



Anexo 1 - Términos y condiciones del CONTRATO COLABORACIÓN Y CESIÓN DE CUPO

1. DEFINICIONES

LA COMPAÑÍA es la sociedad que se identifica en la hoja de firmas de este documento. LA COMPAÑÍA actúa en su propio nombre y en representación de la propietaria y/o explotadora de LA COMPAÑÍA que se detalla en la hoja de firmas.

LA COMPAÑÍA podrá ser:

- a) Un único establecimiento hotelero o establecimiento de alojamiento,
- b) Un centro de reservas de un grupo hotelero, que actúa en el comercio como centro de reservas para el grupo hotelero, o
- c) Una(s) habitación (es) de hotel, apartamento (s), villa (s) u otra forma de proveedor de alojamiento o servicios de viaje.

En el caso del punto a) anterior, LA COMPAÑÍA será el Principal que proporciona los Productos (es decir, la habitación (es) del hotel, apartamento (s), villa (s) u otra forma de alojamiento o servicios de viaje).

En el caso del punto b) anterior, LA COMPAÑÍA será el centro de reservas para el grupo hotelero o el Principal que proporcione los Productos (es decir, la habitación (es) del hotel, apartamento (s), villa (s) u otra forma de alojamiento o servicios de viaje).

En el caso del punto b) anterior, si LA COMPAÑÍA se amplía con uno o más hoteles y se producen cambios en la propietaria y/o empresas operadoras, LA COMPAÑÍA notificará a TRAVELTINO dichos cambios para que los nuevos hoteles y/o compañías puedan ser tácitamente incorporadas al presente Contrato.

En el caso del punto c) anterior, LA COMPAÑÍA será el proveedor de la habitación (es) del hotel, apartamento (s), villa (s) u otra forma de alojamiento o servicios de viaje) que actúa en representación del Principal que proporciona los Productos.

En Santa Cruz de Tenerife, a 1 de julio de 2019

Para fines aclaratorios, las partes acuerdan que los derechos y obligaciones asumidos por LA COMPAÑÍA en este contrato como propietario del establecimiento hotelero también aplicarán a LA COMPAÑÍA como un proveedor de Productos cuyo principal sea un tercero. En este último caso, LA COMPAÑÍA será responsable del cumplimiento de dichas obligaciones por parte del principal e indemnizará a TRAVELTINO en caso de incumplimiento.

TRAVELTINO se refiere a la entidad que se identifica en la hoja de firmas de este documento.

En este Contrato, a menos que el contexto requiera lo contrario:

- Producto significa la habitación (es) del hotel, apartamento (s), villa (s) u otra forma de alojamiento o servicios de viaje propiedad y/o operados por LA COMPAÑÍA o por un Principal (en caso de que LA COMPAÑÍA no proporcione el Producto);
- Principal significa la persona, empresa o compañía que es propietaria y/o proporciona los Productos;
- Contrato significa este Contrato incluyendo anexos;
- Reservas significa un pedido de Productos, efectuado por el Cliente, realizado a través de TRAVELTINO;
- Condiciones de Reservas significan las condiciones de reserva de los Productos del respectivo Principal (modificadas de cuando en cuando) disponibles para TRAVELTINO bajo petición;
- Confirmación de Reserva significa en relación a una Reserva, un correo electrónico de confirmación, en representación del respectivo Principal, generado por TRAVELTINO utilizando la información de la Reserva proporcionada a TRAVELTINO por parte de LA COMPAÑÍA;
- Cliente significa una persona, empresa o compañía que reserve un Producto a través de TRAVELTINO.

2. OBJETO

Mediante el presente Contrato se pacta: (1) la venta de habitaciones de LA COMPAÑÍA en la plataforma de TRAVELTINO; (2) la integración del producto de LA COMPAÑÍA en la plataforma TRAVELTINO. Por medio del presente LA COMPAÑÍA otorgará un cupo de habitaciones (sujeto a disponibilidad) a TRAVELTINO para vender por cuenta propia. Dichos Productos deberán cubrir todas las habitaciones de LA COMPAÑÍA.

A TRAVELTINO también se le permite designar agentes o subagentes para la venta de los Productos, si TRAVELTINO desea hacerlo.

3. VIGENCIA DEL PRESENTE CONTRATO

Este Contrato entra en vigor a partir de la fecha de inicio y continuará en vigor por un plazo de un (1) año. En la fecha de expiración, el Contrato se renovará automáticamente por iguales períodos, salvo notificación expresa por escrito en contrario por cualquiera de las partes con al menos treinta (30) días de antelación a la fecha de expiración.

La resolución o rescisión del Contrato por cualquier causa no exonerará a las Partes del cumplimiento de las obligaciones existentes. Esto es de aplicación en especial a las Reservas realizadas antes de la fecha de terminación del Contrato y los derechos y obligaciones de las partes en virtud del presente Contrato con respecto a dichas Reservas seguirán en vigor después de dicha terminación y serán exigibles a pesar de ello. En caso de resolución o rescisión del presente Contrato, LA COMPAÑÍA devolverá o destruirá inmediatamente toda la información confidencial de TRAVELTINO.

4. CUPOS / RELEASE

Salvo lo previsto en los correspondientes anexos, se cede un cupo en venta libre con reléase a cero días, según disponibilidad, con estancia mínima de una noche.

LA COMPAÑÍA garantiza además la máxima disponibilidad a TRAVELTINO. De conformidad con lo cual, LA COMPAÑÍA se compromete solemnemente a no ofrecer a terceros habitaciones disponibles desde el momento en que, para esas mismas fechas, TRAVELTINO no tenga habitaciones disponibles en el establecimiento de que se trate.

5. CARGA DEL PRODUCTO



El Producto se integrará en la plataforma TRAVELTINO en las condiciones que se determinen por las partes, pero en todo caso conforme a alguna de estas posibilidades:

CARGA MANUAL: El Producto se integrará en la plataforma TRAVELTINO por operarios de TRAVELTINO, en base a un tarifario que LA COMPAÑÍA deberá remitir por correo electrónico, que incluirá precios, disponibilidades, ofertas, etc.

Asimismo, se hará entrega por LA COMPAÑÍA, por el medio que resulte más adecuado, de la documentación gráfica y datos que le interese que aparezcan en la plataforma, sin que ello suponga obligación de TRAVELTINO de utilizarlos íntegra o parcialmente.

INTEGRACION XML: En dicho caso, el Producto se integrará en la plataforma TRAVELTINO mediante una integración XML (*eXtensible Mark-up Language*), a través de la cual se llevará a cabo la estructuración de la información, la descripción de los contenidos y envío y respuesta de forma estructurada de los datos entre las plataformas de TRAVELTINO y de LA COMPAÑÍA. Dado que el control lo tiene LA COMPAÑÍA, éste será responsable de los datos y precios que aparezcan en la página web.

CARGA MIXTA: Para la carga inicial del Producto, se hará entrega a TRAVELTINO por parte de LA COMPAÑÍA, por el medio que resulte más adecuado, de la documentación gráfica y datos que le interese que aparezcan en la plataforma, sin que ello suponga obligación de TRAVELTINO de utilizarlos íntegra o parcialmente.

CHANNEL MANAGER: El Producto se integrará en TRAVELTINO a través del *channel manager* contratado directamente por LA COMPAÑÍA. Esto puede hacerlo directamente LA COMPAÑÍA o los *channel manager* que contrate para dicho propósito y con quienes TRAVELTINO no tendrá ninguna relación comercial. No obstante lo anterior, LA COMPAÑÍA notificará a TRAVELTINO si las claves están siendo utilizadas por un *channel manager*.

Una vez que LA COMPAÑÍA haya sido cargada en el sitio web por TRAVELTINO, LA COMPAÑÍA a través del *channel manager* podrá publicar precios, disponibilidad, ofertas, etc.

Una vez que LA COMPAÑÍA haya sido cargada en el sitio web por TRAVELTINO, LA COMPAÑÍA dispondrá de unas claves para su manejo.

Mediante dichas claves, LA COMPAÑÍA podrá publicar precios, disponibilidad, ofertas, etc.

Dado que el control del precio publicado lo tiene LA COMPAÑÍA, éste será responsable frente a TRAVELTINO y frente al cliente final del precio que aparezca en la web.

En cualquier caso, LA COMPAÑÍA se obliga a la gestión del contenido y mantenimiento a través del sistema Wizzard. URL wizard: <https://bancohoteles.traveltino.com/#/auth/register>

En todo caso, LA COMPAÑÍA declara y garantiza que cuenta con las autorizaciones precisas para facilitar y publicar la información, descripción de los contenidos e imágenes que facilita, y que las mismas no infringen en ningún supuesto derechos de terceros. En este sentido, mantendrá indemne a TRAVELTINO de cualquier reclamación por este concepto.

6. PRECIO DEL PRODUCTO, FACTURACIÓN Y PAGO

LA COMPAÑÍA facturará a TRAVELTINO conforme a los precios que se detallan en el tarifario incluido en el correspondiente anexo, que determina también la forma de facturación y pago del producto. Dichos precios incluyen todos los impuestos directos o indirectos, cargos, tasas y cualesquiera otras cantidades de cualquier naturaleza (excepto las tasas locales o de resort a pagar en el hotel por el cliente final, en cuyo caso LA COMPAÑÍA deberá haber advertido de su existencia).

Cada Reserva se pagará en la misma moneda en la que se confirmó, y las facturas se emitirán en consecuencia.

LA COMPAÑÍA tiene el control absoluto y en tiempo real sobre la gestión de sus habitaciones, cupos, releases, tarifas, etc. Por ello, LA COMPAÑÍA garantiza que las tarifas proporcionadas a TRAVELTINO serán las más competitivas a aplicar en el mercado, no pudiendo existir tarifas inferiores, ni en la web de venta directa de LA COMPAÑÍA ni en cualquier otro operador.

Las tarifas especificadas por LA COMPAÑÍA en el momento de la reserva de cualquier Producto serán definitivas. No se permitirá a LA COMPAÑÍA cobrar ningún aumento de precio de ninguna naturaleza en contra de TRAVELTINO o cualquier Cliente después de que se haya realizado la reserva de los Productos.

LA COMPAÑÍA se compromete solemnemente a informar rápidamente a TRAVELTINO de todas sus ofertas de mercado actuales.

Además, LA COMPAÑÍA enviará los datos sobre los cierres de venta a la

cuenta que TRAVELTINO haya provisto para tal fin. Excepto en el caso de integración completa a través de API o XML, TRAVELTINO tendrá un período de 24 horas desde la notificación para que el cierre de ventas sea efectivo, por lo que se acuerda que LA COMPAÑÍA acepte las reservas realizadas dentro de ese período (asumiendo, en su caso, gastos de reubicación).

Las facturas serán pagadas por TRAVELTINO como se detalla en el Anexo 2 del presente Contrato. TRAVELTINO no atenderá el pago de ninguna factura que no haya recibido en un plazo máximo de 6 meses desde la fecha de salida del cliente.

En cualquier caso, TRAVELTINO podrá retener pagos y compensar unilateralmente, notificando posteriormente a LA COMPAÑÍA, los importes adeudados a LA COMPAÑÍA por las facturas recibidas, con los importes adeudados a TRAVELTINO por LA COMPAÑÍA, cualquiera que sea el concepto, o cualquier otra entidad del grupo empresarial a la que LA COMPAÑÍA pertenece, por cualquier concepto.

En todo lo no regulado en la presente cláusula se remiten las partes al correspondiente anexo.

7. RAPPEL

TRAVELTINO cobrará de LA COMPAÑÍA un *rappel* sobre la facturación total de la temporada objeto del contrato (*overriding commission*), y sobre años naturales en caso de prórroga del mismo, según se pacte en el correspondiente anexo.

LA COMPAÑÍA autoriza a TRAVELTINO a retener el pago de las tres últimas facturas del año o de la temporada en un importe aproximado al *rappel* que prevea, con objeto de compensar saldos. El *rappel* será facturado por TRAVELTINO y en ningún caso objeto de factura de abono por parte de LA COMPAÑÍA.

En cualquier caso el *rappel* sobre la facturación total de la temporada objeto del contrato (*overriding commission*) deberá ser abonada antes de transcurridos tres meses tras el final de cada temporada.

8. OBLIGACIONES DE LA COMPAÑÍA

- 1) LA COMPAÑÍA se compromete a proporcionar los Productos, disponibles a través de la opción de carga del producto que eligió



- a las tarifas acordadas de conformidad con los términos y condiciones de este Acuerdo. LA COMPAÑÍA proporcionará a TRAVELTINO el Número de Confirmación de LA COMPAÑÍA para cada reserva.
- 2) En el cumplimiento de sus obligaciones de conformidad con este Contrato, LA COMPAÑÍA además acuerda cumplir con los más altos estándares de servicio entre los sectores habituales por categoría y destino.
 - 3) LA COMPAÑÍA se asegurará de que los Productos cuenten con un alto nivel de habilidad, cuidado y diligencia debidos, y todo el personal que participa (ya sea o no empleado por LA COMPAÑÍA) en la provisión de los Productos estará debidamente calificado, experimentado y capaz de realizar competentemente el trabajo o trabajos para los que están empleados.
 - 4) LA COMPAÑÍA se asegurará de que los Productos sean y se mantengan durante el período de validez del presente Contrato en un alto nivel, y estarán limpios, en pleno funcionamiento y seguros para su ocupación y uso por parte de los Clientes y todos los demás terceros.
 - 5) LA COMPAÑÍA certifica que los Productos se ajustan a todos los requisitos de planificación, licencias y cualesquiera otros que puedan ser impuestos a LA COMPAÑÍA, en virtud de los Productos por leyes o regulaciones nacionales, locales o de otro tipo. LA COMPAÑÍA certifica que los Productos cumplen y cumplirán en todo momento durante la vigencia del presente Contrato con las leyes, regulaciones y códigos de práctica nacionales y comerciales relacionados con la higiene, incendios y la seguridad general de quienes usan los Productos.
 - 6) LA COMPAÑÍA debe mantener (o asegurarse de que el proveedor final posee) todas las licencias operativas locales necesarias requeridas con respecto a los Productos y la provisión de los mismos a los turistas y deberá garantizar que estos se mantengan y sean válidos durante el plazo de vigencia del presente Contrato.
 - 7) LA COMPAÑÍA permitirá a los representantes de TRAVELTINO inspeccionar los Productos en cualquier momento razonable, bajo petición.
 - 8) LA COMPAÑÍA informará a TRAVELTINO de cualquier construcción, remodelación o retiro de cualquier instalación en los Productos, tan pronto como se conozcan estos detalles y dará los Productos alternativos adecuados si es necesario para Clientes de un nivel igual o superior a los Productos originalmente reservados, siendo todos los costes adicionales a cargo de LA COMPAÑÍA.
 - 9) Si LA COMPAÑÍA no atendiese a la reserva según lo pactado, por cualquier motivo, deberá alojar al cliente en otro establecimiento similar o de categoría superior. Cualquier diferencia de precio,

serán enteramente a cargo del proveedor Principal. LA COMPAÑÍA procederá a la devolución de los importes abonados por el Cliente en relación a los Acuerdos, adicionalmente a cualquier coste incurrido por el Cliente para encontrar los Productos alternativos así como las indemnizaciones a que hubiese lugar.

- 10) LA COMPAÑÍA garantiza que toda la información y / o información descriptiva proporcionada a TRAVELTINO por LA COMPAÑÍA con respecto a los Productos es exacta y que si dicha información y / o material descriptivo deja de ser exacto, LA COMPAÑÍA informará de ello a TRAVELTINO.
- 11) LA COMPAÑÍA acepta la total responsabilidad de todas las descripciones de los hoteles, la información y la fotografía en relación con cualquier alojamiento al que hayan cargado información comercial en Back Office de TRAVELTINO. LA COMPAÑÍA acepta la responsabilidad total y acuerda indemnizar a TRAVELTINO por todas las pérdidas, daños, responsabilidades, gastos y demandas de cualquier naturaleza que TRAVELTINO pueda sufrir o incurrir directa o indirectamente como resultado de descripciones de alojamiento incorrectas, información y fotografía.
- 12) Contratación de servicios / carga. LA COMPAÑÍA deberá proporcionar recursos de contratación y garantizar que LA COMPAÑÍA pueda designar subagentes por parte del proveedor externo correspondiente (cuando corresponda) y LA COMPAÑÍA deberá proporcionar el contrato en el formato especificado por TRAVELTINO.
- 13) Apoyo de Negociación. LA COMPAÑÍA proporcionará a Back Office de TRAVELTINO contratos, Stop Sales, Ofertas Especiales durante el plazo de este acuerdo.
- 14) Gestión de reservas. LA COMPAÑÍA proporcionará el apoyo necesario para confirmar las reservas de los Servicios, cuando LA COMPAÑÍA no confirme las reservas directamente con TRAVELTINO.
- 15) LA COMPAÑÍA acepta ser responsable de la contabilidad, de impuestos y el IVA cuando corresponda. LA COMPAÑÍA acepta que el incumplimiento de esta Cláusula será un incumplimiento material del contrato que resulte en la suspensión o revocación de todos los pagos bajo este Contrato y / o la terminación de este Contrato sin responsabilidad para TRAVELTINO y sin perjuicio de cualquier otro acuerdo o contrato entre las partes.

9. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE

LA COMPAÑÍA declara ser consciente de que según la Directiva UE 2015/2302 sobre viajes combinados, desde el 1 de julio de 2018, los

clientes tienen más derechos para cancelar (libre de gastos y, en el mismo caso, todo el paquete) y recibir una compensación por los cambios en su paquete reservas y / o defectos en el servicio. Por lo tanto, cuando LA COMPAÑÍA determine cómo tratará con un cliente, LA COMPAÑÍA debe considerar estos derechos y ofrecer soluciones / compensación en consecuencia.

Incluso si LA COMPAÑÍA no ofrece un paquete, sino solo un Producto, LA COMPAÑÍA acepta que este Producto puede ser parte de un viaje combinado por TRAVELTINO o por un cliente de TRAVELTINO, y por lo tanto acepta respetar en todos los casos los derechos que la Directiva UE 2015/2302, desde el 1 de julio de 2018, ofrece a los viajeros, que incluyen (entre otros, sin carácter limitativo ni excluyente):

- El derecho de ceder una reserva a otro viajero (tras el cumplimiento de ciertas condiciones).

- El derecho a recibir una compensación debido a modificaciones en los servicios reservados y / o la reserva de vacaciones en paquete (viaje combinado).

- El derecho de cancelar las vacaciones antes de que comiencen (sujeto solo a gastos razonables).

- Y el derecho a recibir una compensación por no realizar correctamente los servicios acordados y por el impacto que dicho incumplimiento puede tener en otros servicios.

TRAVELTINO está autorizado para tratar las reclamaciones de los clientes, encontrar Productos alternativos para los clientes y otros servicios similares, con la autorización expresa de LA COMPAÑÍA para ayudar a los clientes a ofrecer un excelente nivel de servicio al cliente.

Es un requisito esencial para TRAVELTINO que LA COMPAÑÍA ofrezca a los Clientes los siguientes niveles de servicio.

Cualquier petición recibida será respondida de acuerdo en los siguientes plazos de tiempo:



	CLIENT IN DESTINATION	CHECK IN 24 HRS	CHECK IN 25/72 HRS	CHECK IN 73 HRS / PLUS MINUS 30 DAYS
BOOKOUT	1-3 Hrs. *	12 Hrs. *	24 Hrs. *	24-72 Hrs. *
HOTEL CONFIRMATION NUMBER	1-3 Hrs. *	12 Hrs. *	24 Hrs. *	24-72 Hrs. *
AMENDMENTS	1-3 Hrs. *	12 Hrs. *	24 Hrs. *	24-72 Hrs. *
CANCELLATIONS	1-3 Hrs. *	12 Hrs. *	24 Hrs. *	24-72 Hrs. *
REQUESTS	1-3 Hrs. *	12 Hrs. *	24 Hrs. *	24-72 Hrs. *

CONDICIONES DE LA RESERVA:

- Intentar confirmar la reserva en el hotel original a menos que el cliente acepte cualquier alternativa ofrecida
- El cliente podrá cancelar sin cargo
- la alternativa debe estar en la misma área, categoría de hotel igual o superior.
- Compensación del 30% si el hotel alternativo no se encuentra en la misma área, categoría hotelera igual o superior.

RECLAMACIONES:

La resolución de las reclamaciones nunca excederá de 30 días.

80% de las reclamaciones tienen que ser solventadas en dos semanas a contar desde el momento en que son registradas.

FACTURA DE ABONO:

La factura de abono debe ser negociada y acordada. No superaría el 50% del valor de reserva inicial. Si el caso excede ese 50%, el caso debe coordinarse entre las partes.

PROCEDIMIENTOS DE LA COMPAÑÍA:

HORARIOS:

LA COMPAÑÍA estará operativa 24 horas, 7 días a la semana y 365 días al año para proporcionar el mejor servicio a TRAVELTINO y a sus clientes.

PETICIONES PREVIAS A LA LLEGADA:

a. INFORMACIÓN, PETICIONES ESPECIALES Y/O MODIFICACIONES

TRAVELTINO puede usar de manera autónoma el XML / Web para estas consultas, sin embargo, podría contactar con LA COMPAÑÍA en estas circunstancias:

- El cliente de TRAVELTINO no puede encontrar lo que necesita en la web.
- TRAVELTINO tiene una Reserva existente pero TRAVELTINO necesita modificarla y no es posible efectuar dicha modificación en la web y/o TRAVELTINO o el cliente de TRAVELTINO requiere información que no se puede obtener de la web.
- El Cliente solicita la cesión de su reserva a otro viajero.

Cualquier petición recibida será respondida de conformidad con los siguientes plazos:

- Destinos con zona horaria similar (GMT, GMT+3): Todas las modificaciones serán respondidas por completo en 24-48 horas.
- Destinos con diferente zona horaria Todas las modificaciones serán respondidas por completo en 48-72 horas.
- Peticiones de Cesión de la reserva (junto con condiciones y cargos razonables) serán tramitadas en un máximo de 72 horas.

PETICIONES ESPECIALES:

Cuando un cliente necesita solicitar una petición especial en relación con una Reserva existente, efectuará la petición a través de XML/web o mediante comunicación directa al equipo de LA COMPAÑÍA.

Las siguientes peticiones se consideran "PETICIONES ESPECIALES":

- habitación de fumadores, habitación de no fumadores
- Llegada tarde
- Planta baja

- Excepto Planta Baja
- Luna de Miel
- Habitaciones contiguas
- cliente sin vale
- Habitación para persona con movilidad reducida.
- Animales de compañía
- Confirmación de cama doble o cama gemela.
- Cuna
- Check in tardío.

LA COMPAÑÍA efectuará serios esfuerzos en relación con las peticiones especiales antes incluidas e informará a TRAVELTINO una vez que hayan sido solucionadas.

CAMBIO DE INSTALACIONES:

En caso de que LA COMPAÑÍA tenga cualquier instalación hotelera cerrada, o en caso de que los proveedores informen a LA COMPAÑÍA sobre la clausura de cualquier instalación hotelera, en renovación, no disponible, etc. LA COMPAÑÍA informará a TRAVELTINO tan pronto como sea posible. El cliente de TRAVELTINO y / o TRAVELTINO podrán:

- Modificar la Reserva.
- Cancelar la Reserva libre de cargos.
- Mantener la Reserva original.
- Obtener un descuento para nueva Reserva.

RECONFIRMACIONES:

LA COMPAÑÍA reconfirmará todas las Reservas solicitadas por TRAVELTINO con el hotel y compartirá el número de confirmación del hotel con TRAVELTINO según el marco de tiempo mencionado en la tabla anterior.

b. CANCELACIONES

El cliente siempre debe proceder a cancelar a través de la web / XML. En caso de que surjan problemas técnicos, TRAVELTINO puede ponerse en contacto con la oficina de LA COMPAÑÍA para obtener asistencia.

Por cualquier motivo antes del inicio de la reserva, el cliente tendrá derecho a cancelar las Reservas. En tal caso, LA COMPAÑÍA se compromete a:

- Confirmar en 48 horas que la concreta Reserva del cliente ha sido cancelada.
- Reembolsar/abonar el crédito a TRAVELTINO el coste de la Reserva



menos los gastos de cancelación acordados.

El cliente puede, como resultado de circunstancias inevitables y extraordinarias (como se define en la Directiva de viajes combinados), cancelar también la Reserva sin cargos antes del comienzo del viaje. En tales circunstancias, LA COMPAÑÍA se compromete a:

- Confirmar en 48 horas que la Reserva relevante al Cliente ha sido cancelada.
- En 72 horas, reembolsar/abonar el coste completo de la Reserva a TRAVELTINO sin aplicar ningún gasto de cancelación.

c. REUBICACIÓN ANTES DE LA LLEGADA:

Puede ocurrir un problema en determinadas circunstancias, que la que la propiedad cambia después de que la confirmación de la Reserva. Cuando queda claro que no es posible la reconfirmación en el hotel original y la anulación de la Reserva se convierte en un hecho, LA COMPAÑÍA notificará al cliente inmediatamente por correo electrónico. Si el cliente no responde al correo electrónico dentro de las 24 horas, el departamento de reservas de LA COMPAÑÍA llamará al cliente para verificar que nuestro mensaje haya sido recibido y leído. El plazo de tiempo será de conformidad con la tabla de arriba.

En todos los casos, LA COMPAÑÍA informará a TRAVELTINO sobre cualquier reubicación tan pronto como el proveedor del servicio notifique a LA COMPAÑÍA sobre dicha reubicación y en un plazo máximo de 24 horas. TRAVELTINO debe ser informado con un mínimo de 72 horas de antelación a la llegada del cliente al resort, cuando sea posible.

Sin embargo, en caso de circunstancias fuera del control de LA COMPAÑÍA, tales como no ser informado por el proveedor hasta el día anterior a la llegada del cliente o el día de llegada, la reubicación será notificada de acuerdo con TRAVELTINO, tratando de evitar estos casos a un máximo del 0.5% en cualquier período de 3 meses continuos. Ratio calculado sobre las Reservas realizadas ese mes frente a las Reservas reubicadas en ese mismo mes.

Una reubicación se define como cualquier Reserva que no puede permanecer en su hotel original por cualquier período y por cualquier motivo.

Como práctica estándar, a los clientes reubicados se les ofrecerá al menos una alternativa (dos cuando sea posible), que tendrá estas características mínimas o superiores de igual a igual con respecto al alojamiento original:

- misma área
- misma categoría
- mismo tipo de habitación
- mismo plan de pensión / comida o mismas instalaciones

Si el cliente encuentra su propio alojamiento alternativo:

- Si esta alternativa tiene un precio más caro, TRAVELTINO debe informar a LA COMPAÑÍA sobre esto.

- Si LA COMPAÑÍA está de acuerdo con el alojamiento alternativo encontrado por el cliente de TRAVELTINO, LA COMPAÑÍA confirmará (por correo electrónico) que abonará la diferencia de precio. Si LA COMPAÑÍA no está de acuerdo, LA COMPAÑÍA debe establecer por escrito los motivos de la negativa y será responsable de cualquier reclamación posterior del cliente.

LA COMPAÑÍA utilizará la siguiente guía de dos opciones para procesar cualquier reubicación:

Opción 1. Reubicación:

- Mejorar la categoría o categoría superior: compensación por reembolso de hasta el 25%.
- Hotel similar: compensación por reembolso de hasta el 35%.
- Hotel similar hotel pero no de la misma categoría o no en la misma área: compensación por reembolso de hasta el 50%.
- Hotel similar pero no de la misma categoría y no en la misma área: compensación por reembolso de hasta el 75%.

Opción 2: Cancelación y nueva Reserva

El cliente puede cancelar sin cargos y volver a reservar un hotel nuevo de su elección. La nueva reserva se puede reservar con LA COMPAÑÍA o cualquier otro proveedor (presentación de la factura).

En ambas opciones, LA COMPAÑÍA atenderá las siguientes condiciones:

- Categoría de hotel idéntica o superior si es posible y práctico en ese momento.

La misma área de Resort que la Reserva original.

- coste máximo asumido por LA COMPAÑÍA: Hasta el 175% del valor de la Reserva original (100% reembolso completo + 75%), más los costes no reembolsables como por ejemplo los vuelos.

En todos estos casos, los clientes tienen derecho a cancelar sus vacaciones completas si así lo desean. Por lo tanto, es imperativo que

los hoteles alternativos ofrecidos sean comparables y que también se ofrezca una compensación para garantizar que el cliente no cancele.

Si un cliente cancela sus vacaciones debido a problemas de alojamiento, LA COMPAÑÍA será responsable de reembolsar todos los demás servicios de viaje del cliente, incluidos los vuelos y todos los demás productos auxiliares en la reserva. TRAVELTINO se esforzará por minimizar cualquier pérdida.

En aquellos casos donde la reconfirmación no es posible, la alternativa ofrecida por LA COMPAÑÍA debe ser la MEJOR OPCIÓN DISPONIBLE.

Definición de "MEJOR OPCIÓN DISPONIBLE":

- La misma categoría o superior.
- Mismo destino o área.
- Tipo de habitación igual o superior.
- Plan de comida igual o superior.

Siempre habrá una alternativa de reubicación confirmada hasta la fecha de entrada del cliente, en caso de que los clientes no acepten la alternativa, la Reserva se puede cancelar sin cargo.

En caso de que surja una reubicación masiva, habrá una comunicación especial entre LA COMPAÑÍA y TRAVELTINO para acordar la mejor manera de proceder.

INCIDENTES IN SITU:

Cuando LA COMPAÑÍA haya proporcionado el alojamiento, si se contacta a LA COMPAÑÍA por teléfono y / o correo electrónico, debe responder en un plazo máximo de 30 minutos. Cuando LA COMPAÑÍA no haya proporcionado el alojamiento, si se contacta a LA COMPAÑÍA por teléfono y / o correo electrónico debe responder en un plazo máximo de 2 horas.

LA COMPAÑÍA es responsable de obtener un informe de incidente del hotel y enviarlo a TRAVELTINO dentro de las 48 horas posteriores a que ocurra el incidente.

LA COMPAÑÍA proporcionará una lista de contacto y un procedimiento de escalación para todas las peticiones/incidentes.

LA COMPAÑÍA estará operativa los 365 días del año y las 24 horas del día para situaciones de emergencia y tendrá la facultad de proporcionar soluciones y tomar las decisiones necesarias.



En los supuestos de incidentes in situ, el cliente final podrá comunicarse con LA COMPAÑÍA, a través de TRAVELTINO.

Si un cliente de TRAVELTINO llega a su destino y, debido a un incidente, el cliente no puede ser acomodado:

- LA COMPAÑÍA se esforzará por proporcionar alojamiento en el alojamiento original siempre que sea posible, u ofrecerá una reubicación de acuerdo con el alojamiento original reservado con estas características iguales o superiores de tipo semejante:
 - o misma área
 - o misma categoría
 - o mismo tipo de habitación
 - o mismo plan de comidas a bordo/ o mismas instalaciones
- Los clientes pueden aceptar la reubicación ofrecida por LA COMPAÑÍA, cancelar sus vacaciones sin ningún cargo (LA COMPAÑÍA será responsable de los costes del vuelo) o, previo acuerdo con LA COMPAÑÍA, encontrar su propia alternativa del mismo estándar o tarifa superior. LA COMPAÑÍA debe confirmar con anticipación si está de acuerdo con la alternativa encontrada por el cliente final. Si el cliente es reubicado a una acomodación superior por un cargo adicional (suministrado por LA COMPAÑÍA o el cliente con el acuerdo de LA COMPAÑÍA) LA COMPAÑÍA o el proveedor del servicio pagará la diferencia de coste más una compensación de hasta el 75% (dependiendo de quién fue el causante del problema).
- Además, LA COMPAÑÍA será responsable de los traslados y las llamadas telefónicas a TRAVELTINO ocasionadas por el cambio, al recibir los recibos / quejas correspondientes. Cualquier otro gasto debe ser comunicado por TRAVELTINO a LA COMPAÑÍA y debe ser acordado por ambas partes. TRAVELTINO no confirmará ningún gasto adicional para el cliente final hasta que tenga la confirmación de LA COMPAÑÍA cuando sea práctico, sin embargo, LA COMPAÑÍA será responsable de cualquier reclamación del cliente.
- LA COMPAÑÍA será responsable de cualquier reclamación del cliente que surja del hecho de que el Cliente no esté alojado en el alojamiento original reservado, o en relación con su incapacidad de ayudar al cliente de TRAVELTINO a encontrar alojamiento alternativo, de conformidad con las disposiciones del contrato de agencia. Consulte a continuación para obtener más información sobre las reclamaciones de los clientes. A continuación más información sobre reclamaciones de clientes.
- LA COMPAÑÍA se compromete a trabajar, ayudar y llevar a cabo acciones que permitan a TRAVELTINO resolver tales reclamaciones con sus clientes:

Opción 1. Reubicación / Compensación:

Mejora o categoría superior: Hasta 35% de reembolso

Hotel similar: hasta 50% de reembolso

Hotel estándar similar pero no la misma categoría o no la misma área: hasta 60% de reembolso

Hotel estándar más bajo, no la misma área o instalaciones disponibles: reembolso de hasta 100%

Opción 2: Cancelación y Nueva Reserva

El cliente puede cancelar sin cargos y volver a reservar un hotel nuevo de su elección. La nueva reserva se puede reservar con LA COMPAÑÍA o cualquier otro proveedor (se debe entregar la factura correspondiente).

Condiciones:

Categoría / instalaciones del hotel idénticas o mejora si es posible y práctico en ese momento

La misma área / Resort es original, si es posible y práctico en ese momento

Coste máximo asumido por LA COMPAÑÍA: Hasta el 200% del valor de la reserva original (reembolso total del 100% + 100%), más cualquier coste no reembolsable como vuelos.

En caso de que el cliente NO acepte ninguna de las opciones de alojamiento alternativas ofrecidas en primer lugar (ya sea antes de la llegada o in situ) las siguientes opciones la reserva puede cancelarse sin cargo.

Los clientes tienen derecho a cancelar sus vacaciones completas si no se ofrece una alternativa adecuada. Por lo tanto, es necesario que los hoteles alternativos ofrecidos sean comparables y que también se ofrezca una compensación para garantizar que el cliente no cancele.

Si un cliente cancela sus vacaciones debido a problemas de alojamiento, LA COMPAÑÍA también será responsable de reembolsar todos los demás servicios de viaje del cliente, incluidos los vuelos y todos los demás productos auxiliares en la reserva del Cliente.

Si se detecta un error en la descripción de la Propiedad u otro contenido proporcionado por LA COMPAÑÍA:

- LA COMPAÑÍA seguirá los pasos necesarios para rectificar el error:
 - LA COMPAÑÍA ofrecerá una compensación adecuada in situ, confirmando las condiciones del alojamiento original; o
 - LA COMPAÑÍA ofrecerá una reubicación acorde a la original (De acuerdo con el procedimiento anteriormente explicado) si el alojamiento original no es aceptable para los clientes de TRAVELTINO.

Si el cliente de TRAVELTINO llega a la propiedad y no está satisfecho con el alojamiento seleccionado (en este caso, la descripción de la

propiedad es correcta) y sólo si las quejas del cliente se consideran razonables:

- LA COMPAÑÍA procesará la solicitud de TRAVELTINO (para su cliente) y hará todo lo posible para satisfacer o reubicar al cliente en un alojamiento más adecuado. Sin embargo, el cliente probablemente deba permanecer en el alojamiento original reservado la primera noche (máximo 3 noches) para evitar costes de cancelación tanto para TRAVELTINO como para LA COMPAÑÍA.
- Los alojamientos alternativos de LA COMPAÑÍA serán similares o superiores al estándar correspondiente de la reserva original. Si el alojamiento alternativo encontrado es de menor coste que la reserva original, LA COMPAÑÍA reembolsará al cliente por la diferencia de precio.
- LA COMPAÑÍA asumirá cualquier otro coste adicional, si fuese adecuado.
- El cliente no tiene derecho a reclamar una compensación o gastos derivados de la reubicación a menos que las reclamaciones estén justificadas.

Si los clientes de TRAVELTINO llegan a la propiedad y no están satisfechos con el alojamiento seleccionado porque lo consideran en condiciones deficientes (por ejemplo: sucio o en reparación deficiente).

- LA COMPAÑÍA reconocerá y procesará la solicitud del cliente de TRAVELTINO y hará todo lo posible para resolver el problema lo antes posible. LA COMPAÑÍA se pondrá en contacto con la propiedad para verificar el problema y encontrar una solución (por ejemplo: cambiar la habitación, limpiar la habitación de nuevo).
- Si el problema no se resuelve con la propiedad, y se demuestra que el cliente de TRAVELTINO tiene razón, LA COMPAÑÍA reubicará al cliente de TRAVELTINO en un alojamiento más adecuado sin coste adicional o gasto para el cliente. Sin embargo, podría darse el caso en que el cliente probablemente necesite permanecer en el alojamiento original reservado la primera noche (máximo 3 noches) para evitar costes de cancelación tanto para TRAVELTINO como para LA COMPAÑÍA.
- El Cliente puede tener derecho a reclamar una compensación adicional o gastos derivados de la reasignación y LA COMPAÑÍA está de acuerdo en reembolsar al Cliente por dichos reclamaciones.

TRAVELTINO también puede solventar la alternativa al mismo tiempo y, en caso de que LA COMPAÑÍA no pueda proporcionar la resolución en el tiempo establecido (como se indica en la tabla anterior), TRAVELTINO puede continuar con la alternativa bajo la confirmación y abono por LA COMPAÑÍA del coste neto para LA COMPAÑÍA en cualquier proporción que no supere el valor de la reserva original en más del 50%.

OVERBOOKINGS:



1. No más de 0.25% de todas las reservas involucradas en overbookings en cualquier período de 4 meses consecutivos.
2. Las reservas realizadas a través de TRAVELTINO estarán salvaguardadas en todos los casos de overbooking.
3. TRAVELTINO debe ser informado por LA COMPAÑÍA con la máxima anticipación posible en el caso de cualquier overbooking. El Centro de Servicio al Cliente de TRAVELTINO debe ser informado al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la llegada del cliente.
4. Si se requiere un cambio de hotel como resultado de overbooking, los hoteles alternativos deben tener un mínimo de la misma o mejor categoría, el mismo complejo, instalaciones similares, el mismo o mejor tipo de habitación y la misma pensión. Todos los hoteles ofrecidos deben tener una Auditoría de Seguridad y Salud válida. Bajo ninguna circunstancia los clientes deben ser trasladados a una propiedad sin una auditoría válida de H & S. LA COMPAÑÍA debe llevar a cabo dicha reubicación dentro de 1 a 4 horas. En ningún caso TRAVELTINO asumirá ninguna diferencia de precio o gasto adicional resultante. En el supuesto de que los vuelos tengan que ser cancelados como resultado directo de un overbooking de alojamiento (incluidos los cierres de hoteles), LA COMPAÑÍA es responsable de reembolsar el coste de los vuelos.

RECLAMACIONES:

Cualquier consulta recibida de TRAVELTINO será respondida de acuerdo al marco de tiempo en la tabla anterior.

La relación de quejas de alojamiento debe permanecer por debajo del 1%. Esta porcentaje se calcula de la siguiente manera: "Número total de quejas de alojamiento presentadas por LA COMPAÑÍA" dividido por "Número total de reservas de alojamiento realizadas por TRAVELTINO con LA COMPAÑÍA".
Cualquier Alojamiento con más de 3 quejas en cualquier período de un mes se considerará para la exclusión del programa TRAVELTINO.

OTRAS CONSULTAS POST VIAJES:

TRAVELTINO podría contactar a LA COMPAÑÍA para estas consultas más frecuentes:

- Los clientes de TRAVELTINO tienen una queja sobre algunos de los servicios ofrecidos.

Las consultas recibidas se responderán de acuerdo con los siguientes marcos de tiempo:

- Destinos de similares zonas horarias (GMT, GMT + 3): todas las reclamaciones se reconocerán dentro de las 24 horas contestadas dentro de 10 días hábiles y 3 días hábiles para cargos dobles.
- Destinos de diferentes zonas horarias: Todas las quejas se responderán dentro de los 14 días hábiles y 4 días para los cargos dobles.
- Para agilizar el manejo de las quejas, se debe incluir el número de referencia exclusivo de LA COMPAÑÍA en la línea de asunto. Esto creará un número de caso interno que facilitará el seguimiento del problema.

Si no se ha enviado ninguna respuesta al cliente en 20 días hábiles (destinos de zona horaria similares) o 28 días hábiles (diferentes destinos de zona horaria), la compensación solicitada / evaluada por TRAVELTINO se aplicará y será abonada por LA COMPAÑÍA.

Cuando corresponda [quejas menores, quejas repetidas, problemas confirmados o reembolsos razonables de los gastos incurridos, etc.], las partes acuerdan que TRAVELTINO intentará en un principio resolver / cerrar la queja con una oferta razonable de compensación en nombre de LA COMPAÑÍA. Dichas compensaciones serán revisadas con LA COMPAÑÍA cada 6 meses.

CANCELACIONES POR FUERZA MAYOR / CIRCUNSTANCIAS INEVITABLES Y EXTRAORDINARIAS:

Las circunstancias inevitables y extraordinarias (tal como se definen en la Directiva sobre viajes combinados) incluirán las huelgas ATC, retrasos significativos, riesgos significativos para los riesgos para la salud humana, condiciones meteorológicas adversas, guerra u otros problemas de seguridad como los ataques terroristas y cualquier otro imprevisto evento en el destino o en las inmediaciones que impida que el proveedor del servicio o TRAVELTINO cumpla con cualquier obligación debida al cliente bajo la reserva correspondiente.

Antes del viaje:

En el caso de circunstancias inevitables y extraordinarias, TRAVELTINO puede ponerse en contacto con LA COMPAÑÍA para solicitar que se anulen todos los cargos de reserva en caso de que los clientes no puedan viajar.

En este caso, TRAVELTINO solicita que todas las reservas una vez notificadas a LA COMPAÑÍA se cancelen sin cargos, incluidos los productos NRF.

Durante las vacaciones:

Si, en el caso de circunstancias inevitables y extraordinarias, el cliente de TRAVELTINO no puede regresar a su lugar de salida según lo acordado en el contrato del viaje combinado, LA COMPAÑÍA:

- En el plazo de dos horas informará a TRAVELTINO de las circunstancias en cuestión y cuantos clientes de TRAVELTINO están afectados.
- Proporcionará alojamiento sin cargo adicional a TRAVELTINO o al cliente TRAVELTINO hasta que puedan regresar a su lugar de partida.
- Dentro de las 6 horas de las circunstancias en cuestión, informará a TRAVELTINO de los detalles de los Productos proporcionados para cada cliente TRAVELTINO afectado.

RECLAMACIONES LEGALES:

TRAVELTINO puede ponerse en contacto con LA COMPAÑÍA en relación con cualquier reclamación legal o regulatoria (alegada o no) que surja de, por ejemplo (pero no se limite a):

- falta de suministro o alojamiento a los clientes de TRAVELTINO según lo acordado;
- falta de resolución satisfactoria a cualquier cuestión que les someta los clientes de TRAVELTINO;
- falta de conformidad con la reserva/contrato o falta de cumplimiento de la falta del cumplimiento de la reserva/contrato.



Dichas reclamaciones se tratarán como prioridad de la siguiente manera:

Cualquier queja, reclamación o petición recibida será respondida de acuerdo a los siguientes plazos:

- Destinos de zona horaria similares (GMT, GMT + 3): todas las reclamaciones se reconocerán dentro de las 24 horas y se responderán dentro de los 15 días hábiles.
- Destinos de zona horaria distinta: todas las reclamaciones se reconocerán dentro de las 48 horas y se responderán dentro de los 20 días hábiles.
- A fin de agilizar la gestión de las reclamaciones, se debe incluir el número de referencia único de LA COMPAÑÍA en la línea de asunto y adjuntar documentos de copia relevantes (si es posible). Esto creará un número de caso interno que facilitará el seguimiento del problema.

Si no se ha enviado ninguna respuesta al cliente dentro de los 25 días hábiles (destinos de zona horaria similares) o 30 días hábiles (diferentes destinos de zona horaria), la compensación solicitada / evaluada por TRAVELTINO se aplicará y será abonada por LA COMPAÑÍA.

Cuando corresponda [quejas menores, quejas repetidas, problemas confirmados o reembolsos razonables de los gastos incurridos, etc.], las partes acuerdan que TRAVELTINO intentará en un principio resolver / cerrar la reclamación con una oferta razonable de compensación en nombre de LA COMPAÑÍA.

La asistencia de LA COMPAÑÍA para resolver las reclamaciones.

LA COMPAÑÍA hará todo lo posible para ayudar a TRAVELTINO a responder a cualquier reclamación y, cuando se le solicite, le proporcionará toda la documentación relevante, registros y cualquier otra información requerida por TRAVELTINO para evaluar, comprender y responder a la reclamación del cliente.

Dicha información se proporcionará a más tardar 30 días después de que TRAVELTINO haya realizado la solicitud a LA COMPAÑÍA.

Dicha información se proporcionará a TRAVELTINO sin cargo.

ESCALACIÓN DE RECLAMACIONES LEGALES

TRAVELTINO puede en cualquier momento solicitar que una reclamación legal sea derivada al departamento legal o de seguros de LA COMPAÑÍA. Dicha escalación deberá ser confirmada dentro de las 48 horas posteriores a la solicitud y reconocida por el departamento de LA COMPAÑÍA pertinente dentro de los 5 días hábiles

Si no se responde una escalación dentro de otros 25 días hábiles, TRAVELTINO puede resolver la reclamación y recuperar el coste de LA COMPAÑÍA.

10. GARANTÍAS:

LA COMPAÑÍA garantiza a TRAVELTINO que cuenta con los permisos de apertura necesarios para cada uno de sus establecimientos, dispone de las precauciones adecuadas contra incendios y equipos contra incendios, y cumple con todas las demás reglamentaciones administrativas. LA COMPAÑÍA será el único responsable de las infracciones que pueda cometer. LA COMPAÑÍA se compromete a proporcionar los servicios en virtud de este contrato:

- A los más altos estándares de calidad aplicables al mercado en cuestión, y con la debida diligencia y cuidado.
 - En estricto cumplimiento con todas las regulaciones y requisitos impuestos por cualquier autoridad en el país en el que se encuentran los hoteles. En particular, LA COMPAÑÍA hará todo lo posible para garantizar que sus habitaciones, instalaciones y otros servicios cumplan totalmente con las normas y reglamentos locales que rigen la salud y la seguridad, la higiene, la seguridad de las piscinas y la seguridad general de los huéspedes del hotel. Esto debe incluir todas las Directivas y Reglamentos de la UE aplicables.
 - LA COMPAÑÍA deberá presentar prueba documentada del cumplimiento de dichas reglas y regulaciones si así lo requiere TRAVELTINO.
- LA COMPAÑÍA garantiza que ha contratado una póliza de seguro de responsabilidad civil por daños a personas y bienes y que dicha póliza cubre todos los riesgos derivados de los Productos.

LA COMPAÑÍA realizará los esfuerzos comercialmente razonables para garantizar que todos los Productos lleven un seguro con compañías de reputación y en la cantidad requerida por sus respectivas leyes y

regulaciones nacionales, que asegurarán en todo momento, al menos, lo siguiente:

- las normas mínimas establecidas para el tipo de actividad relevante según las normas de la Unión Europea; y
- el seguro contra incendios y otros riesgos que usualmente están cubiertos en el país en el que se encuentra el Producto según la política integral de un propietario o arrendatario, que cubre el valor total de reinstalación del Producto para incluir honorarios profesionales, limpieza del sitio y escombros eliminación; y
- todos los riesgos de terceros, incluyendo (pero no limitado a) cualquier responsabilidad por daños y perjuicios por la muerte, lesión o enfermedad de los clientes, empleados, agentes, subcontratistas o cualquier responsabilidad;
- cualquier otro seguro y los importes que sean razonablemente aconsejables para la protección contra reclamaciones, responsabilidades y pérdidas que surjan o estén relacionadas con la administración o propiedad del Producto y los Productos; y LA COMPAÑÍA proporcionará a petición una copia de todas las pólizas de seguro a los representantes de TRAVELTINO junto con una copia del recibo para el pago de la prima del seguro actual, y TRAVELTINO tendrá derecho a conservar copias de estos documentos.

LA COMPAÑÍA garantiza que los establecimientos que realicen reservas proporcionarán a los clientes de TRAVELTINO los servicios correspondientes a su reserva y su comprobante.

Si, excepcionalmente, LA COMPAÑÍA no respeta la reserva acordada, deberá acomodar a los clientes en una categoría de hotel similar o superior. En tal caso, se notificará a TRAVELTINO del cambio y cualquier diferencia en el precio será totalmente asumida por LA COMPAÑÍA. Si se pagan indemnizaciones, LA COMPAÑÍA autorizará a TRAVELTINO a compensar dichas sumas a través de su facturación.

En el caso de que un fallo o cualquier otra causa implique que las habitaciones reservadas a TRAVELTINO no estén disponibles, LA COMPAÑÍA proporcionará TRAVELTINO con alojamiento de una categoría igual o superior en la misma área. En consecuencia, LA COMPAÑÍA asume expresamente el coste total de dichos cambios y



alteraciones, autorizando a TRAVELTINO a compensar dichos montos a través de su facturación.

LA COMPAÑÍA se compromete a tratar las quejas de los clientes cuando éstas se realicen por escrito y ponerse en contacto con TRAVELTINO con el fin de dar una respuesta al cliente dentro de los 15 días. De lo contrario, de manera predeterminada LA COMPAÑÍA aceptará la solución TRAVELTINO podrá negociar con los clientes afectados. En tal caso, LA COMPAÑÍA autorizará a TRAVELTINO a compensar los gastos incurridos contra las facturas.

11. SEGURIDAD Y SALUD (HEALTH & SAFETY):

1. LA COMPAÑÍA deberá, y procurará que sus directores, agentes, subcontratistas, cualquier Personal de la compañía, se adhiera a todas y cada una de las leyes aplicables de Seguridad y Salud y mantenga los más altos estándares posibles de acuerdo con las Buenas Prácticas Industriales y los requisitos de este documento.

LA COMPAÑÍA proporcionará cada año a TRAVELTINO una copia de su Sistema de Gestión de Seguridad (*Safety Management System*) (SMS). Al personal responsable en cualquier aspecto del SMS se le proporcionará una capacitación acorde con sus roles, y se agregará una matriz de capacitación a la documentación de SMS.

TRAVELTINO tiene permiso completo para revisar y auditar los SMS de LA COMPAÑÍA en cualquier momento, o enviar un auditor externo para garantizar que los mensajes de LA COMPAÑÍA se lleven a cabo de manera correcta y completa. LA COMPAÑÍA acordará implementar cualquier cambio en su sistema recomendado por cada auditoría. La auditoría incluirá una evaluación del progreso hacia los estándares según se describe de vez en cuando.

Específicamente, el SMS debe detallar el proceso llevado a cabo para auditar propiedades, incluida la compañía que se utiliza (en el caso de que un sistema de terceros sea empleado por LA COMPAÑÍA), se debe proporcionar una copia de la auditoría en sí misma y el mecanismo de calificación. Se deben proporcionar detalles de la duración de las auditorías de acuerdo con su calificación y evidencia para demostrar que las auditorías se renuevan de forma continua antes de su vencimiento.

Cada establecimiento ofrecido debe tener una auditoría de Seguridad y Salud completa y válida (en fecha), y debe tener una calificación que clasifique el hotel como aceptable de usar según la categoría del hotel y los estándares del país en el que se encuentra el hotel ubicado y los del país de origen de los Clientes.

TRAVELTINO se reserva el derecho de mantener una copia, o tener acceso directo a cualquier auditoría, para cualquier establecimiento ofrecido por LA COMPAÑÍA a través de TRAVELTINO, en cualquier momento y por cualquier motivo.

TRAVELTINO se reserva el derecho de eliminar cualquier hotel de la plataforma de Reservas, en cualquier momento, temporal o permanentemente, en el caso de que exista alguna preocupación sobre cualquier problema relacionado con Seguridad y Salud en la propiedad. LA COMPAÑÍA debe proporcionar un sustituto válido (sin coste adicional, cargo o gasto) de los hoteles en venta que se han eliminado de las ventas debido a preocupaciones sobre cuestiones de Seguridad y Salud. El hotel sustituto debe ser de calidad similar y equivalente o mejor que el Hotel que sustituye y en la misma área.

LA COMPAÑÍA proporcionará a TRAVELTINO un contacto de Seguridad y Salud dentro de la organización que será responsable de responder a todas las consultas relacionadas con la Salud y la Seguridad del alojamiento provisto.

Las reuniones trimestrales de Seguridad y Salud / conferencias telefónicas se llevarán a cabo entre LA COMPAÑÍA y TRAVELTINO para revisar incidentes, procesos, auditorías o cualquier otro tema relacionado. Reuniones / llamadas más frecuentes pueden llevarse a cabo si fuese necesario.

Además de lo anterior, LA COMPAÑÍA garantiza y se compromete a que:

A) garantizar que los Clientes estén protegidos de todos los riesgos razonables y previsibles relacionados con todos los aspectos de las operaciones del hotel, incluidos, entre otros, los riesgos asociados con intoxicaciones alimentarias, enfermedades transmitidas por el aire y el agua, seguridad contra incendios, gases (monóxido de carbono), balcones y normas eléctricas y los riesgos asociados con las piscinas y

otras instalaciones de ocio, incluidas las específicamente destinadas al uso de niños.

B) garantizar que el acceso abierto a todas las rutas y salidas de emergencia se verifique con frecuencia, que una persona competente lleve a cabo con éxito una revisión mensual de alarma de incendio, así como un simulacro de incendio al menos una vez por temporada, y que los resultados se registren por escrito; y

C) siempre que LA COMPAÑÍA administre clubes para niños, ya sea directa o indirectamente, acuerda garantizar la seguridad de los niños e implementar controles de seguridad regulares y cumplir con los estándares de TRAVELTINO para clubes infantiles que se basan en las Pautas de la ABTA.

2. La COMPAÑÍA acuerda implementar y mantener un sistema de gestión de la higiene de alimentos y agua en los Hoteles / Alojamientos basado en los principios de HACCP (*Hazard Analysis Critical Control Points*), según lo establecido en la Directiva de la UE (852/2004), incluyendo medidas para prevenir la presencia de Legionella y Cryptosporidium. El plan HACCP se basa en los siguientes siete principios:

A) Llevar a cabo un análisis de riesgos, es decir, identificar cualquier riesgo físico, químico o bacteriológico para los alimentos que deba prevenirse, eliminarse o reducirse a niveles aceptables;

B) Determine los puntos críticos de control (CCPS), es decir, identifique estos puntos en el paso o pasos en los que el control es esencial;

C) Establezca límites críticos para estos puntos de control, es decir, valores máximos y / o mínimos a los que se deben controlar los parámetros biológicos, químicos o físicos.

D) Establecer e implementar procedimientos de monitorización efectivos en los PCCs;

E) Establecer acciones correctivas cuando la monitorización indique que un PCC no está bajo control;

F) Implementar procedimientos de verificación propia para verificar si las medidas adoptadas funcionan de manera efectiva; y

G) Mantener registros para demostrar la aplicación efectiva de estas medidas y para facilitar los controles oficiales por parte de la autoridad competente.

En caso de que el sistema HACCP de un Hotel / Alojamiento no esté funcionando adecuadamente, TRAVELTINO solicitará a LA COMPAÑÍA el uso de un sistema HACCP alternativo que LA COMPAÑÍA implementará a su propio coste.

3. LA COMPAÑÍA acuerda tomar todas las medidas para prevenir la presencia de Legionella según el ECDC (Centro Europeo para la Prevención y Control de Enfermedades) guía de la Red Europea de Vigilancia de Enfermedades de Legionarios (ELDSNet), incluida la lista de verificación de 15 puntos. Se necesita atención especial para las siguientes áreas:

- A) Duchas y grifos
- B) baños Spa y baños de hidromasaje
- C) baños turcos y saunas
- D Torres de enfriamiento y condensadores evaporativos, incluso si están situados en el techo o en el suelo
- E) Sistemas contra incendios "húmedos" (mangueras, contrahuellas, aspersores)
- F) sistemas de riego de jardines
- G) Fuentes ornamentales, particularmente en el interior
- H) sistemas de exhibición de alimentos humidificados

Se puede encontrar una guía detallada en; <http://ecdc.europa.eu/en/publications/publications/1202-ted-eldsnet-operating-procedures.pdf>

4. LA COMPAÑÍA garantiza específicamente en relación con la seguridad de piscinas a:

- A) tener disponibles todas las autorizaciones, permisos y concesiones requeridos por la legislación local (en conjunto denominados "Certificación") para instalar y operar piscinas y baños de agua, así como toboganes de agua y cualquier otro entretenimiento acuático y / o instalaciones terapéuticas (todos juntos denominados "Instalaciones de natación") que se encuentran en el hotel; y
- B) que la construcción e instalación de las Instalaciones de Natación, en la medida en que lo establece la legislación local, han sido aprobadas y que LA COMPAÑÍA posee un certificado de conformidad correspondiente o similar.

5. LA COMPAÑÍA se compromete a:

- A) informar a TRAVELTINO o su Representante por escrito y sin demora y sin solicitarlo en el caso de que se suspenda o restrinja de alguna manera cualquier Certificación mencionada en el párrafo 4 anterior, así como de cualquier cambio que sea relevante a este respecto;
- B) proporcionar a TRAVELTINO o su Representante bajo pedido, los originales de la Certificación (para inspección en el Hotel) o una copia de la Certificación más una traducción oficialmente certificada; lo mismo se aplica a cualquier certificado de conformidad mencionado en el párrafo 4;
- C) garantizar la seguridad de las piscinas y, en particular, de cualquier filtro de succión y equipo de bombeo al tener al menos dos salidas de succión por circuito de la bomba. Si solo hay una salida por circuito de bombeo, debe garantizarse que la velocidad de flujo sea en todo momento de 0.3m / o menos (en la sección transversal del orificio) y que incluso con una cobertura completa de la rejilla no se produzca vacío peligroso. P.ej. esto podría salvaguardarse mediante un interruptor de flujo. Todas las salidas de succión ubicadas debajo del agua están cubiertas por rejillas adecuadas, que están aseguradas por al menos cuatro tornillos. La malla de estas rejillas es tan pequeña que el dedo de un niño no puede pasar (máximo 8 mm);
- D) verificar diariamente la seguridad operativa de las instalaciones de natación incluyendo todas las piscinas y baños de agua, y en particular la cubierta de cualquier equipo de succión, filtro y bomba ubicado bajo el agua, documentar los controles por escrito y remediar cualquier defecto sin demora. Esta verificación puede tener lugar durante el análisis de agua que se realizará diariamente;
- E) preparar instrucciones escritas de emergencia para el personal que también describan las medidas que se deben tomar para apagar inmediatamente todas las bombas;
- F) entregar a la Compañía o su Representante, a petición y sin demora, los documentos apropiados sobre la realización de los controles y la eliminación de defectos de conformidad con el párrafo 5D, así como las instrucciones de emergencia de conformidad con el párrafo 5E.

6. LA COMPAÑÍA no deberá en ningún momento dar cabida a ningún cliente o miembro del personal de TRAVELTINO en un Hotel / Alojamiento o parte del mismo que deberá contener un dispositivo de calentamiento de agua a gas interno. Además, LA COMPAÑÍA reconoce que donde exista un calentador de agua a gas, independientemente del tipo o

ubicación, si según los consultores de TRAVELTINO, el artefacto está ubicado de manera que existe el riesgo de que el monóxido de carbono entre en el área de habitación principal, entonces LA COMPAÑÍA tratará éstos como aparatos "internos".

7. Si en algún momento durante el vigencia del Contrato, en la opinión razonable de TRAVELTINO y en relación con los requisitos de Seguridad y Salud de TRAVELTINO según esta adenda, un Hotel / Alojamiento se vuelve inseguro o LA COMPAÑÍA incumple sus obligaciones bajo esta cláusula, TRAVELTINO tendrá derecho a eliminar a cualquiera o todos sus Clientes del respectivo Hotel / Alojamiento sin obligación de pagar a LA COMPAÑÍA y los Cargos por el período en que ninguno de sus Clientes pueda ocupar el Hotel / Alojamiento. Los cargos sólo serán pagaderos nuevamente una vez que LA COMPAÑÍA haya rectificado, a satisfacción del TRAVELTINO, todos los problemas o normas que hicieron que el Hotel / Alojamiento fuera inseguro para la ocupación de los Clientes.

8. Cuestionario e inspecciones: la COMPAÑÍA se asegurará de que un cuestionario de autoevaluación de Seguridad y Salud en línea basado en las Pautas de la ABTA (se complete a solicitud, con precisión, por una persona competente y adecuadamente informada (para lo cual esa persona consultará con otros si LA COMPAÑÍA no completa el cuestionario, dentro de los plazos, en parte o en todo, una auditoría física completa de Seguridad y Salud del respectivo Hotel / Alojamiento será encargada por TRAVELTINO. TRAVELTINO se reserva el derecho de solicitar el reembolso total de todos los costes razonables incurridos como resultado de esta auditoría física de Seguridad y Salud: el coste no excederá de £ 1,500 (GBP). Además, si LA COMPAÑÍA no completa el cuestionario de autoevaluación online de Seguridad y Salud o TRAVELTINO no puede otorgar a LA COMPAÑÍA un informe de Seguridad y Salud satisfactorio por cualquier motivo, TRAVELTINO tendrá la opción para establecer nuevos plazos para el otorgamiento de dicho informe o tratará dicho incumplimiento como un incumplimiento material de este Contrato.

9. Incluso si LA COMPAÑÍA debe haber completado un cuestionario de autoevaluación on line de Seguridad y Salud dentro de los plazos requeridos por el TRAVELTINO, LA COMPAÑÍA acuerda permitir que uno o más consultores de

seguridad o higiene o un miembro calificado del personal designado por TRAVELTINO para llevar a cabo cualquier encuesta, inspección, auditoría o evaluación de riesgos, para o en nombre de TRAVELTINO, en el Hotel / Alojamiento en cuestión, en relación con la salud y la seguridad, en cualquier momento sin previo aviso.

10. LA COMPAÑÍA cooperará plenamente con cualquier inspección de conformidad con el párrafo 9 de esta cláusula y proporcionará acceso a todas las partes de Hoteles / Alojamientos, incluidas las partes a las que normalmente no tienen acceso los Clientes. Además, TRAVELTINO puede en cualquier momento inspeccionar y tomar copias de todos los certificados, licencias, consentimientos, permisos, informes y otros documentos que LA COMPAÑÍA tenga relacionados o resultantes de los mismos, incluidos los producidos por un tercero en relación con la salud y la seguridad.

11. En la medida en que las encuestas, inspecciones, nuestras auditorías identifiquen riesgos o peligros inaceptables para TRAVELTINO, LA COMPAÑÍA deberá a su propio coste cumplir con todos los requisitos específicos y las recomendaciones de dichas encuestas, inspecciones o informes y dichos riesgos o peligros serán remediados por LA COMPAÑÍA.

12. Si después de dicha inspección, el cuestionario online sobre Seguridad y Salud resulta ser materialmente falso o inexacto, LA COMPAÑÍA reconoce que las auditorías anuales de Seguridad y Salud deben ser realizadas por un consultor o miembro de personal calificado designado por TRAVELTINO hasta el momento en que TRAVELTINO, a su entera discreción, decide que se le permitirá a LA COMPAÑÍA llevar a cabo autoevaluaciones de Seguridad y Salud online. LA COMPAÑÍA acuerda indemnizar a TRAVELTINO por el coste de todas las inspecciones de Seguridad y Salud hasta el momento en que se permita la autoevaluación online de Seguridad y Salud.

13. LA COMPAÑÍA acuerda implementar rápidamente, antes del comienzo o antes de cada temporada, todas las recomendaciones sobre Seguridad y Salud que TRAVELTINO y sus asesores designados hayan determinado que son críticas y abordar todas las demás recomendaciones tan pronto como sea posible después de una auditoría de

Seguridad y Salud por TRAVELTINO o sus consultores designados de Seguridad y Salud. Se acuerda que las recomendaciones deben completarse de acuerdo con los plazos establecidos por TRAVELTINO. Si LA COMPAÑÍA no cumple con los plazos especificados, TRAVELTINO tendrá la opción de establecer nuevos plazos de tiempo o tratar dicho incumplimiento como un incumplimiento material del Acuerdo.

14. Cuando corresponda, LA COMPAÑÍA procurará que el Principal cumpla con todas las obligaciones de esta cláusula, y será responsable de ello antes de TRAVELTINO.

15. LA COMPAÑÍA se compromete a indemnizar total y efectivamente a TRAVELTINO y a mantener a TRAVELTINO indemnizado total y efectivamente frente a cualquier y todos los daños directos e indirectos, indemnizaciones, reclamaciones, responsabilidades, sanciones, multas, gastos (incluidos los gastos legales), acciones, procedimientos, demandas y pérdidas de cualquier naturaleza en que incurra, derivadas directa o indirectamente de o en conexión con el Contrato, este Contrato, los Productos de viaje o el suministro (o la falta de suministro) de los Productos de viaje, que incluyen pero no se limitan a:

15.1. cualquier acto, omisión, falta o incumplimiento o supuesto incumplimiento de los términos del Contrato o este acuerdo por parte de LA COMPAÑÍA, sus empleados, agentes, empleados o personas a quienes LA COMPAÑÍA indique para proporcionar cualquier aspecto de los Productos de Viaje o servicios relacionados con el suministro de los productos de viaje; y

15.2. Cualquier incumplimiento por parte de LA COMPAÑÍA o cualquier tercero utilizado por LA COMPAÑÍA con las leyes, códigos de práctica y / o reglamentaciones pertinentes de cualquier autoridad pertinente; o cualquier directriz relacionada con la salud, seguridad y bienestar del cliente según lo estipulado por TRAVELTINO a LA COMPAÑÍA de vez en cuando.

En particular, LA COMPAÑÍA indemnizará a TRAVELTINO contra:

- a) cualquier coste, gasto de cualquier naturaleza en que TRAVELTINO incurra al investigar cualquier incidente que involucre lesiones personales o muerte de cualquier Cliente;
- b) cualquier suma que TRAVELTINO pueda tener que pagar a los Clientes en conexión con cualquier acto u omisión por parte de LA COMPAÑÍA o incumplimiento del Contrato o

este acuerdo por LA COMPAÑÍA, ya sea porque dichas sumas sean ordenadas a pagar por un juzgado o, tribunal de competente o tales sumas sean decididas, según corresponda por TRAVELTINO, a su absoluta discreción, para resolver una reclamación por parte de un Cliente, que se encuentre en cualquier fase.

Las disposiciones de la Cláusula 11.15 se mantendrán en pleno vigor y efecto a pesar de la expiración del plazo o la terminación anticipada del Contrato o este acuerdo (cualquiera que sea el resultado).

16. Si LA COMPAÑÍA es un proveedor de Productos cuyo principal es un tercero, LA COMPAÑÍA mantendrá en todo momento (a su propio coste) una póliza de seguro integral, que incluye pero no se limita a profesionales, durante el término del Contrato y este acuerdo, seguro de responsabilidad, seguro de responsabilidad civil que tenga un importe mínimo asegurado de no menos de 7 millones de euros por un incidente o serie de incidentes derivados de un evento y con respecto a cualquier responsabilidad en la que pueda incurrir con TRAVELTINO, cualquiera de sus Clientes o cualquier otro tercero parte por todos y cada uno de los reclamos contra cualquier daño, responsabilidad, reclamación y coste por cualquiera de las causas, eventos o circunstancias referidas en esta cláusula y / o como consecuencia, directa o indirectamente, de cualquier acción que LA COMPAÑÍA tome como principal u omite tomar en la ejecución de este acuerdo o el Contrato.

LA COMPAÑÍA proporcionará a TRAVELTINO copias de las pólizas de seguro, antes del comienzo de este acuerdo, y en cualquier momento después del comienzo de este acuerdo si es necesario. LA COMPAÑÍA garantiza que todas estas pólizas están actualizadas y cumplen con las leyes y regulaciones nacionales, locales, comerciales y de otro tipo aplicables. LA COMPAÑÍA proporcionará traducciones si es necesario a expensas de LA COMPAÑÍA. LA COMPAÑÍA notificará a TRAVELTINO inmediatamente de cualquier cambio en dichas pólizas de seguro y proporcionará copias actualizadas de los certificados o documentación relevante.

12. TERMINACIÓN DEL CONTRATO

1. Cualquiera de las Partes puede rescindir este Contrato de forma prematura en cualquier momento, sin estar obligado a dar los motivos para hacerlo. La Parte que rescinda el Contrato debe notificar por



escrito a la otra Parte con, por lo menos, treinta (30) días de anticipación, antes de la fecha en que la terminación surta efecto.

2. Cada parte puede rescindir prematuramente el Contrato con efecto inmediato, mediante notificación por escrito a la otra Parte, en los siguientes casos:

A. Si la otra parte incumple cualquiera de las obligaciones contractuales establecidas en este documento, y el incumplimiento (si es que puede remediarse) no se remedia dentro de los catorce (14) días posteriores a la recepción de una notificación por escrito por parte de la otra parte. Dicha violación de contrato dará como resultado que la parte que no ha incumplido rescinda este Contrato y sus anexos y presente una demanda por daños en caso de que surjan.

B. Si LA COMPAÑÍA tiene deudas u otras circunstancias que TRAVELTINO pueda considerar como una amenaza para la solvencia de LA COMPAÑÍA.

Dicha rescisión puede enviarse por correo electrónico a la dirección que las Partes utilizan habitualmente para intercambiar información sobre la implementación del Contrato o a las direcciones de correo electrónico de los firmantes del Contrato.

3. La rescisión de este Contrato por cualquier razón no extinguirá las obligaciones de las Partes Contratantes incurridas antes de la terminación del Contrato ni liberará a las Partes del cumplimiento de esas obligaciones, cuya naturaleza se extiende más allá de la terminación, a menos que se disponga lo contrario en este Contrato.

13. FORCE MAJEURE

En caso de huelga, LA COMPAÑÍA no se hace responsable, pero hará todo lo posible para reducir los inconvenientes para los clientes. Todos los gastos adicionales derivados de la huelga se facturarán a LA COMPAÑÍA al precio de coste. LA COMPAÑÍA no efectuará ningún cargo adicional sin el consentimiento previo por escrito de TRAVELTINO.

Ninguna de las partes será responsable ante la otra por cualquier incumplimiento derivada de fuerza mayor, guerra, huelga, cierre industrial, incendio, inundación, sequía, tormenta, huracán u otro

evento fuera del control razonable de cualquiera de las partes.

Si cualquiera de las partes se ve afectada por fuerza mayor, deberá notificarlo inmediatamente a la otra parte por escrito, dando detalles de las circunstancias que constituyen fuerza mayor y manteniendo a la otra parte informada de cualquier cambio relevante en la situación. La parte afectada por fuerza mayor tomará todas las medidas razonables para minimizar su impacto en el desempeño de sus obligaciones bajo este Contrato.

14. RESPONSABILIDAD

Nada en este Contrato excluirá o limitará la responsabilidad de cualquiera de las Partes por:

a) Muerte o daños personales como resultado de su negligencia o la de sus agentes, subcontratistas, empleados o terceros que proporcionan servicios regulados por este Contrato;

b) Fraude o falta de representación fraudulenta:

c) Cualquier otra responsabilidad que la Ley no permita ser excluida o limitada.

Cada Parte acuerda concertar una póliza de seguro que proporcione una cobertura adecuada de los riesgos planteados por sus respectivas obligaciones bajo este Contrato.

LA COMPAÑÍA indemnizará y mantendrá indemne a TRAVELTINO (incluidas sus personas autorizadas) durante la vigencia del Contrato con respecto a todas las reclamaciones que surjan directa o indirectamente como resultado de:

a) cualquier incumplimiento de los términos y condiciones contractuales

b) cualquier daño a la propiedad, muerte, enfermedad o lesión personal que surja de cualquier fallo o defecto en el Producto (incluidas las áreas que rodean el hotel, como piscinas) o como resultado de la negligencia de la otra Parte (incluidos sus empleados, representantes de los agentes y subcontratistas).

Una vez que LA COMPAÑÍA sea notificado de una reclamación y / o

demanda contra TRAVELTINO, LA COMPAÑÍA notificará inmediatamente a sus aseguradores de la reclamación y se asegurará de que reciba un justificante de dicha notificación, una copia de la cual se enviará a TRAVELTINO si así lo solicita.

Si LA COMPAÑÍA conoce una posible reclamación (contra TRAVELTINO), LA COMPAÑÍA deberá:

a) notificar a TRAVELTINO (tan pronto como sea razonablemente posible), detallando la posible reclamación;

b) no admitir responsabilidad ni resolver ningún asunto sin el consentimiento previo por escrito de TRAVELTINO;

c) permitir que TRAVELTINO tome la dirección exclusiva del asunto; y

d) proporcionar cualquier soporte a TRAVELTINO que pueda ser requerido en todo momento con respecto a cualquier reclamación.

Si la reclamación se presenta contra LA COMPAÑÍA, TRAVELTINO puede permitir que LA COMPAÑÍA asuma la dirección exclusiva de los procedimientos.

15. COMPENSACIONES

Ambas partes tienen derecho a compensar los créditos y débitos entre ellos sin tener que notificar a la otra Parte de dichas compensaciones ni de antemano ni después. Únicamente con fines ilustrativos, los supuestos que pueden compensarse incluyen, pero no se limitan a: (1) provisiones para reclamaciones hechas por clientes finales del Producto adquirido de LA COMPAÑÍA; (2) comisión acumulada hasta ese momento y los saldos pendientes que surgen de las relaciones contractuales de TRAVELTINO con LA COMPAÑÍA, tales como Reservas de habitaciones; (3) cualquier otra deuda que una Parte pueda tener con la otra por cualquier razón.

16. CONFIDENCIALIDAD

Las Partes mantendrán el contenido de este Contrato y sus términos de negociación, incluidas las tarifas de habitación y comisión acordadas, estrictamente confidenciales y, a menos que la ley así lo obligue a divulgarlas a un tercero.

17. PROTECCIÓN DE DATOS.



Ambas partes, consideradas por separado, se comprometen a cumplir las obligaciones que les impone el Reglamento (UE) 2016/679 (GDPR) o cualquier otra normativa europea que pueda completarlo, actualizarlo o sustituirlo, así como, en la medida en que lo sean aplicable a las partes, por las normas de protección de los datos personales vigentes en sus respectivos ordenamientos jurídicos (en adelante, el Reglamento de protección de datos).

Los datos del cliente que TRAVELTINO comunica a LA COMPAÑÍA serán los necesarios para la ejecución del contrato en el que los interesados son parte o para la aplicación a petición de estas medidas precontractuales, siendo responsabilidad exclusiva de LA COMPAÑÍA, a la recepción de dichos datos, para el procesamiento realizado con esta información.

LA COMPAÑÍA está obligado a transferir a los clientes cualquier información que requiera el Reglamento de Protección de Datos para cumplir con el deber de información, incluida la proporcionada por TRAVELTINO, así como para obtener el consentimiento de las partes interesadas para el procesamiento de su información personal, cuando así lo exija la reglamentación antes mencionada. LA COMPAÑÍA se compromete a mantener toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de estas obligaciones e indemniza a TRAVELTINO contra cualquier reclamación, queja o sanción que pueda resultar del procesamiento de los datos personales llevados a cabo por LA COMPAÑÍA.

Las partes se comprometen a celebrar tantos contratos o cumplir con tantas formalidades adicionales como lo exige el GDPR para garantizar la correcta ejecución de este Contrato.

Aquellos que intervienen en nombre de las partes, o en su caso directamente como individuos, son informados de que sus datos personales serán procesados por cada uno de ellos para la gestión y el control de esta relación contractual. La base legal del procesamiento es la ejecución de este Contrato y el cumplimiento de las obligaciones legales. Los datos solo se transferirán cuando así lo exija la ley o a otras empresas del grupo en las que las partes se integren con fines administrativos. Los datos se conservarán mientras dure la relación legal y, en todos los casos, por los períodos estipulados en las disposiciones legales aplicables y por el tiempo necesario para abordar

cualquier posible responsabilidad derivada del procesamiento. Los interesados tendrán derecho a solicitar al responsable del tratamiento el acceso a sus datos personales, su rectificación o supresión, su portabilidad, la limitación de su tratamiento, oponerse al tratamiento y presentar un reclamo ante una autoridad supervisora.

18. FIRMA DIGITAL DEL CONTRATO

1. Las Partes acuerdan que el Contrato se rubricará mediante firma electrónica avanzada y que dicha firma es plenamente válida. A estos efectos, la firma electrónica avanzada se entiende como la firma que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior a los datos firmados, vinculando únicamente al firmante y los datos a los que se refiere y que ha sido creada por medio del firmante manteniéndose bajo su control exclusivo.

2. El Contrato, una vez firmado electrónicamente, tendrá el valor y la validez legal que corresponda a la naturaleza respectiva del mismo, de conformidad con la legislación civil y comercial aplicable.

3. El medio que contiene el Contrato firmado electrónicamente, junto con sus anexos, será admisible como prueba documental ante los tribunales.

4. La expiración o suspensión de la validez de un certificado electrónico por cualquiera de los motivos contemplados en la legislación aplicable no tendrá consecuencias retroactivas.

5. TRAVELTINO tiene un certificado reconocido emitido por la empresa Branddocs Inc. (en adelante, "*DocuSign*"), un proveedor de servicios de certificación debidamente acreditado.

7. El dispositivo utilizado para la firma electrónica del Contrato no altera los datos ni el documento que se firmará, ni impide que esto se muestre al firmante antes del proceso de firma.

8. LA COMPAÑÍA recibirá un correo electrónico de TRAVELTINO con las instrucciones de la firma. Dichas instrucciones indicarán un código para acceder al documento a través de la página de *DocuSign*.

9. El firmante de LA COMPAÑÍA se asegurará de que la dirección de correo electrónico proporcionada para la entrega del

código sea para su uso exclusivo y no sea accesible para otras personas.

8. En todo lo no pactado expresamente en esta cláusula se estará a lo dispuesto en la Ley Federal Número (1) de 2006 de Comercio Electrónico para el caso de que sea Travelnet DMCC la parte firmante del Contrato, [Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, el Reglamento (EU) número 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de julio de 2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE] para el caso de que sea Traveltino 2009, SL la parte firmante del Contrato o [Ley 18600 de la República Oriental del Uruguay en caso de que sea Traveltino SA la parte firmante del Contrato y demás normativa que la complemente o sustituya.

19. OTROS ACUERDOS

TRAVELTINO se reserva el derecho en cualquier momento ceder o subcontratar cualquiera de sus derechos y obligaciones bajo este Contrato a cualquier filial u otro tercero.

Este Contrato reemplaza cualquier contrato anterior entre las Partes y, en adelante, será el único instrumento que regule sus relaciones comerciales. Para este propósito, el Contrato incluye este documento y los anexos que se acuerdan a continuación.

Los términos de este Contrato obligarán a las Partes y no podrán modificarse excepto mediante acuerdo por escrito. Cualquier práctica que contravenga las disposiciones de este Contrato, sin importar el motivo, no alterará los términos contractuales. En caso de que una o ambas Partes no ejerzan sus derechos en virtud del Contrato, esto no constituirá una renuncia tácita de dichos derechos de ninguna manera o forma. La ineficacia o inaplicabilidad de una cláusula o parte de la misma, ya sea que se determine judicialmente o de otra manera, no afectará el resto del Contrato, excepto cuando el Contrato en su totalidad se vuelva ineficaz o no ejecutable como resultado.

Los presentes Términos y Condiciones se regirán e interpretarán de conformidad con la ley española, para el caso de que la parte contratante sea TRAVELTINO 2009, la ley inglesa para el caso de que la parte contratante sea TRAVELNET DMCC y la ley uruguaya para el caso de que la parte contratante sea TRAVELTINO SA.

