILITÉ ET DÉLAIS DE RÉPONSE

01. 3.1 Les services de support en ligne sont disponibles tous les jours entre 09h00 et 20h00, heure d'Europe centrale (HEC).
02. 3.2 Toute demande d'assistance doit être soumise exclusivement via le système de tickets Odoo.
03. 3.3 Pour les demandes standard, Bowl Easy fera des efforts commercialement raisonnables afin de fournir une première réponse dans un délai de quatre (4) heures ouvrables pendant les heures de support.

## 4. FRAIS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

01. 4.1 Les services de support en ligne sont fournis moyennant le paiement d'une redevance mensuelle fixe de 49,00 EUR, hors TVA.
02. 4.2 Le Client peut, en option, souscrire une extension de garantie du matériel au prix de 12,00 EUR par piste et par mois, hors TVA. Celle-ci est facturée en sus de la redevance mensuelle de service et des frais de transport terrestre.
03. 4.3 Le Client peut également, en option, souscrire une visite annuelle de service sur site au prix de 595,00 EUR par visite et par jour, hors TVA.
04. 4.4 Tous les frais récurrents sont facturés et prélevés mensuellement à l'avance par prélèvement automatique SEPA (SEPA Direct Débit). La visite annuelle de service sur site est facturée soit séparément, soit conjointement avec la facture mensuelle, selon la décision de Bowl Easy.
05. 4.5 Les frais relatifs à la visite annuelle de service sur site incluent les frais de déplacement et d'hébergement. Aucun frais supplémentaire lié au déplacement ne sera facturé.
06. 4.6 En souscrivant au présent Plan, le Client autorise Bowl Easy à prélever par prélèvement SEPA tous les montants exigibles.

## 5. CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE

01. 5.1 Les services sont exclusivement disponibles pour les clients disposant d'un abonnement actif et intégralement payé.
02. 5.2 Bowl Easy se réserve le droit de suspendre les services en cas de non-paiement ou d'échec du prélèvement SEPA.

## 7. EXTENSION DE GARANTIE DU MATÉRIEL

01. 7.1 Le Client peut, en option, souscrire une extension de garantie du matériel pour une ou plusieurs pistes de bowling.
  - 7.2 L'extension s'applique exclusivement aux composants suivants fournis par Bowl Easy :
    - VLC Lane Computer
    - API Interface
    - Caméra
02. 7.3 Pendant la durée de l'extension de garantie du matériel, Bowl Easy fournit, en cas de dysfonctionnement dû à une utilisation normale et conforme, un remplacement en état de fonctionnement.

## 6. GARANTIE ET SUPPORT GRATUIT

01. 6.1 Pendant la période légale de garantie de deux ans suivant la livraison initiale, le support en ligne est fourni gratuitement.
02. 6.2 À l'issue de la période de garantie, la poursuite de l'assistance nécessite un abonnement actif conformément au présent Plan.

## 8. VISITE ANNUELLE DE SERVICE SUR SITE

01. 8.1 À la demande du Client, Bowl Easy effectuera une (1) visite annuelle de service sur site dans le centre de bowling du Client.
02. 8.2 La visite annuelle de service sur site comprend :
  - Inspection physique et vérification du bon fonctionnement de tous les composants matériels fournis par Bowl Easy ;
  - Vérification de la connexion réseau et de la configuration réseau de base liée au système Bowl Easy ;
  - Inspection et test de fonctionnement du PC de réception utilisé avec le logiciel Bowl Easy ;
  - Réalisation sur site des opérations de maintenance corrective et préventive nécessaires, dans la mesure du raisonnablement possible ;
  - Nettoyage et optimisation du PC de réception, y compris la suppression des données inutiles, des fichiers temporaires et des configurations obsolètes afin d'améliorer les performances du système.
03. 8.3 La visite annuelle de service sur site ne comprend pas :
  - Remplacement de composants matériels (sauf si cela est couvert séparément par l'extension de garantie du matériel) ;
  - Conceptions réseau de grande envergure ou maintenance de systèmes tiers ;
  - Logiciels ou données sans lien avec les systèmes Bowl Easy.
04. 8.4 La date de la visite sera convenue d'un commun accord, sous réserve de la disponibilité de Bowl Easy.

## 9. PROCÉDURE DE REEMPLACEMENT DU MATÉRIEL

01. 9.1 Dans la mesure où cela s'applique dans le cadre de l'extension de garantie du matériel, Bowl Easy fournira un composant de remplacement en état de fonctionnement.
02. 9.2 Les frais d'expédition et les risques liés au matériel de remplacement sont à la charge du Client.

## 10. RETOUR DU MATÉRIEL DÉFECTUEUX

01. 10.1 Le Client doit retourner le matériel défectueux dans un délai de quatorze (14) jours calendaires suivant la réception du matériel de remplacement.
02. 10.2 Le retour s'effectue aux frais et aux risques du Client à l'adresse suivante :  
Bowl Easy B.V.  
Rutherford 80  
6422 RE Heerlen  
Pays-Bas

## 11. NON-RETOUR DU MATÉRIEL

01. 11.1 Si le matériel défectueux n'est pas retourné dans le délai indiqué, Bowl Easy est en droit de facturer la valeur totale de remplacement et/ou de suspendre les services.

## 12. EXIGENCES TECHNIQUES ET RESPONSABILITÉ

01. 12.1 Le Client est responsable de disposer d'une connexion Internet adéquate et de l'accès au système.
02. 12.2 Bowl Easy n'assume aucune responsabilité pour les problèmes causés par des systèmes externes, l'infrastructure ou des logiciels tiers.

## 13. EXCLUSIONS ET LIMITATIONS

01. 13.1 Le présent Plan exclut :
  - Les prestations sur site qui ne sont pas expressément prévues à l'article 8 ;
  - Le matériel qui n'a pas été fourni par Bowl Easy ;
  - Les problèmes causés par une utilisation abusive, la négligence, des modifications non autorisées ou des événements externes.

## 15. MODIFICATIONS

01. 15.1 Bowl Easy peut modifier le présent Plan moyennant un préavis écrit de trente (30) jours.

## 14. DURÉE, RENOUVELLE- MENT ET RÉSILIATION

01. 14.1 Le présent Plan est conclu pour une durée initiale d'un (1) an.
02. 14.2 Le Plan est automatiquement renouvelé pour des périodes successives d'un an, sauf résiliation par écrit au moins trente (30) jours avant la date de renouvellement.

## 16. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

01. 16.1 Le présent Plan est régi par le droit néerlandais.
02. 16.2 Tout litige sera soumis au tribunal compétent aux Pays-Bas.

# LISTE DES PRIX

Ce barème tarifaire fait partie intégrante du Plan de service et de garantie B2B – support en ligne, extension de garantie du matériel et visite annuelle de service sur site – conclu entre Bowl Easy B.V. et/ou Steltronic et le Client. Tous les prix s'entendent hors TVA, sauf indication contraire.

## 1. Services de support en ligne

Service	Prix	Facturation
Support en ligne	49,00 € Pro Monat	Mensuel, à l'avance

## 2. Extension de garantie du matériel

Service	Prix	Facturation
Extension de garantie	12,00 € / piste / mois	Mensuel, à l'avance

Composants matériels concernés :

- Ordinateur de piste VLC
- Interface API
- Caméra

L'extension de garantie du matériel est facturée en plus des frais mensuels de support en ligne et ne s'applique qu'aux pistes explicitement couvertes.

## 3. Visite annuelle de service sur site

Service	Prix	Facturation
Visite de service	595,00 € par visite / jour	Séparément ou avec la facture mensuelle

Inclus dans le prix :

- Frais de déplacement
- Hébergement à l'hôtel
- Inspection et maintenance sur site, telles que définies dans le Plan

## 4. Steltronic SOS

**Steltronic SOS – intervention/service ponctuel pour 149,00 €**

## 5. Mode de paiement

**Tous les frais sont prélevés par prélèvement SEPA (encaissement SEPA) sur la base d'un mandat valide fourni par le Client.**