



Contrat d'entretien et maintenance JURA Ligne X

N° _____

Les soussignés :

BV Bodart & Co, établi à Terbekehofdreef 60-62, 2610 Wilrijk
(ci-après dénommé "BV Bodart & Co")

et _____ établi à _____
(ci-après dénommé "le client")

Cet accord est enregistré par BV Bodart & Co sous le numéro de série _____ de l'appareil livré. En signant cet accord, le client accepte les conditions en matière de service et de délai.

Il a été convenu ce qui suit:

1. Droits et devoirs du client

1.1. Droits du client:

- 1.1.1. Le client a droit à un dépannage en cas de panne de l'appareil quand cette panne est rapportée au Support de JURA. BV Bodart & Co résoudra ce problème le plus vite possible, au plus tard le deuxième jour ouvrable suivant le jour auquel la panne fut signalée.
- 1.1.2. Le client a le droit de poser des questions au Support de JURA par téléphone ou e-mail tant que ces questions sont relatives à l'emploi de l'appareil.
- 1.1.3. Le client a droit à la version la plus récente du logiciel développé par JURA pour l'appareil (mises à jour et /ou mise à niveau)

1.2. Le client s'engage à faire l'entretien quotidien de l'appareil, pour garantir le fonctionnement optimal de l'appareil JURA.

Le client doit se familiariser avec l'utilisation quotidienne de l'appareil et si besoin assister BV Bodart & Co à former un diagnostic des problèmes rapportés. La communication des problème sera effectué uniquement par un employé du client qualifié pour cela.

1.3. Le client permet aux employés de BV Bodart & Co d'accéder les lieux où se trouvent les appareils, pour pouvoir accomplir les devoirs prescrits par JURA.

Si nécessaire, un membre du personnel qualifié du client sera présent pour superviser le service JURA.

- 1.4. Les pannes peuvent être signalées via e-mail à l'adresse suivante:
helpdesk@bodartservicehouse.be, en mentionnant la marque, le type et le numéro de série de l'appareil ainsi qu'une description claire du problème et vos coordonnées. Il est également possible de signaler un problème via le numéro téléphone : **03/260 67 64**
- 1.5. Le client s'engage à utiliser tous les produits d'entretien et de détartrage nécessaires pendant la durée du contrat ainsi que les filtres conseillés par JURA afin de garantir le fonctionnement optimal de l'appareil.

2. Droits et devoirs de BV Bodart & Co

- 2.1. Pendant la durée du contrat, BV Bodart & Co s'engage à maintenir les appareils en parfait état de marche et d'assister le client pour des questions concernant l'utilisation de ces appareils.
- 2.2. Les nouvelles version des logiciels, développés par JURA, seront mis à la disposition du client, au moyen de mise à jour, lors d'une réparation ou d'un entretien.
- 2.3. Le logiciel dans le cadre de ce contrat comprend:
 - 2.3.1. Des mises à jour (*bugfixes* et petites adaptations)
 - 2.3.2. Les nouvelles options éventuelles (mise à niveau, nouvelles fonctions qui figurent en tant qu'option dans les listes de prix du moment) ne sont pas repris dans ce contrat et doivent être acquit séparément.
- 2.4. Après avoir signalé une panne au *Service Desk*, voici le déroulement du service pour garantir la remise en marche de l'appareil :
 - 2.4.1. le *Service Desk* tente d'établir une première diagnose en questionnant l'utilisateur par téléphone.
 - 2.4.2. Si ceci n'aboutit pas à la résolution du problème et dépendant du module de service choisi par le client, BV Bodart & Co
 - a) vient sur place pour résoudre le problème
ou
 - b) remplace l'appareil défectueux par un modèle de rechange comparable.
ou
 - c) Envoi des pièces de rechange / des modules que le client peut facilement remplacer.
- 2.5. Les appareils de rechange sont techniquement et optiquement dans un état impeccable, dotés des mêmes options que l'appareil défectueux et sont entièrement révisés. Les appareils de rechange ne doivent en aucun cas être nouveaux.
- 2.6. Suite à une procédure de remplacement définitif (modules), comme mentionné dans l'article 2.4, l'appareil de rechange (module) devient la propriété du client, cet appareil reprend les droits du contrat d'entretien et maintenance. BV Bodart & Co enregistre cet échange dans la base de données de numéros de série. L'appareil défectueux (module) devient la propriété de BV Bodart & Co.

3. Moment des prestations

Vous pouvez joindre le Service Desk durant les heures et les jours ouvrables en semaine de 8h30 à 17h00 excepté les jours fériés officiels et les jours de fermeture.

Les prestations stipulées dans ce contrat sont assurées durant ces heures d'ouvertures.

4. Début, durée et fin du contrat

Le contrat est souscrit pour une durée de un an prenant cours à la date de sa signature. Il est renouvelable tacitement d'année en année pour une durée d'un an sauf résiliation notifiée par lettre recommandée au moins un mois avant l'échéance. À l'issue de cinq ans après la date d'achat de l'appareil, ce contrat prendra automatiquement fin.

5. Prix d'entretien

Vous trouverez les prix d'entretien dans l'annexe 1.

Le coût d'entretien vous sera facturé au début de chaque année. Tous les prix mentionnés sont en Euro et exclusif tva.

6. Prestations exclues du présent contrat

Ce contrat est uniquement valable tant que l'appareil se trouve en Belgique ou au Luxembourg. Les réparations dues à une utilisation irrationnelle de l'appareil ou dues à des causes externes ne tombent pas sous cet accord et seront donc facturées normalement au tarifs utilisés par JURA. Des exemples de causes externes sont : coup de foudre, panne d'alimentation, objets dans le moulin à café, dégâts d'eau, dégâts mécaniques dû à une chute de l'appareil ou une chute d'autres objets sur l'appareil, pannes de lignes ISDN ou d'autres connections vers n'importe quel réseau auquel la machine est connectée. Cette liste n'est nullement complète.

7. Autres clauses

Voyez l'annexe 2

Ce contrat fut établi en double exemplaire à _____

le _____

au nom de BV Bodart & Co

Au nom de _____

Annexe 1

TARIFS FIELD SERVICE JURA LIGNE X

Dans cette table vous trouvez les prix contractuelles pour le service et entretien des appareils JURA X6 et X8.

Les tarifs annuels dépendent de la date de production de l'appareil :

Années:	Prix:
1 & 2	€ 519,00
3	€ 519,00
4	€ 519,00
5	€ 519,00

Les frais vous sont facturés **en début d'année** par prélèvement automatique.

Inclus dans les tarifs Service:

Service (on call)	Les jours ouvrable lors des heures de travail.	Oui
Frais de déplacement		Oui
Rémunération		Oui
Pièces de rechange		Oui
Support Technique	Téléphone: 03/260 67 64 helpdesk@bodartservicehouse.be	Oui

Tous les prix mentionnés sont en Euro et exclusif tva et produits d'entretien comme stipulé dans l'article 1.5.

Ces produits d'entretien sont:

- JURA pastilles détergentes
- JURA pastilles de détartrage
- JURA détergent pour système de lait
- JURA CLARIS filtres à eau

Annexe 2

Service à base d'appel téléphonique:

Au moment où une panne est signalée, une visite d'entretien à l'établissement du client est planifiée si nécessaire selon les conditions du contrat d'entretien. La rémunération, les frais de transport et les pièces de rechange éventuelles sont compris dans cette visite. L'appareil subira également tout entretien préventif et les chiffres des compteurs seront enregistrés.

Support Technique:

Un technicien spécialisé vous rappellera dans l'heure après la signalisation du problème. Le support technique est disponible pendant les heures de travail et comprend deux parties :

1. Support téléphonique par un technicien spécialisé.
2. Les questions posées via e-mail seront traitées le jour même.

Pièces de rechange:

Pour garantir le "uptime", le client a le droit d'acheter des pièces de rechange, comme par exemple un écoulement de café supplémentaire, des cappuccinatores etc.



Contrat d'entretien et maintenance JURA GIGA X3/c

N° _____

Les soussignés :

BV Bodart & Co, établi à Terbekehofdreef 60-62, 2610 Wilrijk
(ci-après dénommé "BV Bodart & Co")

et _____ établi à _____
(ci-après dénommé "le client")

Cet accord est enregistré par BV Bodart & Co sous le numéro de série _____ de l'appareil livré. En signant cet accord, le client accepte les conditions en matière de service et de délai.

Cet accord succède immédiatement à la période de garantie. En cas contraire, BV Bodart & Co effectuera d'abord une visite pour constater l'état de l'appareil à base de calcul du coût réel, avant d'approuver cet accord. Cette visite est essentielle pour pouvoir garantir le bon fonctionnement de l'appareil en question durant la période de l'accord.

Il a été convenu ce qui suit:

1. Droits et devoirs du client

1.1. Droits du client:

- 1.1.1. Le client a droit à un dépannage en cas de panne de l'appareil quand cette panne est rapportée au Support de JURA. BV Bodart & Co résoudra ce problème le plus rapidement possible, au plus tard le deuxième jour ouvrable suivant le jour auquel la panne fut signalée.
- 1.1.2. Le client a le droit de poser des questions au Support de JURA par téléphone ou e-mail tant que ces questions sont relatives à l'emploi de l'appareil.
- 1.1.3. Le client a droit à la version la plus récente du logiciel développé par JURA pour l'appareil (mises à jour et /ou mise à niveau)

- 1.2. Le client s'engage à faire suivre au moins un de ces employés une formation JURA, fournie par BV Bodart & Co, lors de la visite d'installation.
Le client est également responsable pour l'entretien quotidien de l'appareil, comme expliqué lors de la formation JURA, pour garantir le fonctionnement optimal de l'appareil JURA.
Le client doit se familiariser avec l'utilisation quotidienne de l'appareil et si besoin assister BV Bodart & Co à former un diagnostic des problèmes rapportés. La communication des problèmes sera effectuée uniquement par un employé du client qualifié pour cela.
- 1.3. Le client permet aux employés de BV Bodart & Co d'accéder aux lieux où se trouvent les appareils, pour pouvoir accomplir les devoirs prescrits par JURA.
Si nécessaire, un membre du personnel qualifié du client sera présent pour superviser le service JURA.
- 1.4. Les pannes peuvent être signalées via e-mail à l'adresse suivante:
helpdesk@bodartservicehouse.be, en mentionnant la marque, le type et le numéro de série de l'appareil ainsi qu'une description claire du problème et vos coordonnées. Il est également possible de signaler un problème via le numéro de téléphone : **03/260 67 64**
- 1.5. Le client s'engage à utiliser tous les produits d'entretien et de détartrage nécessaires pendant la durée du contrat ainsi que les filtres conseillés par JURA afin de garantir le fonctionnement optimal de l'appareil.

2. Droits et devoirs de BV Bodart & Co

- 2.1. Pendant la durée du contrat, BV Bodart & Co s'engage à maintenir les appareils en parfait état de marche et d'assister le client pour des questions concernant l'utilisation de ces appareils.
- 2.2. Les nouvelles version des logiciels, développés par JURA, seront mis à la disposition du client, au moyen de mise à jour, lors d'une réparation ou d'un entretien.
- 2.3. Le logiciel dans le cadre de ce contrat comprend:
 - 2.3.1. Des mises à jour (*bugfixes* et petites adaptations)
 - 2.3.2. Les nouvelles options éventuelles (mise à niveau, nouvelles fonctions qui figurent en tant qu'option dans les listes de prix du moment) ne sont pas repris dans ce contrat et doivent être acquit séparément.
- 2.4. Après avoir signalé une panne au *Service Desk*, voici le déroulement du service pour garantir la remise en marche de l'appareil :
 - 2.4.1. le *Service Desk* tente d'établir une première diagnose en questionnant l'utilisateur par téléphone.
 - 2.4.2. Si ceci n'aboutit pas à la résolution du problème et dépendant du module de service choisi par le client, BV Bodart & Co
 - a) vient sur place pour résoudre le problème
ou
 - b) remplace l'appareil défectueux par un modèle de rechange comparable.
ou
 - c) Envoi des pièces de rechange / des modules que le client peut facilement remplacer.

2.5. Les appareils de rechange sont techniquement et optiquement dans un état impeccable, dotés des mêmes options que l'appareil défectueux et sont entièrement révisés. Les appareils de rechange ne doivent en aucun cas être nouveaux.

2.6. Suite à une procédure de remplacement définitif (modules), comme mentionné dans l'article 2.4, l'appareil de rechange (module) devient la propriété du client, cet appareil reprend les droits du contrat d'entretien et maintenance. BV Bodart & Co enregistre cet échange dans la base de données de numéros de série. L'appareil défectueux (module) devient la propriété de BV Bodart & Co.

3. Moment des prestations

Vous pouvez joindre le Service Desk durant les heures et les jours ouvrables en semaine de 8h30 à 17h00 excepté les jours fériés officiels et les jours de fermeture.

Les prestations stipulées dans ce contrat sont assurées durant ces heures d'ouvertures.

4. Début, durée et fin du contrat

Le contrat est souscrit pour une durée de un an prenant cours à la date de sa signature. Il est renouvelable tacitement d'année en année pour une durée d'un an sauf résiliation notifiée par lettre recommandée au moins un mois avant l'échéance. À l'issue de cinq ans après la date d'achat de l'appareil, ce contrat prendra automatiquement fin.

5. Prix d'entretien

Vous trouverez les prix d'entretien dans l'annexe 1.

Le coût d'entretien vous sera facturé au début de chaque année. Tous les prix mentionnés sont en Euro et exclusif tva.

6. Prestations exclues du présent contrat

Ce contrat est uniquement valable tant que l'appareil se trouve en Belgique ou au Luxembourg. Les réparations dues à une utilisation irrationnelle de l'appareil ou dues à des causes externes ne tombent pas sous cet accord et seront donc facturées normalement au tarifs utilisés par JURA. Des exemples de causes externes sont : coup de foudre, panne d'alimentation, objets dans le moulin à café, dégâts d'eau, dégâts mécaniques dû à une chute de l'appareil ou une chute d'autres objets sur l'appareil, pannes de lignes ISDN ou d'autres connections vers n'importe quel réseau auquel la machine est connectée. Cette liste n'est nullement complète.

7. Autres clauses

Voyez l'annexe 2

Ce contrat fut établi en double exemplaire à, _____

le _____

au nom de BV Bodart & Co

au nom de _____

Annexe 1

TARIFS FIELD SERVICE JURA GIGA X3/c

Dans cette table vous trouvez les prix contractuelles pour le service et entretien.

Les tarifs annuels dépendent de la date de production de l'appareil :

Années :	Prix :
1 & 2	€ 699,00
3	€ 699,00
4	€ 699,00
5	€ 699,00

Les frais vous sont facturés en début d'année par prélèvement automatique.

Inclus dans les tarifs Service:

Installation	Configuration	Oui
Service (on call)	Les jours ouvrable lors des heures de travail.	Oui
Frais de déplacement		Oui
Rémunération		Oui
Pièces de rechange		Oui
Support Technique	Téléphone : 03/260 67 64 helpdesk@bodartservicehouse.be	Oui
Opérateur Formation		Oui
Maintenance préventive	1x par an	Oui

Tous les prix mentionnés sont en Euro et exclusif tva et produits d'entretien comme stipulé dans l'article 1.5.

Ces produits d'entretien sont:

- JURA pastilles détergentes
- JURA pastilles de détartrage
- JURA détergent pour système de lait
- JURA CLARIS filtres à eau

Annexe 2

Service à base d'appel téléphonique:

Au moment où une panne est signalée, une visite à l'établissement du client est planifiée si nécessaire selon les conditions du contrat d'entretien. La rémunération, les frais de transport et les pièces de rechange éventuelles sont compris dans cette visite. L'appareil subira également tout entretien préventif et les chiffres des compteurs seront enregistrés.

Support Technique:

Un technicien spécialisé vous rappellera dans l'heure après la signalisation du problème. Le support technique est disponible pendant les heures de travail et comprend deux parties :

1. Support téléphonique par un technicien spécialisé.
2. Les questions posées via e-mail seront traitées le jour même.

Pièces de rechange:

Pour garantir le "uptime", le client a le droit d'acheter des pièces de rechange, comme par exemple un écoulement de café supplémentaire, des cappuccinatores etc.

Formation:

Comme stipulé dans le contrat, un technicien spécialisé vous donnera une formation 'keyoperator' lors de la visite d'installation.



Contrat d'entretien et maintenance JURA GIGA X8/c

N° _____

Les soussignés :

BV Bodart & Co, établi à Terbekehofdreef 60-62, 2610 Wilrijk
(ci-après dénommé "BV Bodart & Co")

et _____ établi à _____
(ci-après dénommé "le client")

Cet accord est enregistré par BV Bodart & Co sous le numéro de série _____ de l'appareil livré. En signant cet accord, le client accepte les conditions en matière de service et de délai.

Cet accord succède immédiatement à la période de garantie. En cas contraire, BV Bodart & Co effectuera d'abord une visite pour constater l'état de l'appareil à base de calcul du coût réel, avant d'approuver cet accord. Cette visite est essentielle pour pouvoir garantir le bon fonctionnement de l'appareil en question durant la période de l'accord.

Il a été convenu ce qui suit:

1. Droits et devoirs du client

1.1. Droits du client:

- 1.1.1. Le client a droit à un dépannage en cas de panne de l'appareil quand cette panne est rapportée au Support de JURA. BV Bodart & Co résoudra ce problème le plus rapidement possible, au plus tard le deuxième jour ouvrable suivant le jour auquel la panne fut signalée.
- 1.1.2. Le client a le droit de poser des questions au Support de JURA par téléphone ou e-mail tant que ces questions sont relatives à l'emploi de l'appareil.
- 1.1.3. Le client a droit à la version la plus récente du logiciel développé par JURA pour l'appareil (mises à jour et /ou mise à niveau)

- 1.2. Le client s'engage à faire suivre au moins un de ces employés une formation JURA, fournie par BV Bodart & Co, lors de la visite d'installation.
Le client est également responsable pour l'entretien quotidien de l'appareil, comme expliqué lors de la formation JURA, pour garantir le fonctionnement optimal de l'appareil JURA.
Le client doit se familiariser avec l'utilisation quotidienne de l'appareil et si besoin assister BV Bodart & Co à former un diagnostic des problèmes rapportés. La communication des problèmes sera effectuée uniquement par un employé du client qualifié pour cela.
- 1.3. Le client permet aux employés de BV Bodart & Co d'accéder aux lieux où se trouvent les appareils, pour pouvoir accomplir les devoirs prescrits par JURA.
Si nécessaire, un membre du personnel qualifié du client sera présent pour superviser le service JURA.
- 1.4. Les pannes peuvent être signalées via e-mail à l'adresse suivante:
helpdesk@bodartservicehouse.be, en mentionnant la marque, le type et le numéro de série de l'appareil ainsi qu'une description claire du problème et vos coordonnées. Il est également possible de signaler un problème via le numéro téléphone : **03/260 67 64**
- 1.5. Le client s'engage à utiliser tous les produits d'entretien et de détartrage nécessaires pendant la durée du contrat ainsi que les filtres conseillés par JURA afin de garantir le fonctionnement optimal de l'appareil.

2. Droits et devoirs de BV Bodart & Co

- 2.1. Pendant la durée du contrat, BV Bodart & Co s'engage à maintenir les appareils en parfait état de marche et d'assister le client pour des questions concernant l'utilisation de ces appareils.
- 2.2. Les nouvelles version des logiciels, développés par JURA, seront mis à la disposition du client, au moyen de mise à jour, lors d'une réparation ou d'un entretien.
- 2.3. Le logiciel dans le cadre de ce contrat comprend:
 - 2.3.1. Des mises à jour (*bugfixes* et petites adaptations)
 - 2.3.2. Les nouvelles options éventuelles (mise à niveau, nouvelles fonctions qui figurent en tant qu'option dans les listes de prix du moment) ne sont pas repris dans ce contrat et doivent être acquit séparément.
- 2.4. Après avoir signalé une panne au *Service Desk*, voici le déroulement du service pour garantir la remise en marche de l'appareil :
 - 2.4.1. le *Service Desk* tente d'établir une première diagnose en questionnant l'utilisateur par téléphone.
 - 2.4.2. Si ceci n'aboutit pas à la résolution du problème et dépendant du module de service choisi par le client, BV Bodart & Co
 - a) vient sur place pour résoudre le problème
ou
 - b) remplace l'appareil défectueux par un modèle de rechange comparable.
ou
 - c) Envoi des pièces de rechange / des modules que le client peut facilement remplacer.

2.5. Les appareils de rechange sont techniquement et optiquement dans un état impeccable, dotés des mêmes options que l'appareil défectueux et sont entièrement révisés. Les appareils de rechange ne doivent en aucun cas être nouveaux.

2.6. Suite à une procédure de remplacement définitif (modules), comme mentionné dans l'article 2.4, l'appareil de rechange (module) devient la propriété du client, cet appareil reprend les droits du contrat d'entretien et maintenance. BV Bodart & Co enregistre cet échange dans la base de données de numéros de série. L'appareil défectueux (module) devient la propriété de BV Bodart & Co.

3. Moment des prestations

Vous pouvez joindre le Service Desk durant les heures et les jours ouvrables en semaine de 8h30 à 17h00 excepté les jours fériés officiels et les jours de fermeture.

Les prestations stipulées dans ce contrat sont assurées durant ces heures d'ouvertures.

4. Début, durée et fin du contrat

Le contrat est souscrit pour une durée de un an prenant cours à la date de sa signature. Il est renouvelable tacitement d'année en année pour une durée d'un an sauf résiliation notifiée par lettre recommandée au moins un mois avant l'échéance. À l'issue de cinq ans après la date d'achat de l'appareil, ce contrat prendra automatiquement fin.

5. Prix d'entretien

Vous trouverez les prix d'entretien dans l'annexe 1.

Le coût d'entretien vous sera facturé au début de chaque année. Tous les prix mentionnés sont en Euro et exclusif tva.

6. Prestations exclues du présent contrat

Ce contrat est uniquement valable tant que l'appareil se trouve en Belgique ou au Luxembourg. Les réparations dues à une utilisation irrationnelle de l'appareil ou dues à des causes externes ne tombent pas sous cet accord et seront donc facturées normalement aux tarifs utilisés par JURA. Des exemples de causes externes sont : coup de foudre, panne d'alimentation, objets dans le moulin à café, dégâts d'eau, dégâts mécaniques dû à une chute de l'appareil ou une chute d'autres objets sur l'appareil, pannes de lignes ISDN ou d'autres connections vers n'importe quel réseau auquel la machine est connectée. Cette liste n'est nullement complète.

7. Autres clauses

Voyez l'annexe 2

Ce contrat fut établi en double exemplaire à, _____

le _____

au nom de BV Bodart & Co

au nom de _____

Annexe 1

TARIFS FIELD SERVICE JURA GIGA X8/c

Dans cette table vous trouvez les prix contractuelles pour le service et entretien.

Les tarifs annuels dépendent de la date de production de l'appareil. :

Années :	Prix :
1 & 2	€ 729,00
3	€ 729,00
4	€ 729,00
5	€ 729,00

Les frais vous sont facturés en début d'année par prélèvement automatique.

Inclus dans les tarifs Service:

Installation	Configuration	Oui
Service (on call)	Les jours ouvrable lors des heures de travail.	Oui
Frais de déplacement		Oui
Rémunération		Oui
Pièces de rechange		Oui
Support Technique	Téléphone : 03/260 67 64 helpdesk@bodartservicehouse.be	Oui
Opérateur Formation		Oui
Maintenance préventive	1x par an	Oui

Tous les prix mentionnés sont en Euro et exclusif tva et produits d'entretien comme stipulé dans l'article 1.5.

Ces produits d'entretien sont:

- JURA pastilles détergentes
- JURA pastilles de détartrage
- JURA détergent pour système de lait
- JURA CLARIS filtres à eau

Annexe 2

Service à base d'appel téléphonique:

Au moment où une panne est signalée, une visite à l'établissement du client est planifiée si nécessaire selon les conditions du contrat d'entretien. La rémunération, les frais de transport et les pièces de rechange éventuelles sont compris dans cette visite. L'appareil subira également tout entretien préventif et les chiffres des compteurs seront enregistrés.

Support Technique:

Un technicien spécialisé vous rappellera dans l'heure après la signalisation du problème. Le support technique est disponible pendant les heures de travail et comprend deux parties :

1. Support téléphonique par un technicien spécialisé.
2. Les questions posées via e-mail seront traitées le jour même.

Pièces de rechange:

Pour garantir le "uptime", le client a le droit d'acheter des pièces de rechange, comme par exemple un écoulement de café supplémentaire, des cappuccinatores etc.

Formation:

Comme stipulé dans le contrat, un technicien spécialisé vous donnera une formation 'keyoperator' lors de la visite d'installation.



Contrat d'entretien et maintenance JURA Ligne WE

N° _____

Les soussignés :

BV Bodart & Co, établi à Terbekehofdreef 60-62, 2610 Wilrijk
(ci-après dénommé "BV Bodart & Co")

Et _____ établi à _____
(ci-après dénommé "le client")

Cet accord est enregistré par BV Bodart & Co sous le numéro de série _____
de l'appareil livré. En signant cet accord, le client accepte les conditions en matière de service et de délai.

Il a été convenu ce qui suit:

1. Droits et devoirs du client

1.1. Droits du client:

- 1.1.1. Le client a droit à un dépannage en cas de panne de l'appareil quand cette panne est rapportée au Support de JURA. BV Bodart & Co résoudra ce problème le plus vite possible, au plus tard le deuxième jour ouvrable suivant le jour auquel la panne fut signalée.
- 1.1.2. Le client a le droit de poser des questions au Support de JURA par téléphone ou e-mail tant que ces questions sont relatives à l'emploi de l'appareil.
- 1.1.3. Le client a droit à la version la plus récente du logiciel développé par JURA pour l'appareil (mises à jour et /ou mise à niveau)

1.2. Le client s'engage à faire l'entretien quotidien de l'appareil, pour garantir le fonctionnement optimal de l'appareil JURA.

Le client doit se familiariser avec l'utilisation quotidienne de l'appareil et si besoin assister BV Bodart & Co à former un diagnostic des problèmes rapportés. La communication des problème sera effectué uniquement par un employé du client qualifié pour cela.

- 1.3. Le client permet aux employés de BV Bodart & Co d'accéder les lieux où se trouvent les appareils, pour pouvoir accomplir les devoirs prescrits par JURA.
Si nécessaire, un membre du personnel qualifié du client sera présent pour superviser le service JURA.
- 1.4. Les pannes peuvent être signalées via e-mail à l'adresse suivante:
helpdesk@bodartservicehouse.be, en mentionnant la marque, le type et le numéro de série de l'appareil ainsi qu'une description claire du problème et vos coordonnées. Il est également possible de signaler un problème via le numéro téléphone : **03/260 67 64**
- 1.5. Le client s'engage à utiliser tous les produits d'entretien et de détartrage nécessaires pendant la durée du contrat ainsi que les filtres conseillés par JURA afin de garantir le fonctionnement optimal de l'appareil.

2. Droits et devoirs de BV Bodart & Co

- 2.1. Pendant la durée du contrat, BV Bodart & Co s'engage à maintenir les appareils en parfait état de marche et d'assister le client pour des questions concernant l'utilisation de ces appareils.
- 2.2. Les nouvelles version des logiciels, développés par JURA, seront mis à la disposition du client, au moyen de mise à jour, lors d'une réparation ou d'un entretien.
- 2.3. Le logiciel dans le cadre de ce contrat comprend:
 - 2.3.1. Des mises à jour (*bugfixes* et petites adaptations)
 - 2.3.2. Les nouvelles options éventuelles (mise à niveau, nouvelles fonctions qui figurent en tant qu'option dans les listes de prix du moment) ne sont pas repris dans ce contrat et doivent être acquit séparément.
- 2.4. Après avoir signalé une panne au *Service Desk*, voici le déroulement du service pour garantir la remise en marche de l'appareil :
 - 2.4.1. le *Service Desk* tente d'établir une première diagnose en questionnant l'utilisateur par téléphone.
 - 2.4.2. Si ceci n'aboutit pas à la résolution du problème et dépendant du module de service choisi par le client, BV Bodart & Co
 - a) Remplace l'appareil défectueux par un modèle de rechange comparable.
ou
 - b) Envoi des pièces de rechange / des modules que le client peut facilement remplacer.
- 2.5. Les appareils de rechange sont techniquement et optiquement dans un état impeccable, dotés des mêmes options que l'appareil défectueux et sont entièrement révisés. Les appareils de rechange ne doivent en aucun cas être nouveaux.

2.6. Suite à une procédure de remplacement définitif (modules), comme mentionné dans l'article 2.4, l'appareil de rechange (module) devient la propriété du client, cet appareil reprend les droits du contrat d'entretien et maintenance. BV Bodart & Co enregistre cet échange dans la base de données de numéros de série. L'appareil défectueux (module) devient la propriété de BV Bodart & Co.

3. Moment des prestations

Vous pouvez joindre le Service Desk durant les heures et les jours ouvrables en semaine de 8h30 à 17h00 excepté les jours fériés officiels et les jours de fermeture.

Les prestations stipulées dans ce contrat sont assurées durant ces heures d'ouvertures.

4. Début, durée et fin du contrat

Le contrat est souscrit pour une durée de un an prenant cours à la date de sa signature. Il est renouvelable tacitement d'année en année pour une durée d'un an sauf résiliation notifiée par lettre recommandée au moins un mois avant l'échéance. À l'issue de cinq ans après la date d'achat de l'appareil, ce contrat prendra automatiquement fin.

5. Prix d'entretien

Vous trouverez les prix d'entretien dans l'annexe 1.

Le coût d'entretien vous sera facturé au début de chaque année. Tous les prix mentionnés sont en Euro et exclusif tva.

6. Prestations exclues du présent contrat

Ce contrat est uniquement valable tant que l'appareil se trouve en Belgique ou au Luxembourg. Les réparations dues à une utilisation irrationnelle de l'appareil ou dues à des causes externes ne tombent pas sous cet accord et seront donc facturées normalement aux tarifs utilisés par JURA. Des exemples de causes externes sont : coup de foudre, panne d'alimentation, objets dans le moulin à café, dégâts d'eau, dégâts mécaniques dû à une chute de l'appareil ou une chute d'autres objets sur l'appareil, pannes de lignes ISDN ou d'autres connections vers n'importe quel réseau auquel la machine est connectée. Cette liste n'est nullement complète.

7. Autres clauses

Voyez l'annexe 2

Ce contrat fut établi en double exemplaire à _____

le _____

au nom de BV Bodart & Co

Au nom de _____

Annexe 1

TARIFS FIELD SERVICE JURA Ligne WE

Dans cette table vous trouvez les prix contractuelles pour le service et entretien des appareils JURA XS, WE et XJ.

Les tarifs annuels dépendent de la date de production de l'appareil. :

Années:	Prix:
1 & 2	€ 350,00
3	€ 395,00
4	€ 395,00
5	€ 395,00

Les frais vous sont facturés **en début d'année** par prélèvement automatique.

Inclus dans les tarifs Service:

Service (on call)	Les jours ouvrable lors des heures de travail.	Oui
Frais de déplacement		Oui
Rémunération		Oui
Pièces de rechange		Oui
Support Technique	Téléphone: 03/260 67 64 helpdesk@bodartservicehouse.be	Oui

Tous les prix mentionnés sont en Euro et exclusif tva et produits d'entretien comme stipulé dans l'article 1.5.

Ces produits d'entretien sont:

- JURA pastilles détergentes
- JURA pastilles de détartrage
- JURA détergent pour système de lait
- JURA CLARIS filtres à eau

Annexe 2

Service à base d'appel téléphonique:

Au moment où une panne est signalée, une visite d'entretien à l'établissement du client est planifiée si nécessaire selon les conditions du contrat d'entretien. La rémunération, les frais de transport et les pièces de rechange éventuelles sont compris dans cette visite. L'appareil subira également tout entretien préventif et les chiffres des compteurs seront enregistrés.

Support Technique:

Un technicien spécialisé vous rappellera dans l'heure après la signalisation du problème. Le support technique est disponible pendant les heures de travail et comprend deux parties :

1. Support téléphonique par un technicien spécialisé.
2. Les questions posées via e-mail seront traitées le jour même.

Pièces de rechange:

Pour garantir le "uptime", le client a le droit d'acheter des pièces de rechange, comme par exemple un écoulement de café supplémentaire, des cappuccinatores etc.