

1. Definiciones

"**Acuerdo**" se refiere a la Orden de Pedido suscrita con R&M (incluido el Apéndice A), los presentes términos y condiciones de viajes corporativos (incluido el Apéndice 1) y el Anexo de Protección de Datos;

"**Ley Antisoborno**" se refiere a todas las leyes, reglamentos y códigos de prácticas o normas del Territorio relacionados con el antisoborno aplicables a las partes, incluidos, entre otros, el *Código Penal español*, la *Ley Antisoborno de 2010 de Reino Unido*, la *Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de 1977 de EE. UU.* y la legislación pertinente según se modifique, sustituya o reemplace durante la vigencia de este Acuerdo;

"**Día hábil**" significa un día (que no sea sábado o domingo) en el que los bancos están normalmente abiertos al público en Madrid, España;

"**Información Confidencial**" significa información no pública, secreta o confidencial en cualquier forma o medio, ya sea divulgada oralmente o por escrito antes o después de la Fecha de Comienzo, junto con cualquier reproducción de dicha información en cualquier forma o medio o cualquier parte(s) de la misma;

"**Cláusulas Contractuales Tipo de la UE**" significan las cláusulas contractuales tipo aprobadas por la Decisión 2021/914 de la Comisión Europea, de 4 de junio de 2021;

"**Fuerza Mayor**" significa cualquier acontecimiento fuera del control razonable de una de las partes que afecte a su capacidad para cumplir cualquiera de sus obligaciones (distintas del pago) en virtud del presente Acuerdo;

"**Grupo**" significa, en relación con cualquier empresa, esa empresa y todas las empresas matrices, hermanas y filiales de dicha empresa;

"**Transacción High Touch / Offline**" se refiere a una Transacción organizada por un Empleado de R&M en beneficio del Cliente;

"**Derechos de Propiedad Intelectual**" significa cualquier patente, derecho de autor, marca comercial, marca de servicio o nombre comercial, modelo de utilidad, software, diseño, bases de datos, imagen, derecho moral, invención, nombre de dominio, secreto comercial, derecho de privacidad, y todos los demás derechos de propiedad intelectual, en cada caso registrados o no e incluyendo todas las solicitudes (o derechos a solicitar), o renovación o extensión, de tales derechos que existan ahora o que existan en el futuro a nivel global;

"**Ley de Esclavitud Moderna**" significa la *Ley de Esclavitud Moderna de 2015* de Reino Unido y cualquier ley, disposición, estatuto, ordenanza, código u otra ley, incluidos los reglamentos en virtud de las mismas y cualquier código de prácticas, reglas de afiliación o normas emitidas por los reguladores pertinentes u organismos de la industria, tengan o no fuerza de ley, en relación con la esclavitud moderna o asuntos similares y aplicables en el Territorio;

"**Transacción Online**" se refiere a una Transacción organizada por el Cliente utilizando R&M/Book u otra Herramienta de Reserva Online de Terceros, tal y como se detalla en la Orden de Pedido;

"**Orden de Pedido**" significa la Orden de Pedido de Acuerdo de Servicios de Gestión de Viajes Corporativos en España o la Orden de Pedido de Acuerdo de Servicios de Gestión de Viajes Corporativos y de Servicios de Reuniones y Eventos en España (según corresponda);

"**Periodo de Pago**" se refiere a los periodos aplicables en los que vence el pago, tal y como se establece en la Orden de Pedido;

"**Condiciones de Pago**" se refiere a las condiciones aplicables a cualquier pago establecidas en la Orden de Pedido;

"**R&M**" significa Reed & Mackay España S.A.U. (Registrada en España con CIF A-08649477) cuyo domicilio social se encuentra en Calle Carretas 14, 8 H-I, 28012, Madrid;

"**Empleado de R&M**" significa cualquier persona empleada o contratada (o anteriormente empleada o contratada) por R&M en la prestación de los Servicios;

"**Honorarios de R&M**" se refiere a los honorarios a pagar por el Cliente en contraprestación por la prestación de los Servicios por parte de R&M, tal y como se establece en la Orden de Pedido;

"**Sistemas R&M**" significa: (i) R&M/Book, la plataforma tecnológica de autorreserva de R&M; (ii) R&M/Portal, que permite al Cliente acceder a determinada información sobre una Transacción; (iii) R&M/Mobile, la aplicación móvil de R&M; (iv) la interfaz de R&M con varias Herramientas de Reserva Online de Terceros; (v) cualquier otro sistema electrónico o software de propiedad exclusiva de, o bajo licencia de, R&M; (vi) Concur, una plataforma tecnológica de autorreserva (cuando proceda);

"**Términos y Condiciones del Sitio Web y de los Sistemas R&M**" se refiere a los términos y condiciones en línea, que podrán ser modificados por R&M periódicamente, que se aplican a los Sistemas de R&M y que R&M pondrá a disposición a través de su sitio web en <https://www.reedmackay.com/terms/> o, a petición razonable del Cliente, proporcionando al Cliente copias de los mismos;

"**Ley Pertinente**" significa cualquier ley, disposición, estatuto, ordenanza, código u otra ley, incluidos los reglamentos en virtud de ellas, según se modifiquen periódicamente y aplicables en el Territorio;

"**Proveedor de Servicios**" significa cualquier tercero con el que R&M interactúe en calidad de agente autorizado del Cliente en virtud del presente Acuerdo, incluido cualquier tercero que: (a) preste servicios de viaje y a quien R&M realice reservas en nombre del Cliente; (b) facilite o procese reservas realizadas por R&M en nombre del Cliente para servicios de viaje; o (c) procese solicitudes para ayudar o mejorar la capacidad de una persona de recibir el beneficio de los Servicios;

"**Servicios**" se refiere a los servicios de gestión de viajes tal y como se establecen en la Orden de Pedido, adjunta a la presente, según se modifique periódicamente de conformidad con las disposiciones de este Acuerdo;

"**Territorio**" significa España;

"**Herramienta de Reserva Online de Terceros**" o "**OBT**" se refiere a los sistemas de herramientas de reserva en línea electrónicas de terceros, según lo notifique R&M al Cliente periódicamente, que son proporcionados por un proveedor tercero y que el Cliente, los Usuarios y R&M pueden utilizar para reservar Transacciones;

"**Transacción**" se refiere a las transacciones derivadas de las reservas y documentos emitidos por los Proveedores de Servicios y organizadas por R&M, una Empresa Local de R&M o una TMC Local (actuando como agente o subagente del Cliente, según corresponda) en virtud de este Acuerdo;

"**Coste de Transacción**" se refiere al coste cobrado por el Proveedor de Servicios y/o a pagar por el Cliente por la(s) Transacción(es), junto con todos los impuestos, emisiones, cargos accesorios, tarifas de reserva y otros costes asociados cobrados por cualquier tercero en relación con la Transacción;

"**Viajero**" significa cualquiera de los directivos, agentes, empleados, consultores, subcontratistas y otras personas similares del Cliente que reciban el beneficio de los Servicios;

"**Proceso de Perfil de Viajero**" se refiere al proceso de perfil de viajero de R&M notificado al Cliente periódicamente, que se aplica a la creación y actualización de perfiles de Viajero en los Sistemas de R&M;

"**Adenda del Reino Unido**" significa la adenda del Reino Unido a las Cláusulas Contractuales Tipo de la UE, emitida por la Oficina del Comisionado de Información del Reino Unido en virtud de la s.119A(1) Ley de Protección de Datos de 2018;

"**Usuario**" se refiere a cualquiera de los directivos, agentes, empleados, consultores, subcontratistas y otras personas similares del Cliente (que pueden o no ser también Viajeros) que soliciten o reserven Transacciones en virtud de este Acuerdo, ya sea por sí mismos a través de los Sistemas de R&M o poniéndose en contacto con Empleados de R&M, o que accedan de cualquier otro modo a los Sistemas de R&M;

"**IVA**" tiene el significado que se le da en la *Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido*; y

"**Año**" significa un período de doce (12) meses que comienza en la Fecha de Comienzo y en cada aniversario sucesivo de la Fecha de Comienzo y termina el día anterior a cada aniversario sucesivo de la Fecha de Comienzo.

- 1.1 Los encabezamientos de las Cláusulas, Apéndices, Anexos y la Orden de Pedido no afectarán a la interpretación o construcción del presente Contrato. Las palabras en singular incluirán el plural y viceversa. Las palabras que hacen referencia a un género incluyen todos los géneros y las referencias a personas incluyen a particulares, empresas, corporaciones, sociedades o asociaciones.
- 1.2 Todas las sumas pagaderas en virtud de este Acuerdo excluyen el IVA o cualquier otro impuesto o derecho aplicable a dichas sumas, el cual se añadirá, si procede, al tipo vigente en el punto impositivo correspondiente.
- 1.3 Las palabras y frases "otros", "incluido" y "en particular" no limitarán la generalidad de las palabras precedentes ni se interpretarán como limitadas a la misma clase que las palabras precedentes cuando sea posible una interpretación más amplia.
- 1.4 Todas las referencias en este Acuerdo a las "Cláusulas", el "Apéndice", el "Anexo de Protección de Datos" y la "Orden de Pedido" se refieren a las cláusulas, los apéndices, el anexo de protección de datos y la orden de pedido de este Acuerdo, a menos que se indique lo contrario.
- 1.5 En caso de conflicto o ambigüedad entre las Cláusulas del presente Acuerdo y el Apéndice, la Orden de Pedido o el Anexo de Protección de Datos, prevalecerán las Cláusulas.

2. Duración

- 2.1 El presente Contrato entrará en vigor a partir de la Fecha de Comienzo y (con sujeción a las Cláusulas 12 y 14.3) continuará en vigor en lo sucesivo, a menos que y hasta que cualquiera de las partes notifique a la otra parte por escrito con una antelación mínima de seis (6) meses (notificación que expirará en o después de la expiración del Periodo Inicial según se detalla en la Orden de Pedido) (el "Periodo de Vigencia").

3. Prestación de servicios

- 3.1 A partir de la Fecha de Comienzo, el Cliente contrata a R&M como su proveedor de los Servicios sobre la Base de Nombramiento. R&M prestará los Servicios de conformidad y con sujeción a los términos y condiciones del presente Contrato.
- 3.2 El Cliente autoriza a R&M a actuar como su agente para prestar los Servicios. Sin perjuicio de la generalidad de lo anterior, el Cliente otorga a R&M el derecho, durante todo el Periodo de Vigencia, a organizar Transacciones y recuperar reembolsos con respecto a Transacciones.
- 3.3 R&M deberá: (a) prestar los Servicios con habilidad y cuidado razonables; y (b) garantizar que sus obligaciones en virtud del presente Acuerdo sean cumplidas por Empleados de R&M debidamente cualificados y experimentados.

4. Obligaciones del cliente

- 4.1 El Cliente deberá durante el Periodo de Vigencia: (a) suministrar a R&M la información, incluidas las previsiones, que R&M pueda razonablemente requerir para ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones en virtud de este Acuerdo; (b) obtener y mantener todo el hardware y software dentro de la organización del Cliente necesario para que R&M preste los Servicios y opere su software; y (c) cumplir con el Proceso de Perfil de Viajero de R&M.
- 4.2 El Cliente no: (i) está ubicado, es residente habitual o está legalmente organizado en ningún país embargado (actualmente incluidos Cuba, Irán, Corea del Norte, Siria y las regiones de Crimea/Sebastopol, Donetsk, Luhansk, Kherson y Zaporizhia de Ucrania) o en Afganistán, Bielorrusia, Rusia, Venezuela o Yemen; o (ii) está incluido en, o es en un 50% o más propiedad de, o está de otro modo controlado por, o actuando en nombre de una parte o partes incluidas en cualquier lista de sanciones o partes restringidas de los EE. UU., la UE, el Reino Unido, o cualquier

otra lista de sanciones o partes restringidas aplicable, o por un gobierno sujeto a sanciones de bloqueo de los EE. UU.

5. Pago

- 5.1 El Cliente abonará los Honorarios de R&M de conformidad con la presente Cláusula 5 y las Condiciones de Pago.
- 5.2 El Cliente abonará los Costes de Transacción a los Proveedores de Servicios. R&M podrá pagar inicialmente los Costes de Transacción al Proveedor de Servicios en nombre del Cliente y, posteriormente, el Cliente le reembolsará dicho pago de conformidad con las Condiciones de Pago de los Costes de Transacción.
- 5.3 El Cliente reconoce y acepta que los Honorarios de R&M se han calculado, y los Costes de Transacción se calcularán, sobre la base de que cualesquiera cantidades recibidas por R&M de cualesquiera Proveedores de Servicios son (y pueden ser) retenidas por R&M y que R&M no estará obligada a rendir cuentas al Cliente con respecto a dichas cantidades.
- 5.4 Los Honorarios de R&M serán ajustados por R&M con efecto a partir del inicio de cada Año por el incremento porcentual del IPC de España (todos los artículos) (según lo publicado por el Instituto Nacional de Estadística) en el periodo de doce (12) meses anterior al primer día de dicho Año o en un 3%, lo que sea superior. R&M notificará por escrito al Cliente cualquier incremento con una antelación mínima de un (1) mes.
- 5.5 Toda solicitud de reembolso presentada por el Cliente se tramitará con arreglo al procedimiento de reembolso, tal y como se indica a continuación:
 - a) Si el Cliente desea solicitar el reembolso de un billete no utilizado o parcialmente utilizado, deberá dar instrucciones verbales o por escrito a R&M.
 - b) Tras la recepción de una instrucción de reembolso, R&M confirmará el proceso de reembolso junto con las tarifas asociadas y las penalizaciones por cancelación que se conozcan. Si el Cliente está de acuerdo, R&M solicitará el reembolso al Proveedor de Servicios.
 - c) Cuando el método de pago del Servicio haya sido con tarjeta de crédito, una vez que R&M haya recibido el reembolso del Proveedor de Servicios, R&M emitirá una nota de crédito y los fondos se reembolsarán a la tarjeta de crédito que se utilizó para pagar el billete original, deducidas las tarifas de reembolso aplicables, y dicho importe se cargará a la misma tarjeta de crédito.
 - d) Cuando el método de pago del Servicio haya sido la factura, una vez que R&M haya recibido el reembolso del Proveedor de Servicios, R&M emitirá una nota de crédito y los fondos se aplicarán a la cuenta comercial del Cliente, deducidas las tarifas de reembolso aplicables, y dicho importe vencerá de acuerdo con las condiciones asociadas a la cuenta de comercial.
 - e) R&M no acepta ninguna responsabilidad por el importe que un Proveedor de Servicios decida reembolsar, ni por el plazo en el que este se comprometa a hacerlo.
 - f) En caso de que el Cliente no haya emitido una orden de reembolso dentro del plazo establecido en los términos y condiciones de cualquier billete, reserva o similar, se considerará que el Cliente ha renunciado a su derecho a dicho reembolso.
- 5.6 Todas las sumas a pagar por el Cliente en virtud del presente Contrato se expresarán en euros (€).
- 5.7 Sin perjuicio de cualquier otro derecho o recurso de R&M, si el Cliente, por cualquier motivo, no efectúa el pago de cualquier suma en virtud de este Acuerdo a su vencimiento, (i) el Cliente abonará a R&M intereses sobre el importe impagado al tipo del cuatro por ciento (4%) anual por encima del tipo básico vigente en ese momento publicado por el Boletín Oficial del Estado, desde la fecha de vencimiento del pago hasta que R&M reciba el pago íntegro y los fondos estén disponibles y (ii) R&M tendrá

derecho a suspender los Servicios hasta que R&M reciba el pago.

- 5.8 Si el Cliente tiene una disputa de buena fe con respecto a cualquier factura emitida por R&M, deberá notificarlo por escrito a R&M en un plazo de catorce (14) días a partir de la recepción de la factura, facilitando todos los detalles pertinentes. Toda factura no impugnada en dicho plazo de catorce (14) días se considerará aceptada por el Cliente y el pago se efectuará de conformidad con este Acuerdo. El Cliente tendrá derecho a retener el pago del importe en disputa, pero en el caso de que la disputa no pueda resolverse de manera informal, se resolverá de conformidad con la Cláusula 18.
- 5.9 Una vez resuelta cualquier disputa, el Cliente efectuará el pago correspondiente de conformidad con este Acuerdo, y se considerará que el Periodo de Pago comienza en la fecha en que se resuelva la disputa.
- 5.10 R&M podrá revisar y modificar las Condiciones de Pago durante el Periodo de Vigencia previa notificación por escrito con un (1) mes de antelación en caso de que se modifiquen las condiciones de pago de R&M con un Proveedor de Servicios.

6. Pólizas de seguros

- 6.1 Cada parte mantendrá a su costa las pólizas de seguro que sean apropiadas y adecuadas para sus obligaciones y responsabilidades en virtud del presente Acuerdo.

7. Acceso a los Sistemas R&M

- 7.1 El Cliente reconoce y acepta que la finalidad de los Sistemas R&M es:
- a) R&M/Book - permitir a los Usuarios concertar Transacciones en la plataforma de autorreserva de R&M;
 - b) R&M/Portal - permitir a los Usuarios acceder a la plataforma en línea de R&M para comprobar información variada relativa al estado de las Transacciones;
 - c) R&M/Móvil - permitir a los Usuarios concertar Transacciones en la plataforma de autorreserva de R&M y comprobar información variada relativa al estado de las Transacciones a través de la aplicación móvil de R&M; y
 - d) Interactuar con varias Herramientas de Reserva Online de Terceros (que permite a los Usuarios concertar Transacciones en varias Herramientas de Reserva Online de Terceros).
- 7.2 Sin perjuicio de lo dispuesto en las cláusulas 7.6 y 7.7, R&M concederá al Cliente y a los Usuarios una licencia no transferible, no exclusiva, no sublicenciable y libre de derechos de autor para utilizar los Sistemas R&M únicamente para obtener el beneficio de los Servicios durante el Periodo de Vigencia.
- 7.3 El Cliente se asegurará de que cada Usuario: (a) sólo acceda a los Sistemas R&M desde su dirección de correo electrónico de trabajo designada o utilizando tecnología de inicio de sesión única configurada para permitir el acceso directamente desde la red corporativa del Cliente; y (b) cree su propia contraseña y la mantenga confidencial frente a todos los demás y sólo acceda a los Sistemas R&M utilizando dicha contraseña.
- 7.4 El Cliente se compromete a emplear todo el cuidado razonable en el uso de los Sistemas R&M, en la concertación de Transacciones y en el cuidado y uso de la(s) contraseña(s). El Cliente es responsable del pago de todos los Costes de Transacción de las Transacciones concertadas a través de los Sistemas R&M, incluso si dichas Transacciones son concertadas por error, por empleados no autorizados o de otro modo implican el uso indebido de la(s) contraseña(s).

- 7.5 El Cliente no podrá: (a) modificar, crear derivados, realizar ingeniería inversa, descompilar, desensamblar o traducir los Sistemas R&M o integrar los Sistemas R&M con cualquier otro software o introducir o permitir la introducción de cualquier virus o cualquier otra contaminación o contenido dañino en los Sistemas R&M; ni (b) revelar la totalidad o parte de los Sistemas R&M a terceros.
- 7.6 El Cliente deberá cumplir en todo momento, y asegurarse de que todos los Usuarios cumplan, los Términos y Condiciones del Sitio Web y de los Sistemas R&M. El acceso del Cliente o de cualquier Usuario a los Sistemas R&M podrá ser revocado por R&M en cualquier momento si el Cliente o cualquier Usuario incumple los Términos y Condiciones del Sitio Web y de los Sistemas R&M o este Acuerdo.
- 7.7 El Cliente reconoce que, entre R&M y el Cliente, R&M será titular de todos los Derechos de Propiedad Intelectual contenidos o incorporados en los Sistemas R&M, o derivados de los mismos, y en el resto de Información Confidencial de R&M. Nada de lo dispuesto en este Acuerdo dará lugar a que el Cliente adquiera derecho, título o interés alguno sobre los Sistemas R&M y sobre el resto de la Información Confidencial de R&M en ningún lugar del mundo, salvo lo específicamente dispuesto en la Cláusula 7.2.
- 7.8 R&M no tendrá responsabilidad alguna ante el Cliente y el Grupo del Cliente por cualquier pérdida, daño, incumplimiento, retraso, coste o gasto que surja de o en relación con: (a) la conectividad del Cliente a internet; (b) cualquier virus informático u otro tipo de contaminación que sea introducido por el Cliente, un Usuario o un tercero en el hardware, software u otros sistemas del Cliente; (c) cualquier fallo, mal funcionamiento o no funcionamiento de cualquier hardware o software que sea (i) propiedad del Cliente o de cualquier Usuario; o (ii) licenciado por un tercero al Cliente o a cualquier Usuario; (d) cualquier incumplimiento por parte del Cliente de mantener cualquier hardware o software necesario para el uso de los Sistemas R&M; (e) cualquier incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones en virtud de la presente Cláusula 7; y/o (f) cualquier fallo (ya sea por acción u omisión), funcionamiento u otra acción atribuible a cualquier Herramienta de Reserva Online de Terceros.

8. Protección de datos

- 8.1 En esta Cláusula 8 y en el Anexo de Protección de Datos, los términos:
- "Legislación de Protección de Datos"** significa la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, el GDPR y cualquier legislación nacional interna de España relativa al tratamiento de datos personales;
- "GDPR"**: Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos;
- "responsable del tratamiento"**, **"encargado del tratamiento"**, **"datos personales"**, **"categoría especial de datos personales"** y **"tratamiento"** tendrán el significado establecido en el GDPR;
- "Datos"** significa los datos personales y cualquier dato personal que pertenezca a una categoría especial de datos personales de los Viajeros y/o los Usuarios, que el Cliente, los Viajeros y/o los Usuarios faciliten a R&M en virtud de este Acuerdo;
- "Subencargado del Tratamiento"** significa, en relación con los datos personales cuyo tratamiento es encargado a R&M por cuenta del Cliente, una entidad contratada por R&M como subcontratista o subencargado del tratamiento de dichos datos personales.
- "GDPR del Reino Unido"** significa el GDPR incorporado a las leyes del Reino Unido y modificado por el Reglamento de Protección de Datos, Privacidad y Comunicaciones

Electrónicas (Enmiendas, etc.) (Salida de la UE) de 2019 (modificado por el Reglamento de Protección de Datos, Privacidad y Comunicaciones Electrónicas (Enmiendas, etc.) (Salida de la UE) de 2020). Las referencias al GDPR y los artículos del GDPR en este Acuerdo, incluirán referencias al GDPR del Reino Unido y los artículos correspondientes del GDPR.

- 8.2 Las partes reconocen que los Datos serán proporcionados por el Cliente, los Viajeros y/o los Usuarios a R&M. El Cliente actuará como responsable del tratamiento y R&M actuará como encargado del tratamiento en relación con los Datos. Para evitar dudas: (a) el Cliente y los Proveedores de Servicios serán los responsables del tratamiento de cualquier Dato que R&M deba proporcionar a los Proveedores de Servicios para prestar los Servicios; y (b) los Proveedores de Servicios no se considerarán "Subencargados del Tratamiento" a los efectos del presente Acuerdo.
- 8.3 Las partes se comprometen a cumplir sus respectivas obligaciones en virtud del Anexo de Protección de Datos.
- 8.4 El Cliente reconoce y acepta que R&M podrá grabar ocasionalmente las llamadas telefónicas entre el Cliente (incluidos cualquiera de los empleados, agentes o subcontratistas del Cliente) y R&M (incluidos cualquiera de los empleados, agentes o subcontratistas de R&M). El Cliente informará de ello a sus empleados, agentes y/o subcontratistas y obtendrá su consentimiento para ello.

9. Esclavitud moderna

- 9.1 Cada una de las partes (incluidos todos sus directores, ejecutivos, agentes y empleados) se compromete a cumplir plenamente la Ley de Esclavitud Moderna en lo que respecta a su actuación en virtud del presente documento y, en caso de que una de las partes tenga conocimiento o sospeche que se ha producido una transacción prohibida por la Ley de Esclavitud Moderna, dicha parte lo notificará inmediatamente a la otra por escrito.

10. Lucha contra el soborno

- 10.1 Cada una de las partes (incluidos todos sus directores, ejecutivos, agentes y empleados) se compromete a cumplir plenamente la Ley Antisoborno en lo que respecta a su actuación en virtud del presente documento y, en caso de que una de las partes tenga conocimiento o sospeche que se ha producido una transacción prohibida por la Ley Antisoborno, dicha parte lo notificará inmediatamente a la otra por escrito.

11. Confidencialidad y publicidad

- 11.1 Cada una de las partes mantendrá y procurará que se mantenga secreta y confidencial toda la Información Confidencial perteneciente a la otra parte revelada u obtenida como resultado de la relación de las partes en virtud del presente Acuerdo, y no la utilizará ni revelará salvo a efectos de la correcta ejecución del presente Acuerdo o con el consentimiento previo por escrito de la otra parte. Cuando se revele a cualquier empleado, consultor o agente, se hará con sujeción a obligaciones equivalentes a las establecidas en el presente Acuerdo, y cada una de las partes se compromete a hacer todo lo razonablemente posible para garantizar que cualquiera de dichos empleados, consultores o agentes cumpla con dichas obligaciones; siempre que cada una de las partes sea responsable ante la otra de cualquier revelación o uso de dicha Información Confidencial por parte de una persona a la que se revele.
- 11.2 Las obligaciones de confidencialidad de la presente Cláusula 11 no se extenderán a ninguna información sobre la que parte reveladora pueda demostrar que:

- a) sea o haya pasado a ser de dominio público, salvo que sea a causa de incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad derivadas del presente Acuerdo;
- b) constaba en sus registros escritos antes de la Fecha de Comienzo y no estaba sujeta a ninguna obligación de confidencialidad;
- c) le haya sido revelada de forma independiente por un tercero facultado para revelarla; o
- d) deba divulgarse en virtud de cualquier ley aplicable, o por orden de un tribunal u organismo gubernamental o autoridad de jurisdicción competente.

- 11.3 Por la presente, el Cliente concede a R&M un derecho no exclusivo, intransferible (salvo en los casos permitidos en la Cláusula 15.1), revocable y limitado para utilizar el nombre, las marcas y los logotipos del Cliente (conjuntamente, las "**Marcas del Cliente**") de conformidad con las directrices de uso de las marcas y logotipos del Cliente que éste facilite a R&M. Cualquier uso público por parte de R&M de las Marcas del Cliente estará sujeto al consentimiento previo del Cliente, con la salvedad de que R&M podrá utilizar las Marcas del Cliente para identificar al Cliente como cliente de R&M, incluido en el sitio web corporativo de R&M.

12. Rescisión

- 12.1 Cualquiera de las partes podrá rescindir este Acuerdo si (a) la otra parte incumple sustancialmente cualquiera de los términos de este Acuerdo y, si es susceptible de subsanación, no subsana dicho incumplimiento en el plazo de 30 (treinta) días naturales a partir de la recepción de una notificación por escrito en la que se detalle el incumplimiento y las medidas necesarias para subsanarlo; o (b) cualquier cantidad pagadera en virtud del Acuerdo no se abona en el plazo de 7 (siete) días a partir de su fecha de vencimiento de conformidad con este Acuerdo.
- 12.2 R&M podrá, a su entera discreción, rescindir el Acuerdo inmediatamente en relación con su cumplimiento de la legislación aplicable. Si R&M rescinde el Acuerdo de conformidad con esta Sección 12.2, se notificará por escrito al Cliente dentro de los 30 días siguientes a dicha rescisión.
- 12.3 La rescisión del presente Acuerdo se entenderá sin perjuicio de los derechos y recursos de cualquiera de las partes que pudieran haberse acumulado hasta la fecha de rescisión del presente Acuerdo.
- 12.4 La rescisión del presente Acuerdo no afectará a la entrada en vigor o al mantenimiento en vigor de cualquier disposición del presente Acuerdo que, de forma expresa o implícita, deba entrar en vigor o mantenerse en vigor en el momento de dicha rescisión o con posterioridad a la misma.
- 12.5 A la terminación del presente Acuerdo:
- a) sin perjuicio de lo dispuesto en la Cláusula 12.3, la relación y obligaciones de las partes en virtud de este Acuerdo cesarán, salvo lo expresamente previsto en esta Cláusula 12;
 - b) sin perjuicio de lo dispuesto en la Cláusula 12.5(c), cada una de las partes devolverá inmediatamente a la otra parte (o, si la otra parte lo solicita mediante notificación por escrito, destruirá) toda propiedad de la otra parte que obre en su poder en la fecha de rescisión, incluida toda su Información Confidencial y Datos (incluidas cualesquier copias) y no volverá a hacer uso de dicha Información Confidencial y Datos;
 - c) si una de las partes está obligada por alguna ley, reglamento u organismo gubernamental o regulador a conservar documentos o materiales que, de otro modo, estaría obligada a devolver o destruir en virtud de la cláusula 12.5(b), deberá notificarlo a la otra parte por escrito y especificar los documentos o materiales que debe conservar; y
 - d) todos los importes pagaderos a R&M en virtud del Contrato vencerán inmediatamente y R&M podrá presentar facturas por cualesquiera Servicios que haya prestado pero por los que no se haya presentado factura anteriormente, y el Cliente deberá abonar

dichas facturas en el plazo de treinta (30) días a partir de la recepción de la misma.

13. Responsabilidad

- 13.1 Nada de lo dispuesto en el presente Acuerdo excluirá o limitará: (a) las obligaciones de indemnización de cualquiera de las partes, o (b) la responsabilidad por fallecimiento o lesiones causadas por negligencia de esa parte o por fraude o falso testimonio.
- 13.2 Ninguna de las partes será responsable (ya sea contractual o extracontractualmente (incluyendo negligencia o incumplimiento de deber legal), falso testimonio o de otro modo) que surja de o en conexión con este Acuerdo por cualquier pérdida o daño indirecto, consecuencial o sobrevenido sea cual sea su causa.
- 13.3 Sin perjuicio de lo dispuesto en las cláusulas 7.8, 13.1, 13.2 y 13.4, la responsabilidad total máxima de R&M frente al Cliente derivada de este Contrato o relacionada con el mismo en cualquier Año, cualquiera que sea su origen, no excederá de 10.000 £.
- 13.4 R&M no será responsable ante el Cliente y el Grupo del Cliente de ninguna pérdida, daño, incumplimiento, retraso, coste o gasto en la medida en que se deriven o estén relacionados con: (a) un incumplimiento por parte del Cliente del presente Acuerdo o cualquier acto u omisión del Cliente, los Usuarios o un Proveedor de Servicios; o (b) cualquier Transacción fraudulenta procesada en nombre del Cliente como resultado del incumplimiento por parte del Cliente del Proceso de Perfil de Viajero.
- 13.5 Para evitar cualquier duda, el Cliente reconoce y acepta que R&M no estará obligada a rendir cuentas al Cliente por ninguna responsabilidad derivada de cualquier incumplimiento por parte del Cliente de reclamar o solicitar cualquier reembolso al que el Cliente pueda tener derecho en virtud de los términos de cualquier billete, reserva o de otro modo.
- 13.6 Las limitaciones de responsabilidad establecidas en esta Cláusula 13 se aplicarán incluso si los recursos de la parte que no incumple en virtud de este Acuerdo no logran su propósito esencial.
- 13.7 Salvo que se establezca expresamente lo contrario en el presente documento, R&M no ofrece declaración ni garantía alguna con respecto a los Servicios o los Sistemas R&M, incluida cualquier garantía de comerciabilidad, idoneidad para un fin determinado, titularidad o infracción de los derechos de propiedad intelectual de terceros, ya sea expresa o implícita en virtud de la Ley Pertinente, curso de las negociaciones, el curso de las prestaciones, los usos del comercio o de cualquier otra forma.

14. Fuerza mayor

- 14.1 Si una de las partes se ve afectada por un caso de Fuerza Mayor, notificará inmediatamente por escrito a la otra parte los hechos que constituyen la Fuerza Mayor y la mantendrá plenamente informada de cualquier cambio relevante de las circunstancias mientras dure dicha Fuerza Mayor.
- 14.2 Con la excepción de las obligaciones de pago, ninguna de las partes será responsable ante la otra de cualquier pérdida, retraso o fallo que se produzca como consecuencia de un acontecimiento de Fuerza Mayor.
- 14.3 Si el caso de Fuerza Mayor se prolonga durante más de un (1) mes, la parte no afectada podrá, en cualquier momento mientras dure dicho caso de Fuerza Mayor, mediante notificación por escrito a la otra parte, rescindir este Contrato.
- 14.4 Si un evento de Fuerza Mayor afecta a un Proveedor de Servicios y esto tiene un impacto en la recepción por parte del Cliente de los Servicios y/o cualquier servicio prestado por un Proveedor de Servicios, R&M, a petición del Cliente, hará todo lo razonablemente posible para ayudar al Cliente mediante la búsqueda de servicios de Proveedor de

Servicios alternativos u otros acuerdos alternativos y el Cliente pagará a R&M los costes y gastos incurridos por R&M para proporcionar dicha asistencia.

15. Partes

- 15.1 Ninguna de las partes podrá ceder, delegar o subcontratar sin el consentimiento previo por escrito de la otra parte.
- 15.2 El presente Acuerdo se celebra entre las partes y no hay terceros beneficiarios.

16. Interpretación de este Acuerdo

- 16.1 El presente Acuerdo contiene el acuerdo íntegro entre las partes en relación con su objeto y sustituye cualquier otro acuerdo entre las partes en relación con el objeto del mismo. Las partes reconocen que el presente Contrato no se ha celebrado, en todo o en parte, basándose en ninguna garantía, declaración, promesa o representación, ni se ha dado a ninguna de las partes ninguna otra garantía, declaración, promesa o representación que no sea la expresamente establecida en el presente Contrato. El Cliente renuncia irrevocable e incondicionalmente a cualquier derecho que tenga o pueda tener a reclamar daños y perjuicios, y/o a rescindir el presente Contrato debido al incumplimiento de cualquier garantía no contenida en el presente Contrato, o cualquier declaración falsa contenida o no en el presente Contrato, y el Cliente acepta que los únicos derechos y recursos a su disposición derivados de o en relación con cualquier garantía, declaración, promesa o representación serán por incumplimiento de contrato. Nada de lo dispuesto en esta subcláusula excluirá la responsabilidad de cualquiera de las partes con respecto a las declaraciones falsas realizadas de forma fraudulenta.
- 16.2 Salvo lo dispuesto en el presente documento, los derechos y recursos de cualquiera de las partes no se verán disminuidos ni se renunciará a ellos por la concesión de indulgencia, tolerancia o extensión de plazo alguna, ni por el incumplimiento o retraso en la determinación o el ejercicio de tales derechos o recursos. La renuncia por cualquiera de las partes ante cualquier incumplimiento del presente Acuerdo no se considerará una renuncia a cualquier incumplimiento posterior de esa o cualquier otra disposición.

17. Administración de contratos

- 17.1 Cualquier notificación enviada en virtud de este Acuerdo deberá realizarse por escrito y estar firmada por la persona que la realice o en su nombre. Las notificaciones podrán entregarse personalmente o enviarse por correo certificado al domicilio social de la otra parte o a cualquier otra dirección que la parte en cuestión notifique a la otra por escrito. Toda notificación se considerará efectuada en el momento de la entrega si se realiza en mano, o al cabo de dos (2) días desde el envío de la misma si se realiza por correo certificado.
- 17.2 Ninguna modificación del presente Acuerdo será efectiva a menos que se haga por escrito, se refiera específicamente al presente Acuerdo y esté debidamente firmada por cada una de las partes.
- 17.3 El presente Acuerdo podrá ejecutarse en ejemplares, cada uno de los cuales se considerará un original y constituirán conjuntamente un único y mismo documento. Las partes acuerdan que la firma de una de ellas transmitida por correo electrónico o digitalmente será válida y vinculante como si se tratara de una firma original.

18. Ley aplicable y Litigios

- 18.1 Si surge alguna disputa en relación con este Acuerdo (incluida cualquier cuestión relativa a su existencia, validez

o terminación) los directores u otros representantes de alto nivel de las partes con autoridad para resolver la disputa se reunirán, en un plazo de catorce (14) días a partir de la solicitud por escrito de una parte a la otra, en un esfuerzo de buena fe para resolver la disputa. Si la disputa no se resuelve en dicha reunión, entonces dicha disputa se resolverá de acuerdo con el resto de la presente Cláusula 18.

18.2 Este Acuerdo, salvo que se establezca expresamente lo contrario, se registrará e interpretará de conformidad con las leyes de España, sin dar efecto a ningún conflicto de principios legales que requiera la aplicación de las leyes de una jurisdicción diferente.

18.3 Sin perjuicio de lo dispuesto en la Cláusula 18.1, todas y cada una de las controversias o reclamaciones derivadas de este Acuerdo o relacionadas con el mismo estarán sujetas a la jurisdicción exclusiva de los tribunales de españoles, a los que las partes se someten irrevocablemente.

19. No captación

19.1 Con el fin de proteger los intereses comerciales legítimos de R&M, el Cliente acuerda con R&M, por sí mismo y como

agente de su Grupo, que no (y procurará que ningún miembro del Grupo del Cliente) (salvo con el consentimiento previo por escrito de R&M o de un miembro del Grupo R&M):

- a) intentará solicitar o inducir; o
- b) solicitará o inducirá,

al cese en el empleo o servicio de R&M o del Grupo R&M a cualquier empleado de R&M que esté o haya estado implicado en la prestación de los Servicios al Cliente.

20. Sanciones

20.1 Cada una de las partes se compromete a cumplir con todas las leyes aplicables, incluidas las leyes anti-soborno pertinentes y las leyes en materia de exportación y sanciones aplicables de los EE. UU., Reino Unido y Europa, con respecto a sus actividades en virtud de este Acuerdo.

Apéndice 1

SERVICIOS (VIAJES)

Gama de servicios

En la tabla siguiente se indican los servicios que R&M puede organizar en nombre del Cliente, junto con otros Servicios y Soluciones que R&M puede proporcionar a petición del Cliente.

Los Honorarios de R&M pagaderos con respecto a los Servicios se detallan en la Tabla de Honorarios del Apéndice A de la Orden de Pedido. Se aplicarán Honorarios de R&M adicionales en relación con cualquier Servicio prestado al Cliente que no esté incluido en la Tabla de Honorarios.

Los servicios de reserva generalmente disponibles a través de una Herramienta de Reserva Online (OBT) se indican con un asterisco.

SERVICIOS BÁSICOS DE RESERVA	COMPONENTES DEL SERVICIO	ALCANCE DEL SERVICIO
AIRE	- Horario Aerolíneas (*) - Operadores de Internet (*) - Chárter privado - Compañías de bajo coste (*)	- Comparación de las mejores tarifas - Tarifas privadas R&M - Ticketing creativo - Mercado y acuerdos tácticos - Viajes en grupo (sujetos a tarifas especiales para viajes en grupo)
ALOJAMIENTO	- Reservas de hoteles nacionales (*) - Reservas hoteleras internacionales (*) - Apartamentos - Alojamiento y desayuno	Acceso a las tarifas negociadas de R&M, a las tarifas de asociación de R&M y a las tarifas corporativas (cuando estén cargadas), así como a las ofertas del mercado.
FERROCARRIL	- Ferrocarril nacional de España (*) - Ouigo - Yrio - Ferrocarril internacional	Reservas y emisión de billetes, incluidos billetes creativos, billetes a la salida y billetes electrónicos
ALQUILER DE COCHES	- España (*) - Europeo (*) - Alquiler internacional de coches (*)	Tarifas negociadas en todo el mundo; Arreglos a medida
FERRIES	Reservas de ferries	Reservas y venta de entradas
DIVISIÓN DE REUNIONES Y EVENTOS INC VIAJES ESPECIALIZADOS PARA GRUPOS (Los servicios pueden estar sujetos a un acuerdo separado)	- Viajes en grupo y alojamiento - Búsqueda de sedes - Gestión y producción de eventos - Conferencias - Incentivos, recompensas y reconocimiento - Programas de Gestión estratégica de reunionesDelegación de gestión - Servicio integral interno - Portal de reservas en línea - Doméstico - Internacional	Amplia investigación y selección de sedes Negociación de tarifas Presupuestos y control financiero Reserva y contratación del lugar elegido Coordinación de viajes en grupo Selección de menús Coordinación de la lista de habitaciones Gestión proactiva de eventos Logística/Operaciones in situ
EN LÍNEA	- Reservas aéreas - Reservas de hotel - Reservas nacionales de tren en España - Alquiler de coches Reservas	Acceso y uso de herramientas de autorreserva en línea, incluido un servicio de asistencia técnica

SERVICIOS Y SOLUCIONES ADICIONALES	COMPONENTES DEL SERVICIO	ALCANCE DEL SERVICIO
UNIDAD DE RESPUESTA RÁPIDA	24 horas / 365 días al año - Equipo interno de R&M - Unidad de Gestión de Incidentes	Actualizaciones electrónicas de incidentes/Unidad de Gestión de Incidentes (IMU) y boletines de viaje. Apoyo RRU en caso necesario
SERVICIOS DE PASAPORTE Y VISADO	Servicio de pasaportes y visados	Asistencia en el suministro y cumplimentación de formularios de solicitud; Entrega/recogida de solicitudes (en función de la ubicación del cliente)
SERVICIOS AUXILIARES (a petición y sujeto a honorarios adicionales)	- Servicios de Meet & Greet - Boletines informativos periódicos / Actualizaciones - Base de datos de perfiles de viajeros - Entradas de espectáculos - Mostrador de tarifas internacionales - Asistencia aeroportuaria - Transporte terrestre (chófer / traslados al aeropuerto) - Alquiler de autobuses y autocares - Aparcamiento - Servicio de Asesoría - Mensajeros - Entrega especial - Chárter aéreo privado - Pases para lounges - Asistencia de agente (equipaje, comidas, asignación de asientos - posterior a la emisión del billete) - Servicio de facturación (Tarjeta virtual - Cliente) - Servicio de facturación (tarjeta virtual - R&M)*. - Servicio de facturación (tarjeta no virtual) - Modificaciones / Reembolsos / Anulaciones - Ferries España, reservas de ferries europeos e internacionales	
R&M/PORTAL	- Horarios y disponibilidad de vuelos - Perfiles de los viajeros - R&M Client MIS y R&M Portal - Acceso a los itinerarios de viaje - Acceso a R&M/Insights (Informes) - Seguimiento de viajeros - Reimpresión de facturas	Acceso disponible instantáneo "en directo"; Creación y mantenimiento de perfiles, Acceso a los informes estándar de R&M y a los mapas de localización para el Viajero
APOYO FINANCIERO	- Equipo interno de reembolsos - Servicios de procesamiento y conciliación de tarjetas de crédito y de alojamiento (Lodge) - Modelos de precios personalizados - Servicios de facturación del hotel - Traspasos de gastos	Tramitación puntual de las devoluciones (previa solicitud) Tramitación de facturas: adaptada a las necesidades de cada cliente Contacto financiero específico Adaptado a las necesidades del cliente
GESTIÓN DE INFORMACIÓN E INFORMES	- Información completa sobre la gestión y apoyo ad hoc de gestión de información - Traspaso de datos financieros (con cargo)	Acceso a la gestión de la información desde el conjunto de informes estándar del Portal R&M Captura y validación de hasta 10 códigos de referencia (por ejemplo, centro de coste, números de asunto, códigos de empleado)

Alimentación automatizada de datos a terceros
proveedores de seguridad

GESTIÓN DE PROGRAMAS DE VIAJES	Supervisión de la relación con el cliente	- Servicio estándar: asignación de un responsable de negocio respaldado por un equipo de asesores. - SLA estándar de 2 horas - Compatible con clientes online y offline - Marketing digital por correo electrónico - Revisión anual previa solicitud - Informes de autoservicio a través del Portal Reed & Mackay - Otros informes ad hoc de pago. - Apoyo básico a la cuenta por parte del responsable de negocio asignado
--------------------------------	---	--

Los servicios - R&M/Book

R&M/BOOK: ALCANCE DEL SERVICIO

Cuando el Cliente opta por utilizar R&M/Book, R&M puede proporcionar soporte a través de su unidad de soporte online. Se accede a R&M/Book a través de R&M/Portal.

Si las partes lo acuerdan por escrito, R&M proporcionará formación inicial, documentación de apoyo y actualizaciones periódicas al Usuario en relación con el acceso a R&M/Book. Es responsabilidad del Cliente sugerir a los Usuarios que consulten esta documentación antes de solicitar asistencia.

Si una llamada al equipo hace que una Transacción Online se convierta en una Transacción High Touch / Offline o si el nivel de asistencia requerido en relación con una Transacción Online es equivalente al de una Transacción High Touch / Offline, dicha Transacción devengará el correspondiente Honorario de R&M por Transacción High Touch / Offline. Una vez emitido el billete, cualquier cambio o modificación de la reserva deberá realizarse a través de un asesor de viajes de R&M, ya que las normas sobre tarifas y las restricciones de los billetes pueden requerir el conocimiento de un asesor de viajes de R&M.

R&M proporciona herramientas en línea de terceros para ayudar a los Viajeros con los requisitos de viaje; sin embargo, es responsabilidad del Viajero comprobar todos los requisitos antes de reservar y viajar - incluidos, entre otros, el pasaporte y el visado, así como los requisitos médicos, incluidos, entre otros, los requisitos de vacunación y pruebas de covid, las restricciones de entrada y la cuarentena. Los Viajeros deben asegurarse de que disponen de toda la documentación correcta para viajar, ya sea electrónica o en papel.

R&M/Book permite al Cliente realizar reservas de viajes tal y como se indica con un asterisco (*) en la matriz anterior (incluyendo avión, tren, transporte terrestre y hoteles), tramitar autorizaciones de viaje y elaborar itinerarios.

El uso de R&M/Book excluye una serie de servicios de valor añadido tradicionalmente prestados por R&M, como exenciones por no presentarse en el hotel. Dentro de R&M/Book el Cliente tiene la opción de comprar check-in online. Esta opción puede activarse o desactivarse previa solicitud.

R&M/BOOK: SERVICIOS DE APOYO

La asistencia estará disponible normalmente de 08:30 a 18:00 horas, durante los Días Laborables. La asistencia no estará disponible durante días como festivos o fines de semana en los que no se realicen transacciones comerciales, a menos que las partes acuerden lo contrario por escrito con antelación.

Apoyo de formación

R&M proporcionará vídeos de formación sobre R&M/Book al Cliente para la formación del personal, los Viajeros y los Usuarios.

Asistencia general y técnica

R&M proporcionará al Cliente (R&M/Book) servicios de soporte para resolver problemas generales y técnicos que surjan por el uso que el Cliente haga de R&M/Book.

Para consultas generales sobre el uso de R&M/Book, el Cliente dispone de asistencia general a través de su equipo de viajes R&M. Cuando se requiera asistencia técnica adicional, el equipo de viajes de R&M reasignará la consulta al equipo de asistencia técnica.

No se devengarán Honorarios de R&M adicionales por consultas de soporte general (sujetas a un uso razonable), a menos que:

- en opinión de R&M, la consulta da lugar a un nivel de apoyo a una Transacción Online equivalente al de una Transacción High Touch / Offline, o
- la consulta da lugar a la necesidad de una Transacción High Touch. Deberán abonarse los Honorarios de R&M por una Transacción de High Touch, a menos que la Transacción de High Touch haya sido necesaria debido a un fallo técnico de los Sistemas R&M.

Servicio de asistencia técnica

Para los problemas técnicos que surjan con R&M/Book, el equipo de Soporte Técnico de R&M proporcionará soporte técnico al Cliente para los problemas relacionados con IT que requieran una investigación más allá del alcance del servicio de soporte general (como la corrección de errores de software). Las consultas técnicas deberán dirigirse inicialmente como consultas de soporte general al equipo de viajes de R&M.

Cuando surja un problema técnico, siempre que sea posible, los Clientes deberán facilitar detalles del problema, el Viajero, la ruta, las fechas, las horas y las preferencias de búsqueda.

Uso razonable: Los servicios de asistencia están sujetos a un uso razonable, que pretende ser excepcional u ocasional: el Cliente, los Viajeros y los Usuarios deben ser autosuficientes, dominar la realización de Transacciones Online y buscar sus viajes, comparar precios y familiarizarse con las normas tarifarias.

Los servicios - herramienta de reservas en línea de terceros ("OBT")

Si el Cliente opta por utilizar una herramienta de reserva en línea de terceros (OBT), R&M puede proporcionar asistencia a través de su unidad de asistencia en línea con un cargo adicional. Las OBT son terceros proveedores seleccionados por R&M y a los que se accede a través de los Sistemas R&M o los seleccionados directamente por el Cliente.

Si las partes lo acuerdan por escrito, R&M proporcionará formación inicial, documentación de apoyo y actualizaciones periódicas a los Usuarios en relación con el acceso a las OBT a través de los Sistemas R&M. Es responsabilidad del Cliente sugerir a los Usuarios que consulten esta documentación antes de solicitar asistencia técnica.

R&M podrá facturar al Cliente el correspondiente Honorario de R&M por Transacción High Touch / Offline si los Usuarios solicitan asistencia técnica en relación con una Transacción Online (a menos que el motivo de la solicitud de asistencia técnica haya sido causado por un fallo del servicio de R&M).

R&M proporciona herramientas en línea de terceros para ayudar a los Viajeros con los requisitos de viaje; sin embargo, es responsabilidad del Viajero comprobar todos los requisitos antes de reservar y viajar - incluidos, entre otros, el pasaporte y el visado, así como los requisitos médicos, incluidos, entre otros, las pruebas de detección de covid y los requisitos de vacunación, las restricciones de entrada y la cuarentena. Los Viajeros deben asegurarse de que disponen de toda la documentación correcta para viajar, ya sea electrónica o en papel.

Asistencia general y técnica

R&M proporcionará al Cliente servicios de asistencia para resolver los problemas generales y técnicos que surjan durante el uso por parte del Cliente de la herramienta de reserva de terceros. R&M facilitará al Cliente los datos de contacto de los servicios de asistencia.

Uso razonable: Los servicios de asistencia están sujetos a un uso razonable, que pretende ser excepcional u ocasional: el Cliente, los Viajeros y los Usuarios deben ser autosuficientes, dominar la realización de Transacciones Online y buscar sus viajes, comparar precios y familiarizarse con las normas tarifarias.

Cambios en las reservas en las que ya se han emitido los billetes: deberán realizarse a través del equipo de viajes de R&M y deberán abonarse los Honorarios de R&M por las Transacciones High Touch a este respecto.

Servicio de Apoyo General (Equipo de Viajes R&M)

Para consultas generales sobre el uso de Concur, el cliente dispone de asistencia general a través de su equipo de viajes de R&M. Cuando se requiera asistencia técnica adicional, el equipo de viajes de R&M reasignará la consulta al Servicio de Asistencia Técnica. Cuando se requiera más asistencia técnica, el equipo de viajes de R&M reasignará la consulta al equipo de asistencia técnica.

No se devengarán Honorarios de R&M adicionales por consultas de soporte general (sujetas a un uso razonable), a menos que:

- en opinión de R&M, la consulta da lugar a un nivel de apoyo a una transacción en línea equivalente al de una transacción de alto contacto, o
- la consulta da lugar a la necesidad de una Transacción de Alta Táctil. Deberán abonarse las Comisiones de R&M por una Transacción de Alta Táctil, a menos que la Transacción de Alta Táctil haya sido necesaria debido a un fallo técnico de los Sistemas de R&M.

Servicio de asistencia técnica

Para los problemas técnicos que surjan con la herramienta de reservas en línea de terceros, el equipo de asistencia técnica de R&M proporcionará asistencia técnica al Cliente para los problemas relacionados con IT que requieran una investigación más allá del alcance del servicio de asistencia general (como la corrección de errores de software). Las consultas técnicas deberán dirigirse inicialmente como consultas de soporte general al equipo de viajes de R&M.

Cuando surja un problema técnico, siempre que sea posible, los Clientes deberán facilitar detalles del problema, el Viajero, la ruta, las fechas, las horas y las preferencias de búsqueda.

Los servicios - (high touch / offline)

El servicio prestado por R&M será un servicio de gestión de viajes corporativos que incluirá lo siguiente:

1.1 Transporte aéreo y terrestre

R&M reservará, modificará y cancelará reservas de transporte aéreo y terrestre y, en el momento de la reserva, el asesor de viajes de R&M ofrecerá una alternativa rentable cuando proceda y se esforzará por ofrecer las tarifas más bajas disponibles, siempre que las tarifas estén dentro de las limitaciones de la solicitud del Viajero para el viaje en cuestión.

El asesor de viajes de R&M informará al Viajero de las restricciones y condiciones aplicables a las tarifas.

En su caso, todas las ofertas se ajustarán a la política de viajes del Cliente (cuando ésta haya sido facilitada a R&M), incluido el uso de cualquier Proveedor de Servicios preferente especificado y comunicado por el Cliente. R&M emitirá confirmaciones de billetes electrónicos (e-tickets) que incluirán información adicional sobre el vuelo, el aeropuerto y el destino (si se solicita), así como los términos y condiciones del billete.

1.2 Alojamiento

R&M reservará, modificará y cancelará reservas de hotel y, en el momento de la reserva, el asesor de viajes de R&M proporcionará una serie de opciones y tarifas, incluidas las tarifas corporativas del Cliente, las tarifas de R&M, las tarifas de asociación de R&M y las ofertas tácticas cuando estén disponibles. Cuando exista una tarifa del Cliente, R&M comparará la tarifa del Cliente con la tarifa de R&M y otras ofertas tácticas con el fin de garantizar la mejor tarifa disponible.

R&M podrá también identificar hoteles alternativos para su consideración que puedan ser de interés para el Viajero.

1.3 Tramitación de autorizaciones de viaje

A petición del Cliente, R&M se adherirá al procedimiento de viaje del Cliente y se esforzará por garantizar que la autorización y el derecho de viaje se controlen y apliquen de acuerdo con los requisitos del Cliente.

1.4 Itinerarios

Los itinerarios se facilitarán para todas las reservas por vía electrónica.

Servicios adicionales

1.5 Unidad de Respuesta Rápida de R&M

En caso de circunstancias extraordinarias que provoquen interrupciones, como Fuerza Mayor, R&M prestará servicios al Cliente y a los Viajeros utilizando su Unidad de Respuesta Rápida. En estas circunstancias, R&M se reserva el derecho a cobrar Honorarios de R&M adicionales por el uso de su Unidad de Respuesta Rápida.

1.6 Obtención de pasaportes y visados

- Los requisitos de pasaporte y visado se notificarán siempre lo antes posible.
- Cuando así se solicite, R&M facilitará todos los formularios necesarios y prestará asistencia en la tramitación de las solicitudes.
- Cuando se necesiten pasaportes y visados, las solicitudes deben hacerse lo antes posible para evitar retrasos.
- R&M velará por que las solicitudes se tramiten a su debido tiempo, teniendo siempre en cuenta las fechas previstas del viaje.
- Nota: R&M no se hace responsable de los cierres ad hoc de embajadas ni de los cambios en los requisitos de tramitación.
- Aunque R&M comprobará las solicitudes antes de su presentación, el Viajero es responsable de asegurarse de cumplimentar correctamente los formularios requeridos y de facilitar la documentación pertinente, por ejemplo, pasaporte, fotografías, invitación/carta de invitación del Cliente, según se requiera para la solicitud.
- El incumplimiento del plazo mínimo de tramitación indicado por la embajada correspondiente puede dar lugar a retrasos y cancelaciones, incluso a la imposibilidad de viajar si los documentos son retenidos por la embajada. R&M no se hace responsable de ningún retraso o rechazo de pasaportes/visados.

1.7 Gestión de información

Estándar

R&M pondrá a disposición informes de gestión de información y cuadros de mando de inteligencia empresarial desde el conjunto de informes estándar de R&M dentro de R&M/Portal.

Premium

Dentro de R&M/Insights, el Cliente puede optar por el paquete de informes Premium, por el que se aplicarán tarifas adicionales.

A medida

R&M puede poner a disposición informes personalizados y adaptados para satisfacer las peticiones específicas del Cliente. Se aplicarán tarifas adicionales que se comunicarán a medida que se realice cada solicitud en función de las necesidades.

1.8 Funciones administrativas

Las tareas administrativas periféricas quedan excluidas de los Servicios. En caso de que el Cliente requiera dichos Servicios adicionales, el Cliente deberá comunicar dicha solicitud a R&M, tras lo cual R&M determinará si puede llevar a cabo dicha solicitud y acordará con el Cliente los Honorarios de R&M con respecto a dichos Servicios.