

Règlement des ventes

KWHOTEL.COM/FR

Définitions

Les termes utilisés dans le présent Règlement signifient :

1. **Règlement** – le présent règlement définissant les règles de la conclusion des contrats par l'intermédiaire du site www.kwhotel.com/fr, les principes de la réalisation des ces contrats, les droits et des obligations des parties ainsi que les procédures de réclamation. Le règlement est mis en place pour satisfaire à l'obligation de l'art. 8 de la loi du 18 juillet 2002 portant prestation des services par voie électronique (texte unifié Dz. U. 2013.1422).
2. **Vendeur** – Kajetan Woyciechowski, exerçant l'activité économique sous le nom de « KajWare » (adresse : ul. Wąska 10, 32-082 Bolechowice), NIP [*identifiant fiscal*] : 9441851588, REGON [*identifiant statistique*] : 120916795.
3. **Fabricant du logiciel** - Kajetan Woyciechowski, exerçant l'activité économique sous le nom de « KajWare » (adresse : ul. Wąska 10, 32-082 Bolechowice), NIP [*identifiant fiscal*] : 9441851588, REGON [*identifiant statistique*] : 120916795.
4. **Logiciels** – les logiciels KWHotel Free, KWHotel Standard et KWHotel Pro ainsi que les modules supplémentaires KWHotel Online Booking Engine, l'intégration avec le système de type Channel Manager, KWHotel Mobile et KWHotel Web et les autres solutions proposées sur le site www.kwhotel.com/fr.
5. **Client** – personne physique, personne morale ou une entité sans personnalité morale à qui la loi attribue la capacité juridique, qui conclut un contrat avec le Vendeur.
6. **Formulaire de Commande** – le formulaire disponible en ligne sur la page kwhotel.com/pl, permettant au Client de passer une commande.
7. **Commande** – la Commande d'achat de la licence du Logiciel, déposée au moyen du Formulaire de Commande.
8. **Passation de la Commande** – le remplissage du Formulaire de Commande sur le site du Vendeur et confirmation des données figurant dans le Formulaire de Commande, ayant pour effet l'envoi par le Vendeur de la Commande à la réalisation.
9. **Réalisation de la Commande** – l'envoi par le Vendeur du message email, contenant le login, le mot de passe et la clé de la licence qui permettent le téléchargement du Logiciel et son installation par le Client.

Principes de la passation et de la réalisation des Commandes

1. La réalisation des Commandes par le Vendeur s'effectue conformément aux dispositions du Règlement. La Passation de la Commande depuis le site internet www.kwhotel.com/fr vaut l'acceptation du Règlement.
2. Les prix figurant dans le Formulaire de Commande sont exprimés en zlotys polonais, en dollars US ou en euros, en fonction du choix du Client, opéré au moment du remplissage du Formulaire de Commande. Aux prix mentionnés s'ajoute l'impôt sur les marchandises et les services (TVA). Les opérateurs qui mènent leur activité économique et qui sont autorisés à déduire l'impôt sur les marchandises et les services, sont tenus d'indiquer les numéros d'identification fiscale ou d'identification TVA EU.
3. Les Clients peuvent passer les commandes par l'intermédiaire du site internet www.kwhotel.com/fr. La commande peut être passée du lundi au dimanche, 24h/24h. Les commandes sont réalisées par le Vendeur du lundi au vendredi, de 8h30 à 16h00 (UTC+1).

Les commandes passées après 16h00 et les jours fériés, les dimanches et les fêtes, sont réalisées par le Vendeur le jour ouvrable qui suit.

4. Afin de passer la Commande, le Client est tenu d'indiquer dans le Formulaire de Commande ses coordonnées ainsi que les données de l'entreprise, notamment le prénom, le nom, l'adresse email et le numéro de téléphone de la personne à contacter. Dans la suite du formulaire le Client devra indiquer les données d'identification de la société/entreprise qui seront utilisées pour établir la facture pro forma et la facture définitive. Ce sont : la raison sociale, la rue et le numéro, le code postal, le nom de la localité, le numéro d'identification fiscale (ou le numéro TVA EU pour les pays de l'Union Européenne). Le Client est en plus tenu d'indiquer le nom de l'hôtel pour lequel il achète la licence du Logiciel : le nom, la rue et le numéro, le code postal, le nom de la localité, le pays, le numéro de téléphone ainsi que l'adresse du site www. Il n'est pas possible de passer la Commande de manière anonyme ou en utilisant un pseudonyme.
5. La licence ainsi que toute correspondance relative au processus de la vente seront envoyées à l'adresse email de la personne à contacter, fournie dans le Formulaire de Commande.
6. La conclusion du contrat a lieu au moment de la Passation de la Commande par le Client.
7. Les Commandes peuvent être réglées par virement bancaire, par l'intermédiaire du service PayPal, PayU, par carte bancaire ou via WesternUnion. Certains de ces procédés de paiement peuvent être inaccessibles dans certains pays. La Commande est considérée réglée quand le montant est porté au crédit du compte du Vendeur.
8. Après la réception par le Vendeur de la commande qui n'a pas été réglée par l'intermédiaire du service PayPal, PayU ou par carte bancaire directement au moment de la Passation de la Commande, le Vendeur envoie un récapitulatif de la Commande sous forme électronique à l'adresse email de la personne à contacter, indiquée dans le Formulaire de Commande.
9. Après le paiement de la Commande par le Client, les documents suivants seront envoyés à la personne à contacter indiquée dans le Formulaire de Commande : la facture définitive et les informations indispensables pour télécharger le Logiciel : le login, le mot de passe et la clé de la licence (Réalisation de la Commande). Le Logiciel peut être téléchargé par le Client après sa connexion à la page internet www.kwhotel.com/fr au moyen du login et du mot de passe fournis.
10. Sous 24 heures depuis la passation de la Commande, sous réserve du délai de réalisation des Commandes indiqué au point 3 du chapitre « Principes de la passation et de la réalisation des Commandes », le Vendeur transmet au Client les informations sur le déroulement de la réalisation de la Commande. Dans le cas où la Commande est déjà réglée, elle est réalisée.
11. Dans le cas où le Client ne procède pas au paiement de la Commande sous 14 jours depuis la date de la Passation de la Commande, celle-ci est annulée et ne sera pas réalisée.
12. Pour que la Commande puisse être réalisée, le Client est tenu de remplir correctement et complètement le Formulaire de Commande, en fournissant une adresse valide ainsi que l'adresse email existante et correcte et le numéro de téléphone.
13. Le Vendeur décline toute responsabilité dans le cas des données erronées figurant dans le Formulaire de Commande, notamment si l'adresse email n'est pas correcte ce qui rend impossible l'acheminement du message email contenant les informations qui constituent la Réalisation de la Commande.
14. Le Vendeur décline toute responsabilité dans le cas du retard dans la Réalisation de la Commande ou du paiement du Client pour des raisons indépendantes de la volonté du Vendeur, notamment quand ce retard est causé par les données erronées inscrites dans le Formulaire de Commande ou par l'absence du transfert des données dans le réseau internet.
15. Dans le cas de la Commande dans laquelle les données du Client sont erronées, manquantes ou si le contenu de la Commande fait naître des doutes quant à la régularité de la Commande, le Vendeur s'adressera au Client (sous réserve des données de contact suffisantes figurant dans le Formulaire de

Commande) sous 24 heures depuis la Passation de la Commande, afin d'obtenir les données correctes ou d'éclaircir les doutes (sous réserve des heures de la réalisation de la Commande, indiquées au point 3 du chapitre « Principes de la passation et de la réalisation des Commandes »). Jusqu'à la réception des données ou l'explication des doutes, la Réalisation de la Commande est suspendue. La Réalisation de la Commande sera continuée après l'obtention des données correctes ou des explications de la part du Client, permettant la Réalisation de la Commande. Dans l'impossibilité d'obtenir ces données ou explications sous 14 jours depuis la date de la Passation de la Commande, la Commande est annulée et ne sera pas réalisée.

16. Conformément aux dispositions de la loi portant impôt sur les marchandises et les services, le Client, en passant la Commande, accepte l'établissement et l'envoi des factures sous forme électronique à l'adresse email fournie dans le Formulaire de la Commande.
17. Les informations figurant sur la page internet du Vendeur ne constituent pas l'offre commerciale au sens des dispositions du code civil mais, uniquement, l'invitation à passer les commandes par les Clients.

Objet de la Commande

1. Dans le Formulaire de Commande le Client indique la version du logiciel, le nombre de chambres, d'appartements ou de lit dans son institution, les modules supplémentaires disponibles, les options supplémentaires de la Réalisation de la Commande ainsi que la durée de la licence.
2. Le Logiciel est mis à disposition du Client sous forme de fichiers d'installation, téléchargés depuis le message email ou après la connexion au site www.kwhotel.com/fr, au moyen des données transmises au Client suite à la réalisation de la Commande. L'instruction de l'installation figure sur la page internet du Vendeur et les informations supplémentaires peuvent être également envoyées par email par le Service Client.
3. Le prix de la licence du Logiciel comprend, pour la durée de la licence, l'accès à l'application conforme au descriptif figurant sur la page www.kwhotel.com/fr, l'accès aux mises à jour, l'assistance technique gratuite par email ainsi que l'assistance par téléphone en cas d'avarie.
4. Une avarie c'est une erreur du logiciel résultant du dysfonctionnement du système. L'assistance par téléphone prévue dans le cas d'une avarie ne comprend pas l'aide lors de la configuration erronée du logiciel et les erreurs des fonctionnalités qui auparavant marchaient correctement dans la même version ou qui marchent sur les autres ordinateurs. S'il s'avère que la demande d'assistance du Client ne porte pas sur une erreur du logiciel, les frais seront imputés et le Client en sera informé pendant la conversation téléphonique.
5. En continuant l'échange avec le Service Client, le Client s'engage à régler les frais supplémentaires si l'avarie ne résulte pas d'une erreur du système.
6. Il existe la possibilité d'acheter l'assistance technique téléphonique payante, conformément au tarif figurant à l'adresse : www.kwhotel.com/fr.
7. L'installation du Logiciel est réalisée par le Client. Les instructions détaillées relatives à l'installation du Logiciel se trouvent sur la page internet www.kwhotel.com/fr. Le Client peut commander le service payant d'installation à distance du Logiciel, conformément au tarif disponible à l'adresse : www.kwhotel.com/fr.
8. Les conditions de la licence, les droits et les obligations du preneur de la licence ainsi que les conditions de la garantie figurent dans le texte de la licence du Logiciel.
9. Avant de procéder à l'achat de la version KWHotel Pro, le Client a la possibilité de tester le Logiciel pendant 14 jours. Afin d'obtenir la version de test, le Client doit, en passant la Commande, exprimer son envie de tester le logiciel en ajoutant le commentaire dans le Formulaire de Commande. La Réalisation de la Commande avec la licence de test, s'effectue conformément aux dispositions du chapitre « Principes de la passation et de la réalisation des Commandes ».

10. La description détaillée du Logiciel figure sur la page www.kwhotel.com/fr.

11. Les exigences techniques du Logiciel :

Processeur : minimum 800Mhz 32octets(x86)

RAM : minimum 512MO

Carte graphique : compatible DirectX 9.0 ou supérieure

Place disponible sur le disque : 100MO

Système d'exploitation : Windows XP ou supérieur

Consommateurs

1. Le règlement concerne uniquement les Clients qui ne sont pas des consommateurs dans le sens de l'art. 22[1] de la loi du 23 avril 1964 code civil. Le Client déclare qu'il n'est pas consommateur et que la Commande est passée uniquement en liaison avec son activité économique ou professionnelle.
2. Un consommateur qui veut conclure le contrat avec le Vendeur doit contacter le Vendeur séparément, par poste électronique à l'adresse : support@kwhotel.fr afin de négocier les conditions individuelles du contrat.

Exclusion de responsabilité

1. Le Vendeur décline toute responsabilité du fonctionnement incorrect du Logiciel en cas des perturbations ou de l'absence de la liaison internet dont dépend le fonctionnement du Logiciel basé sur la base de données en ligne. En cas des limitations de la liaison internet, le Logiciel peut afficher les erreurs de connexion avec la base de données qui sont indépendantes du Vendeur ou du Fabricant du Logiciel.
2. La logiciel KWHotel ne conserve pas les données des cartes bancaires ni ne prélève d'informations relatives à ces cartes depuis le service Booking.com, les Channel Managers coopérants et les autres systèmes et sites intégrés. En saisissant les informations relatives aux cartes bancaires dans le logiciel le Client est entièrement responsable de la protection de la base de données qui les contient. La réserve s'applique également aux informations saisies par des personnes (les Réceptionnistes) utilisant le logiciel du Client pour finaliser la réservation.
3. La connexion du système de réservation en ligne KWHotel ainsi que son intégration avec les systèmes extérieurs de réservation en ligne s'effectue après la configuration du Logiciel par le Client. Le Service Client peut conseiller pour configurer le système, cependant les décisions définitives en ce qui concerne le paramétrage et la configuration sont prises par le Client. Ni le Vendeur ni le Fabricant du Logiciel ne sont responsables de la régularité de la configuration et du fonctionnement correct du Logiciel suite à la configuration réalisée.
4. Dans le cas de la version KWHotel Standard, le Client est tenu de réaliser lui-même une copie de la base de données. Le Vendeur et le Fabricant du logiciel déclinent toute responsabilité en cas de perte des données du Client.
5. Le Client qui veut profiter du service du Channel Manager, est tenu de conclure lui-même le contrat approprié avec le Channel Manager choisi. Le logiciel fournit seulement le module de synchronisation. Le Client est tenu de procéder à la configuration complète avec le système du Channel Manager. Ni le Vendeur ni le Fabricant du Logiciel ne participent à une telle configuration et ne sont pas responsables de sa régularité.
6. Le Logiciel KWHotel est destiné au système d'exploitation Windows.
7. En passant la Commande, le Client confirme avoir pris connaissance des fonctionnalités offertes par KWHotel (les descriptifs figurent sur la page www). Le Vendeur et le Fabricant du Logiciel assurent que les

fonctionnalités du Logiciel sont conformes aux descriptifs figurant sur la page www du Vendeur et avec le fonctionnement du logiciel gratuit KWHotel Free.

Ni le Vendeur ni le Fabricant du Logiciel ne peuvent être tenus responsables de la conformité du Logiciel proposé avec les autres attentes du Client. L'absence d'une fonctionnalité du Logiciel attendue par le Client ne peut pas constituer le point de départ du recours du Client envers le Vendeur ou le Fabricant du Logiciel, si la conformité visée à la deuxième phrase est assurée.

8. L'assistance technique par email est assurée uniquement entre lundi et vendredi de 8h30 à 16h00 (UTC+1), à l'exclusion des jours fériés. Le Vendeur et le Fabricant du Logiciel se réservent le droit de supprimer l'accès à l'assistance technique à certaines périodes, ce qui fera l'objet d'une information préalable publiée sur la page www du Vendeur.
9. En passant la Commande, le Client reconnaît avoir été informé que la synchronisation des systèmes (Booking.com, Channel Manager) a lieu toutes les 6 minutes. Ceci correspond également à la fréquence de la mise à jour de l'information sur le remplissage de l'hôtel et du chargement des réservations, ce qui peut mener à une situation de surréservation d'une même chambre. Une telle situation est indépendante du Vendeur et du Fabricant du Logiciel et ne peut nullement constituer le fondement d'un recours de la part du Client. Le Client est tenu de contrôler en temps réel l'état des réservations.
10. En passant la Commande le Client reconnaît avoir été informé que dans le cas de la connexion des modules supplémentaires, comme Booking.com / Channel Manager et KWHotel Web et/ou KWHotel Mobile et/ou KWHotel Booking Engine, il est nécessaire que le système fonctionne de manière ininterrompue afin d'éviter la surréservation.
11. En passant la Commande le Client reconnaît avoir été informé que la synchronisation a le caractère réciproque et que les messages apparaissant dans le logiciel KWHotel ne préjugent nécessairement pas de l'irrégularité du fonctionnement du système mais peuvent être le résultat des problèmes du côté du système du Channel Manager. Le Vendeur et le Fabricant du Logiciel déclinent toute responsabilité du fonctionnement incorrect du système dû aux erreurs existant du côté du partenaire (le Channel Manager ou le site).

Certaines dispositions relatives aux prestations fournies par le Vendeur des services par voie électronique

1. Pour une coopération correcte avec le système téléinformatique du vendeur, le système téléinformatique utilisé par le Client doit satisfaire les exigences techniques minimum suivantes :
 - a) assurer l'accès au réseau internet (uniquement dans le cas de la version KWHotel Pro) ;
 - b) disposer d'un moteur de recherche dans sa plus récente version stable, fournie par le fabricant ;
 - c) le moteur de recherche doit pouvoir utiliser le Java Script et les cookies ;
 - d) la résolution minimum de l'écran doit être de 1024x768 pixels, ceci dit la résolution conseillée de l'écran est de 1280x800 pixels.
2. Il est interdit, lors de la passation de la Commande ou de l'utilisation du Logiciel, d'introduire les contenus de caractère illicite, portant atteinte aux droits des personnes ou patrimoniaux, les droits d'auteur des tiers ou, d'une quelconque manière - aux normes sociales, aux bonnes mœurs et aux principes qui régissent le fonctionnement de l'internet.
3. Il est interdit de procéder, à l'encontre du site internet du Vendeur ou du Logiciel, aux tests d'intrusion, aux tests de sécurité, aux tentatives de violation des systèmes de sécurité et aux autres activités de piratage.
4. L'utilisation des services fournis par voie électronique (via internet) comprend le risque d'infection du système informatique du bénéficiaire par des logiciels indésirables, malveillants (p. ex. les virus). Le vendeur

conseille donc au Client l'installation d'un logiciel antivirus, fonctionnant en mode de monitoring et mis à jour périodiquement.

Réclamations

Le Client peut présenter une réclamation en envoyant la description détaillée du problème à l'adresse email: support@kwhotel.fr et, également par poste ordinaire à l'adresse du Vendeur : ul. Wąska 10, 32-082 Bolechowice. Les réclamations sont traitées sous 14 jours depuis la réception.

Traitement des données personnelles

Le Vendeur attache une attention toute particulière au respect de la vie privée des Clients. Dans le respect de la loi du 29 août 1997 portant protection des données personnelles (Dz. U. de 1997, n° 133, poste 883, modifié), il sélectionne avec soin et applique des moyens techniques et organisationnels dans le but d'assurer une protection adéquate des données traitées. Il protège notamment les données contre leur mise à disposition des personnes non autorisées. Le Vendeur contrôle de manière permanente le processus du traitement des données et en limite l'accès le mieux possible en octroyant les autorisations de traitement des données uniquement quand ceci est indispensable. Dans le cadre de la Politique de Sécurité de l'Information et de l'Instruction du Management du Système Informatique mises en œuvre, le Vendeur informe des principes suivants relatifs à la protection des données des Clients :

1. L'administrateur des données personnelles collectées par le Vendeur est Kajetan Woyciechowski, exerçant l'activité économique sous le nom « KajWare ». L'adresse de correspondance de l'administrateur des données personnelles est la suivante : ul. Wąska 10, 32-082 Bolechowice.
2. Le Vendeur, afin d'assurer le respect des dispositions relatives à la protection des données personnelles, a procédé à la déclaration de l'ensemble des données personnelles des Clients auprès de l'Inspecteur Général des Données Personnelles. La déclaration est en attente d'enregistrement.
3. Les données personnelles des Clients sont traitées suite à l'accord des Clients eux-mêmes soit suite aux autorisations légales de traitement des données personnelles afin de réaliser et de facturer les prestations fournies. La communication des données par des Clients personnelles est volontaire tout en étant indispensable pour la réalisation et la facturation de la Commande.
4. Toutes les données personnelles des Clients dont le Vendeur est l'administrateur, seront mises à disposition du Fabricant du Logiciel (Kajetan Woyciechowski, exerçant l'activité professionnelle sous le nom de « KajWare » (adresse : ul. Wąska 10, 32-082 Bolechowice), NIP [*identifiant fiscal*] : 9441851588, REGON [*identifiant statistique*] : 120916795).
5. La mise à disposition aura lieu dans le but de réaliser la prestation complète par le Vendeur et par le Fabricant du Logiciel.
6. Les données personnelles des Clients ne seront pas mises par Le Vendeur et le Fabricant du Logiciel à disposition des autres destinataires, à l'exception des opérateurs habilités à les recevoir en vertu des dispositions légales en vigueur.
7. Certaines données personnelles des Clients (c'est-à-dire l'adresse électronique) sont par le Vendeur transmises selon le mode de l'art. 31 de la loi portant protection des données personnelles, à FreshMail, société à responsabilité limitée, sise à Cracovie, (l'adresse : al. 29 Listopada 155c, 31-406 Kraków), inscrite au registre des entrepreneurs du registre Judiciaire National par le Tribunal d'Arrondissement de Cracovie-Centre à Cracovie, XI^{ème} chambre Économique du Registre Judiciaire National, sous le numéro KRS : 0000497051 et à GetResponse Sp. z o.o., sise à Gdańsk, ul. Arkońska 6, A3, 80-387 Gdańsk, enregistrée par la VII^{ème} Chambre Économique du Tribunal d'Arrondissement Gdańsk-Północ à Gdańsk dans le Registre des

Entrepreneurs du Registre Judiciaire National sous le numéro KRS : 0000187388. Le transfert des données a lieu au moment de l'acquisition de cette donnée par le Vendeur.

8. Toutes les données des Clients, traitées par le service kwhotel.com/pl. sont par le Vendeur transmises selon le mode de l'art. 31 de la loi portant protection des données personnelles, aux hébergeurs des bases des données, tels que Venduro, ThaiPro Web Hosting, Host Department.
9. En cas d'obtention par le Vendeur, de l'information concernant l'utilisation par le Client du Logiciel de manière non conforme au Règlement, à la Licence ou aux dispositions légales en vigueur, le Vendeur pourra traiter les données personnelles du Client de manière nécessaire à la détermination de la responsabilité du Client à condition d'enregistrer pour des besoins de preuve, le fait d'obtenir cette information et son contenu. Le Vendeur peut, de lui-même, informer le Client des actes illégaux commis par ce dernier, lui demander de les cesser immédiatement et l'informer d'utilisation du droit mentionné à la phrase précédent.
10. Le vendeur ne traite aucune donnée sensible des Clients.
11. Les Clients ont le droit de :
 - a) corriger, compléter, actualiser ou rectifier les données personnelles traitées par le Vendeur,
 - b) exprimer leur refus relatif au traitement des données par le Vendeur dans la limite indiquée à l'art. 32 al. 1, points 7 et 8 de la loi du 29 août 1997 portant protection des données personnelles (Dz. U. de 1997, n° 133, poste 883, modifié).
12. Pour ce faire, les Clients peuvent envoyer une demande appropriée par lettre recommandée à l'adresse de correspondance du Vendeur.
13. Le Vendeur met à disposition les moyens techniques suivants qui servent à prévenir l'acquisition et la modification par les personnes non autorisées des données personnelles des Clients, transmises par voie électronique :
 - a) le codage de la connexion SSL entre le système téléinformatique du Client et du Vendeur (dans le cas de l'utilisation de la base achetée auprès du Vendeur) ;
 - b) le système informatique de l'administrateur, protégé par le mot de passe ;
 - c) le système informatique de l'administrateur disponible uniquement dans un sous-réseau codé.
14. Le Vendeur met à disposition des Clients la possibilité de profiter des services supplémentaires gratuits, nécessitant leur accord pour le traitement des données personnelles pour cela (p. ex. la souscription de la newsletter).

La loi applicable

La vente réalisée par le Vendeur est régie par les dispositions du droit polonais. Tout différend relatif au Contrat conclu sera porté devant la juridiction compétente territorialement du siège du vendeur.

Modifications du règlement

La modification du présent Règlement s'effectue par la publication par le Vendeur des changements du contenu du Règlement sur sa page internet. Les commandes passées avant la publication des modifications du Règlement sont réalisées conformément au Règlement en vigueur au moment de la Passation de la Commande.