Contenido

1. INTRODUCCION 2
2. TITULARIDAD 3
3. ACEPTACION 3
4. CONDICIONES GENERALES DE VENTA. 3
5. DEFINICIÓN DE SAAS (SOFTWARE AS A SERVICE) Y RESPONSABILIDADES OPERATIVAS 5
6. SERVICIOS DE SOPORTE 8
7. CONDICIONES DE ENTREGA / CESIÓN DE PRODUCTOS 10
8. CONDICIONES GENERALES ASOCIADAS A LOS SERVICIOS 11
9. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A LA ENTREGA DEL PRODUCTO 13
10. OTRAS CONDICIONES ASOCIADAS A LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS 14
11. CONDICIONES SERVICIOS CLOUD / SAAS 14
12. OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES — MODALIDAD CLOUD / SAAS 14
13. DURACIÓN DEL CONTRATO, PERMANENCIA, SUSPENSION Y SUBROGACIÓN 15
14. REQUISITOS MÍNIMOS 17
15. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD 17
16. FUERZA MAYOR 17
17. GESTIÓN DE RECLAMACIONES 18
18. CONFIDENCIALIDAD 18
19. NULIDAD PARCIAL. 18
20. AVISO LEGAL Y PROTECCIÓN DE DATOS. 18

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES EN LA ACEPTACIÓN Y CONTRATACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

1. INTRODUCCION

- **Documento**: Términos y condiciones generales en la aceptación y contratación de productos y servicios.
- **Versión**: v3
- **Fecha de entrada en vigor**: 01/06/2026
  Los presentes Términos serán aplicables y vincularán a las partes a partir de la Fecha de Entrada en Vigor indicada. Cualquier contratación, oferta o prestación de servicios realizada con posterioridad a dicha fecha se regirá por esta versión de los Términos, salvo pacto expreso y por escrito en sentido contrario.
- **Ámbito de aplicación**
  Estos Términos se aplican a:
  - La contratación, acceso y uso de la plataforma SaaS y demás productos y servicios ofrecidos por Winhotel.
  - Las relaciones entre Winhotel y el Cliente en todo lo relativo al funcionamiento, soporte, mantenimiento, integraciones y servicios complementarios descritos en el documento.
- **Ley aplicable y jurisdicción**
  - El presente contrato se rige en su integridad por la legislación española. Para la resolución de cualquier controversia, discrepancia o reclamación derivada de la interpretación, ejecución o incumplimiento del presente contrato, las partes, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someten a la jurisdicción exclusiva de los Juzgados y Tribunales de Palma de Mallorca.
- **Actualizaciones de los Términos y Condiciones Generales**
  Winhotel se reserva el derecho a modificar los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento, notificando al Cliente con un preaviso mínimo de treinta (30) días naturales antes de la entrada en vigor de la nueva versión. Si el Cliente no manifiesta su disconformidad por escrito dentro de dicho plazo, se entenderá que acepta la nueva versión. En caso de disconformidad, el Cliente podrá resolver el contrato sin penalización al finalizar el período de facturación en curso.

El presente documento, titulado "TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES EN LA ACEPTACIÓN Y CONTRATACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS regula las condiciones bajo las cuales WINHOTEL SOLUTION, S.L. (en adelante, "Winhotel") pone a disposición del Cliente los productos y servicios

descritos en las ofertas, presupuestos y contratos vinculados. Estos Términos, junto con las Condiciones de Uso, la Política de Privacidad y la Política de Cookies disponibles en www.winhotelsolution.com, conforman el marco contractual y normativo que rige la utilización de la plataforma y los servicios asociados.

2. TITULARIDAD

Winhotel Solution S.L. (en adelante, "Winhotel") es titular exclusivo de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial relativos al producto y servicio SaaS objeto del presente contrato, incluyendo, a título enunciativo, el software, el código fuente y objeto, interfaces, algoritmos, documentación, bases de datos, marcas, diseños, know how y cualquier mejora o actualización. Salvo licencia expresa y por escrito concedida por Winhotel, queda prohibida cualquier reproducción, distribución, transformación, comunicación pública, descompilación, ingeniería inversa, explotación o cesión de dichos activos.

Este servicio es propiedad y está operado por WINHOTEL SOLUTION, S.L. con domicilio en Gremi Cirurgians i Barbers, 48 – 3C, 07009 Palma de Mallorca (España). CIF: B-07964380:

Correo electrónico de contacto : info@winhotelsolution.es

3. ACEPTACION

El Cliente a los efectos de estos Términos y Condiciones será el establecimiento (hotel, cadena, apartamento u otro proveedor de alojamiento) que contrate los productos y servicios de Winhotel. El Cliente declara expresamente que actúa en el marco de su actividad empresarial o profesional, quedando excluida la aplicación de la normativa de protección de consumidores.

El contrato entre Winhotel y el Cliente se perfecciona en el momento en que el Cliente firma o acepta de la oferta o presupuesto emitido por Winhotel. Desde ese momento quedan vinculadas ambas partes por los presentes Términos y Condiciones, así como por las Condiciones de Uso, la Política de Privacidad y la Política de Cookies disponibles en www.winhotelsolution.com. El acceso a la plataforma estará condicionado a la perfección del contrato y al cumplimiento de las obligaciones de pago establecidas.

El Cliente utilizará el Servicio exclusivamente en el marco de su actividad empresarial y conforme a lo previsto en estos Términos. Queda prohibido emplear el Servicio para finalidades ilícitas, contrarias a lo pactado, o para prestar servicios a terceros no contemplados en la oferta aceptada.

4. CONDICIONES GENERALES DE VENTA.

- Los precios indicados en la oferta de presupuesto y/o contrato no incluyen impuestos indirectos; se aplicará según legislación española vigente, pudiendo repercutirse el IVA en factura o ser obligación del Cliente aplicar inversión del sujeto pasivo en sede de destinatario**.** La cotización es estimativa y puede variar según se defina el alcance del proyecto.
- Salvo que se indique expresamente lo contrario en el presupuesto o contrato, el software se entrega en modalidad SaaS (Software as a Service): Winhotel presta, aloja y gestiona el servicio en "la nube" bajo las condiciones aquí descritas.

- Los tiempos de los servicios se expresan en horas/consultor y dentro del horario estándar: lunes a viernes de 09:00h a 17:00h (Horario peninsular, CET), salvo que se indique expresamente otra cosa en el presupuesto.
- No se incluyen posibles gastos de estancia, desplazamiento y manutención de técnicos o consultores, salvo que se acuerde y presupuesten expresamente.
- Si existiera alguna necesidad especial del Cliente no cubierta en el presupuesto, será tratada fuera de este acuerdo y presupuestada aparte.
- No se incluye ningún producto, servicio o personalización no reflejado en la propuesta de negocio.
- Esta propuesta se ha elaborado con la información suministrada por el cliente durante las sesiones comerciales previas; Winhotel no será responsable de desviaciones derivadas de información incorrecta, incompleta o modificada por el Cliente. Constituye la propuesta completa.
- Vigencia de la oferta económica o propuesta: 30 días naturales desde la fecha establecida en el documento.

De forma general la presentación y aceptación de oferta de presupuesto especifica que:

El presupuesto incluye

- **El PRODUCTO:** Acceso a aplicaciones presupuestadas y aceptadas, hosting de software, bases de datos, copias de seguridad, y la prestación de un servicio de Soporte y Mantenimiento evolutivo. **APARTADO "A. TOTAL PRODUCTOS, ACCESO, SOPORTE Y MANTENIMIENTO"**
- **Los SERVICIOS** complementarios, (**APARTADO [B. Servicios]** de la oferta de presupuesto), que engloban todas aquellas horas de prestación dedicadas a la ejecución del proyecto, incluyendo, pero no limitándose a: consultoría previa, parametrización, importación de datos (si se acuerda), gestión de proyecto, así como las horas dedicadas a formación, capacitación, servicios de apoyo en la puesta en marcha y seguimiento. También se incluyen en este apartado , cualquier "servicio" que Winhotel pueda prestar al cliente y esté cotizado y aceptado por las partes. (Desarrollo adaptativo, Consultoria de diversa índole, Servicios de migración de datos, Puesta en Marcha, etc.).

El presupuesto no incluye

- Venta del software ni de la documentación: Winhotel conserva la titularidad del software, documentación, know-how, patentes y secretos comerciales, salvo cesión expresa y escrita.
- Hardware, licencias de base de datos (MS SQL Server/Client-CAL), software de base (Windows Server, Windows OS) ni servicios asociados a su implantación.
- Desarrollos, funcionalidades o reportes considerados personalizaciones no recogidas en el presupuesto.
- Volcado de datos no indicado en apartado "B. SERVICIOS" o en la definición del proyecto.
- Cualquier servicio, producto o responsabilidad ajena a los productos fabricados por Winhotel.

Las cantidades entregadas por adelantado se consideran a cuenta del pedido; no se consideran arras ni serán reembolsables, salvo causa imputable exclusivamente a Winhotel. La renuncia a cantidades adelantadas no libera de obligaciones contractuales.

Si la factura se emite a nombre de un tercero a solicitud del cliente, cliente y tercero responden solidariamente del pago y obligaciones derivadas, pudiendo Winhotel dirigirse indistintamente contra cualquiera de ellos.

Winhotel podrá actualizar sus tarifas mediante comunicación al Cliente con un preaviso mínimo de treinta (30) días naturales. La actualización de tarifas no requiere causa específica ni está vinculada a ningún índice de referencia. En caso de no aceptación de la nueva tarifa, el CLIENTE podrá resolver el contrato sin penalización al finalizar el período en curso, comunicándolo por escrito dentro del plazo de preaviso indicado.

Es aplicable la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

5. DEFINICIÓN DE SAAS (SOFTWARE AS A SERVICE) Y RESPONSABILIDADES OPERATIVAS

Salvo que se indique expresamente lo contrario en el presupuesto o contrato, el software se entrega en modalidad SaaS (Software as a Service). En esta modalidad Winhotel presta, aloja, opera y mantiene el servicio en “la nube”, permitiendo al Cliente el acceso a las aplicaciones y a los datos contratados mediante credenciales. El servicio incluye las funciones de acceso a aplicaciones aceptadas, hosting, bases de datos, copias de seguridad y soporte descritos en este contrato, de acuerdo con las condiciones y limitaciones aquí establecidas.

En materia de protección de datos

El Cliente actúa como responsable del tratamiento respecto de los datos que introduce y gestiona en el servicio, salvo pacto en contrario.

Winhotel actúa como encargado del tratamiento cuando trata datos personales por cuenta del Cliente, comprometiéndose a suscribir un acuerdo de tratamiento de datos (DPA) cuando proceda.

Responsabilidades operativas de Winhotel (Proveedor)

1. Disponibilidad y operación: gestionar y operar la plataforma SaaS, desplegar y mantener servidores, redes y componentes para proporcionar el servicio conforme a lo pactado. Winhotel adoptará medidas razonables de redundancia y monitorización para maximizar disponibilidad.

2. Seguridad técnica: aplicar controles razonables de seguridad técnica, incluyendo cifrado en tránsito, controles de acceso, gestión de parches y protección perimetral según estándares industriales.

3. Backups: realizar copias de seguridad automáticas según el régimen acordado (por defecto: copias diarias, con parciales transaccionales cada 1 hora, con retención máxima de 90 días, salvo acuerdo

distinto). Mantener procedimientos de restauración; recuperaciones fuera del alcance estándar podrán tener coste adicional.

4. Mantenimiento y actualizaciones: realizar parches, actualizaciones y revisiones evolutivas. Winhotel notificará con antelación razonable las ventanas de mantenimiento programado y, cuando sea posible, las programará fuera de horas punta.

5. Monitorización e incidentes: monitorizar el entorno e informar al Cliente de incidentes de seguridad o disponibilidad que afecten sustancialmente al servicio. En caso de brecha de seguridad que afecte a datos personales, Winhotel notificará al Cliente sin dilación indebida y conforme a la normativa aplicable.

6. Restauración y límites: restaurar servicios y/o datos desde copias de seguridad conforme a procedimientos y límites contractuales. Winhotel no garantiza recuperación de información eliminada si ha transcurrido el periodo de retención acordado.

7. Soporte: prestar el soporte contratado (Standard o Premium) y atender incidencias según condiciones y horarios pactados.

Responsabilidades operativas del Cliente

1. Control de accesos y credenciales: custodiar credenciales, aplicar buenas prácticas (políticas de contraseñas, rotación, MFA si disponible) y notificar inmediatamente a Winhotel cualquier uso no autorizado o pérdida.

2. Seguridad de endpoints y red: mantener seguridad en sistemas, estaciones, redes y dispositivos que acceden al servicio (antivirus/EDR, firewall, actualizaciones) y contar con conexión a Internet adecuada.

3. Uso y datos: introducir, clasificar y gestionar datos conforme a normativa; asegurar que dispone de derechos necesarios para alojar datos en la plataforma.

4. Cooperación en incidentes: colaborar en investigación y mitigación de incidentes, aportando información y accesos razonables.

5. Copias locales y exportación: si lo desea, mantener copias locales/exportaciones periódicas cuando las políticas de retención del proveedor no cubran necesidades regulatorias o de negocio, y se acuerde expresamente la contratación de este servicio. El Cliente es responsable de la integridad de estas copias.

6. Integraciones y personalizaciones: mantener seguros y actualizados sistemas de terceros que integren con la plataforma; incidencias originadas en integraciones externas serán analizadas y presupuestadas según corresponda.

7. Notificación de requerimientos: notificar a Winhotel cualquier requerimiento legal o administrativo que afecte a los datos almacenados en el servicio y colaborar en la respuesta.

Backups, retención y pruebas

- Por defecto, Winhotel realizará copias diarias con retención mínima de 90 días y procesos de verificación periódicos. Pruebas de restauración se realizarán según frecuencia pactada (por defecto: trimestralmente) o lo establecido en contrato.

- Restauraciones fuera del ámbito operativo estándar o peticiones puntuales de “restore” podrán generar cargos adicionales.

Disponibilidad y mantenimiento

- Las ventanas de mantenimiento programado serán notificadas con antelación razonable y preferentemente se ejecutarán fuera de horario comercial; las interrupciones programadas no constituirán incumplimiento contractual.

- El nivel objetivo de disponibilidad (SLA), penalizaciones por incumplimiento y métricas se definirán en el contrato o anexo de SLA; en ausencia de SLA específico, las partes cooperarán para resolver incidencias y minimizar tiempo de inactividad.

Seguridad y cumplimiento

- Winhotel implementará medidas técnicas y organizativas razonables para proteger confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos conforme a la normativa aplicable.

- El Cliente debe asegurar que su uso del servicio cumple normativa aplicable y proporcionar la información necesaria para que Winhotel cumpla obligaciones contractuales y legales.

Límites y exclusiones:

- Winhotel no será responsable de fallos o degradaciones causadas por actuación o configuración incorrecta del Cliente, por terceros externos, por fallos de enlaces de Internet del Cliente o por causas fuera del control razonable del proveedor.

- Recuperaciones más allá de los límites de retención acordados podrán requerir tarifas por trabajos extraordinarios de recuperación.

6. SERVICIOS DE SOPORTE

1. Opciones contratables. El Cliente podrá elegir, según la oferta aceptada, una de las siguientes modalidades de soporte:

- **Soporte Standard**
  - Canal: e-mail / chat.
  - Horario: Lunes a Viernes, 09:00–17:00 (CET).
  - Cobertura: incidencias de funcionamiento y consultas operativas básicas.
- **Soporte Premium**
  - Canal: teléfono / e-mail / chat, con posibilidad de asignación de Account Manager.
  - Horario: Lunes a Viernes, 09:00–17:00 (CET).
  - Cobertura: mayor prioridad en atención, gestión proactiva y coordinación por Account Manager.

- **Soporte Consultoria PEM** (Puesta en marcha)
  - Independientemente de la modalidad contratada, el cliente cuenta con “soporte Premium” desde la puesta en marcha del sistema hasta los 30 días siguientes. A partir de ese momento, se activa la modalidad contratada.

2. Condición de acceso al servicio y soporte

- El acceso y la continuidad en la prestación del servicio (PRODUCTO) y del soporte asociado (Standard o Premium) están supeditados al cumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones de pago. En particular, el Cliente deberá estar al corriente de todas las cuotas de acceso y mantenimiento que se hubieren devengado.

- En caso de impago, Winhotel podrá suspender el acceso al servicio y/o la prestación del soporte en los términos y con el procedimiento establecido en el apartado 13 del presente contrato. La reanudación de dichos servicios estará condicionada al cobro íntegro de las cantidades pendientes.

- La suspensión del servicio por impago no eximirá al Cliente de su obligación de abonar las cuotas devengadas durante el periodo de suspensión.

3. Exclusiones del servicio de soporte

- El servicio de soporte contratado (tanto Standard como Premium) cubre la resolución de incidencias técnicas, errores de funcionamiento y consultas operativas puntuales relativas al uso cotidiano del PRODUCTO. No obstante, en ningún caso dicho soporte incluirá la impartición de formación específica, continuada o prolongada sobre el funcionamiento básico o avanzado del PRODUCTO entregado.

- Se considerarán actividades de "formación específica o prolongada" —y, por tanto, excluidas del soporte—, entre otras:
  - Curso, formación o sesiones estructuradas con planificación de contenidos y objetivos.

- Programas de capacitación o formación (sea telefónica o en remoto) con duración superior a sesiones puntuales de aclaración (por ejemplo, planes formativos que sumen más de 30 minutos por usuario sin acuerdo expreso).
- Formación personalizada para roles concretos, consultoría formativa o puesta en marcha formativa que requiera preparación previa, materiales y seguimiento.

- Para evitar dudas, el soporte podrá incluir aclaraciones breves y asistencia puntual para resolver dudas de uso concreto, pero cualquier actividad que suponga preparación, material didáctico, evaluación o dedicación planificada será considerada Servicio Complementario y deberá contratarse y presupuestarse aparte.

- Las solicitudes de formación que se presten fuera del alcance del soporte serán presupuestadas por Winhotel y facturadas conforme a la tarifa aplicable o según lo acordado en la oferta.

4. Teléfono de emergencia (fuera de horario)

- En la entrega del PRODUCTO, Winhotel facilitará al Cliente, junto con las credenciales, un número de teléfono exclusivo para la atención de incidencias graves y bloqueantes fuera del horario de soporte.

- Este número deberá usarse exclusivamente para emergencias que impidan la operación crítica del sistema. El uso indebido podrá dar lugar a facturación según tarifas vigentes.

5. Cobertura fuera de horario y facturación

- Soporte Standard:
  - El acceso al teléfono de emergencia se facilita únicamente para notificar incidencias críticas.
  - Las intervenciones efectivas fuera del horario estándar podrán ser facturadas.
- Soporte Premium:
  - La atención de emergencias graves y bloqueantes fuera de horario podrá estar incluida en la modalidad Premium según lo pactado en la oferta; las condiciones y límites se reflejarán en la propuesta económica o anexo de SLA.

6. Respuesta, tiempos y SLA

- La respuesta inicial y los tiempos de resolución aplicables estarán regulados por:
  1. El tipo de soporte contratado (Standard o Premium).
  2. Las condiciones expresadas en este documento y, en su caso, en el Anexo de Nivel de Servicio (SLA) debidamente firmado entre las partes.
- En ausencia de SLA específico, las partes acuerdan que Winhotel dará prioridad a la resolución de incidencias críticas y cooperará para minimizar el impacto operativo;

7. Procedimiento de notificación y escalado

- Canales primarios de notificación:
    1. Soporte por e-mail: soporte@winhotelsolution.es
    2. Chat (cuando esté disponible desde la plataforma).
    3. Teléfono de emergencia (solo para incidencias graves/bloqueantes fuera de horario).
- Escalado:
    - La notificación por cualquiera de los canales deberá incluir descripción de la incidencia, impacto operativo y datos de contacto.
    - Winhotel asignará responsable y, según prioridad, informará al Cliente del plan de actuación y tiempos estimados.
    - Si procede, se activarán las personas de atención (técnico, Account Manager, coordinación) según el nivel y el soporte contratado.

8. Uso indebido y limitaciones

- El teléfono de emergencia no sustituye los canales ordinarios de soporte; su uso indebido o repetitivo para consultas no críticas podrá ser facturado.

- Winhotel podrá denegar la intervención por teléfono cuando, tras evaluación, la incidencia no resulte bloqueante o tampoco corresponda a la cobertura contratada; en ese caso se ofrecerá la atención por los canales y horarios ordinarios o se presupuestará la intervención fuera de horario.

7. CONDICIONES DE ENTREGA / CESIÓN DE PRODUCTOS

- Winhotel entregará el software indicado en la sección “A. PRODUCTOS”. El acceso al software , modalidad SaaS, incluye programas, dispositivos de acceso y software de interfaz (en adelante, “PRODUCTO”).

- El Cliente deberá notificar a Winhotel en los 30 días siguientes al acceso inicial cualquier incidencia técnica o desalineación funcional entre el PRODUCTO y lo contratado, solicitando corrección a soporte@winhotelsolution.es. Dicha notificación no suspende las obligaciones de pago ni otorga derecho de resolución contractual, sino que activa el procedimiento de corrección técnica por parte de Winhotel. Si no se comunica incidencia alguna en dicho plazo, se entenderá que el PRODUCTO funciona correctamente y conforme a lo contratado."

- Interfaces o integraciones no incluidas en la lista estándar de soluciones integradas y certificadas por Winhotel tendrán coste adicional y estarán sujetos a cotización.

- Si los productos se entregan en modalidad Cloud/SaaS:

    - El servicio Cloud estará administrado por Winhotel y podrá estar alojado en España o fuera de la jurisdicción nacional.

    - Winhotel ofrece garantías altas de disponibilidad y conectividad, aunque no son totalmente excluibles fallos hardware.

- El Servicio SaaS se suministra en servidores dedicados de primer nivel. En caso de eventualidad, nuestro personal técnico investigará y tomará medidas para minimizar el impacto.

- Las copias de seguridad se realizan automáticamente en dos servidores sincronizados para garantizar recuperación ante fallos.

Acceso, Usuarios Concurrentes y limitaciones

A efectos del presente contrato, se entenderá por "Usuario Concurrente" cualquier usuario, persona o sistema que mantenga una sesión activa y simultánea en la plataforma/producto contratada en un mismo instante de tiempo.

Alcance de la cesión de acceso

- Winhotel facilita al Cliente acceso a la plataforma en modalidad SaaS para un máximo de usuarios especificados en la oferta de presupuesto para cada producto o servicio; (en adelante, los "Usuarios Incluidos"), durante la vigencia del contrato y dentro del ámbito funcional y técnico descrito en la propuesta comercial y en estos Términos.

Límites y control de acceso

- El acceso está limitado al número de Usuarios Incluidos indicados en la oferta de presupuesto. Winhotel podrá aplicar controles técnicos para garantizar el cumplimiento del límite de Usuarios Concurrentes (por ejemplo, control de sesiones activas, restricciones de inicio de sesión o colas de acceso).

- El Cliente es responsable de la gestión interna de credenciales y del uso responsable de las cuentas de usuario; no podrá compartir credenciales más allá de lo permitido ni utilizar las cuentas de forma que supere los límites contratados.

Exceso de usuarios y medidas aplicables

- Si en cualquier momento el número de Usuarios Concurrentes supera el límite contratado, Winhotel podrá, indistintamente, notificar al Cliente del exceso y ofrecer opciones para ampliar la capacidad, o suspender las nuevas sesiones hasta que se regularice la situación.

8. CONDICIONES GENERALES ASOCIADAS A LOS SERVICIOS

- Winhotel prestará un trabajo o actividad al cliente, destinado principalmente a la implementación y puesta en marcha de las soluciones informáticas fabricadas por el primero, y contratadas por el segundo.

- En general, los Servicios serán ejecutados por empresas de su grupo o por terceros colaboradores debidamente seleccionados, bajo la supervisión y responsabilidad de Winhotel, quien garantizará en todo caso el mismo nivel de calidad, confidencialidad y cumplimiento normativo.

- Los servicios contratados se entregarán y ejecutarán virtualmente o en remoto salvo que, habiendo acuerdo previo entre las partes, se decidiese que éstos se ejecuten presencialmente.

- No se incluyen posibles gastos de estancia, desplazamiento y manutención de técnicos o consultores, salvo que se acuerde y presupuesten expresamente.

- La ejecución de los servicios sólo se realizará para aquellos productos que estén expresamente contemplados en la oferta de presupuesto o contrato.

- En este sentido, la estimación de horas indicada en la oferta tiene carácter orientativo y se basa en un proyecto de configuración estándar. Dicha estimación podrá verse modificada en función de las circunstancias específicas del Cliente, la complejidad real del proyecto o cualquiera de las causas de desviación descritas a continuación, las cuales serán debidamente comunicadas al Cliente con carácter previo a su ejecución cuando sea posible. Las principales causas a nivel de desviaciones son:

    - Nuevas solicitudes y/o cambios solicitados por el cliente, no planificados con anterioridad en el momento o durante el SETUP de los productos.

    - Problemas Técnicos imputables al cliente que impiden la correcta ejecución de los servicios (p.ej., fallos conexión, etc.).

    - Fallos en la comunicación que deriven en desacuerdos que demoren los tiempos de implementación.

    - Falta de involucramiento del cliente y sus interlocutores para la puesta en marcha de los productos.

Estas deberán ser debidamente justificadas y consensuadas entre el cliente y Winhotel. Las horas extraordinarias realizadas, no imputables a responsabilidad de Winhotel, serán facturadas a precio de tarifa vigente.

- Los servicios contratados deberán ser planificados, y posteriormente ejecutados en base a:

    a) Tipología de proyecto o servicio,

    b) Estudio previo del proyecto, tarea o actividad a realizar, la cual dependerá de cada Cliente, de su nivel de uso, de su conocimiento, y también, de la configuración del programa/producto.

- El despliegue de los métodos, tareas y actividades asociadas a los servicios contratados se realizará en base a la disponibilidad de los recursos y materiales de Winhotel.

9. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A LA ENTREGA DEL PRODUCTO

Los servicios complementarios, (**Apartado [B. Servicios]** de la oferta de presupuesto), engloban todas aquellas horas de prestación dedicadas a la ejecución del proyecto, incluyendo, pero no limitándose a: consultoría previa, parametrización, importación de datos (si se acuerda), gestión de proyecto, así como las horas dedicadas a formación, capacitación, servicios de apoyo en la puesta en marcha y seguimiento.

1. Proyectos de nuevas implementaciones y migraciones

- En caso de que los servicios estén vinculados a un Proyecto de nueva implementación o migración a nuevo entorno tecnológico (Winhotel Web40/eVolution), éste englobará una serie de fases estructuradas y estandarizadas que podrán variar según la tipología del Proyecto.

- Si el proyecto carece de aspectos necesarios para asegurar el éxito, se comunicará al cliente para revisar y ampliar el acuerdo, con la correspondiente revisión económica.

- Si el Cliente aplaza, posterga o cambia el orden pactado de los servicios, deberá avisar por escrito a Winhotel con al menos 15 días de antelación.

- No se incluyen servicios de reingeniería de procesos o consultoría de transformación del negocio salvo acuerdo explícito y presupuesto aparte.

2. Formación y Capacitación

- Las horas de formación serán las detalladas en el presupuesto, pudiendo ser ejecutadas de manera online o presencial previo acuerdo entre las partes.

- El Cliente deberá comunicar el inicio y duración de las formaciones a programar, asegurando el desarrollo satisfactorio de las acciones formativas, y de las funciones de seguimiento, control y evaluación, así como la adecuación de la formación realizada a las necesidades formativas que se requieran.

- El Cliente tendrá acceso a todos los recursos formativos (manuales de uso, manuales de ejecución de procesos estándar y videotutoriales) que pondrá a disposición Winhotel para la correcta ejecución de los procesos dentro del sistema. En todo caso, Winhotel garantizará al Cliente el acceso a un plan formativo estándar el cual, salvo que no se indique lo contrario, será el programa formativo para ejecutar.

- Bonificaciones Fundae: La posibilidad de bonificación de la formación a través de Fundae es de carácter opcional y queda supeditada a las condiciones legales y administrativas vigentes en el momento de la aceptación de la oferta. En caso de que la bonificación sea aplicable y el Cliente desee que Winhotel gestione la bonificación ante Fundae, el Cliente deberá comunicarlo por escrito con al menos 21 días de antelación respecto del inicio de la formación. El coste de gestión por parte de Winhotel, cuando proceda y salvo que la normativa aplicable establezca otra cosa, será del 15% sobre el coste de la formación. El Cliente es responsable de comprobar y cumplir los requisitos legales y administrativos

exigidos por Fundae para la bonificación; Winhotel no se responsabiliza de denegaciones o incidencias derivadas de incumplimientos imputables al Cliente.

3. Desarrollos, personalizaciones e integraciones

- En caso de que los servicios estén asociados a iniciativas de personalización de producto o integraciones, cualquier modificación del mismo fuera del dimensionamiento pactado en la VTAS (Valoración Técnica de Adaptaciones), deberá ser presupuestada adicionalmente.

10. OTRAS CONDICIONES ASOCIADAS A LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS

- La ejecución solo se realizará para productos contemplados en este documento o adquiridos previamente.
- Las horas presupuestadas son teóricas; si se exceden, se notificará al Cliente mediante albarán y se facturarán los excesos, según tarifas vigentes.
- Los servicios se prestarán dentro del horario convenido (lunes a viernes 09:00–17:00 CET). Tiempo fuera de ese horario será facturado, según tarifas vigentes.
- La ejecución está sujeta a la disponibilidad y recursos de Winhotel.

11. CONDICIONES SERVICIOS CLOUD / SAAS

- El servicio Cloud/SaaS incluye acceso a las aplicaciones, hosting de aplicaciones y bases de datos, y copias de seguridad.
- Mantenimiento evolutivo: incluye reinstalación de software en el entorno Cloud en caso de anomalías, 4 revisiones menores y 2 mayores aplicadas automáticamente al PRODUCTO/S contratado/s. Se entiende por revisión menor aquella que corrige errores, mejora el rendimiento o incorpora ajustes menores de funcionalidad. Se entiende por revisión mayor aquella que incorpora nuevas funcionalidades o cambios significativos en la plataforma.
- El mantenimiento no incluye recuperación o reconstrucción de datos dañados por mal uso del Cliente, ni adaptaciones o personalizaciones no incluidas en el estándar contratado.
- Las condiciones de soporte aplicables, incluyendo modalidades, horarios, cobertura, exclusiones y procedimiento de notificación de incidencias, se regulan en el apartado 6 del presente contrato.

12. OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES — MODALIDAD CLOUD / SAAS

- El Cliente se obliga a suministrar datos veraces para la creación de usuarios de acceso a la plataforma CLOUD.
- El uso de accesos estará limitado conforme a lo establecido en el apartado 7 del presente contrato.

- El Cliente es responsable de identificar y autenticar accesos, aprobar usuarios, controlar accesos no autorizados y mantener la confidencialidad de contraseñas e información de cuenta. Winhotel no es responsable de daños derivados de accesos por credenciales no protegidas.
- El Cliente será responsable de todas las actividades realizadas con sus cuentas y notificará inmediatamente cualquier uso no autorizado del que tenga conocimiento.
- El Cliente deberá emplear esfuerzos razonables para evitar accesos no autorizados a la plataforma.
- El Cliente reconoce y abonará los importes facturados y cargos que se deriven del presente contrato; no podrá excusarse en no uso del servicio para eludir el cumplimiento de sus obligaciones de pago.
- Winhotel podrá auditar el uso de los servicios para verificar conformidad con la orden de pedido. El Cliente cooperará y facilitará información razonable. Las auditorías no interferirán de forma injustificada con la actividad comercial normal del Cliente.
- El Cliente abonará en el plazo de 30 días desde su notificación por escrito las tarifas correspondientes al uso en exceso de los derechos contratados.
- El Cliente informará a Winhotel de irregularidades en la prestación del servicio y facilitará la información y cooperación necesarias para su resolución.

- El Cliente no adquiere derechos de uso que excedan el alcance y duración indicados en la propuesta comercial.
- El Cliente responderá por daños y perjuicios resultantes del incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente contrato.

13. DURACIÓN DEL CONTRATO, PERMANENCIA, SUSPENSION Y SUBROGACIÓN

- Duración inicial y renovación automática: El contrato tendrá una duración inicial de un (1) año desde la fecha de inicio indicada en el presupuesto o contrato aceptado. Transcurrido el período inicial, el contrato se renovará automáticamente por períodos anuales sucesivos, salvo que cualquiera de las partes comunique su voluntad de no renovar con un preaviso mínimo de treinta (30) días naturales antes del vencimiento del período en curso, mediante comunicación escrita fehaciente.
- Devengo de cuotas: Las cuotas del servicio se devengarán desde el primer día del período contratado, con independencia de la periodicidad de pago acordada entre las partes. El pago aplazado o periódico no altera el momento del devengo de la obligación de pago.
- Cuando el Cliente contrate productos o servicios adicionales durante la vigencia de un contrato existente, la firma de la nueva oferta o presupuesto implicará la novación modificativa del contrato original, unificando todos los productos y servicios contratados bajo una nueva fecha de inicio común. En ese caso, la duración contractual se computará desde la

fecha de la novación, manteniéndose en todo lo demás las condiciones económicas y contractuales pactadas en cada oferta, quedando únicamente modificada la fecha de inicio y vencimiento del contrato.

- Extinción anticipada por decisión unilateral del Cliente: En caso de resolución anticipada del contrato por decisión unilateral del Cliente sin causa imputable a Winhotel, el Cliente quedará obligado al pago de la totalidad de las cuotas correspondientes al período contractual en curso no transcurrido, como indemnización pactada y liquidada por los daños y perjuicios derivados del incumplimiento.

Suspensión del contrato.

- En caso de impago de cualquier factura emitida por Winhotel en la fecha de vencimiento establecida, Winhotel notificará al Cliente dicha circunstancia, otorgándole un plazo de 7 días naturales para regularizar la situación. Transcurrido dicho plazo sin que se haya producido el pago íntegro de las cantidades adeudadas, Winhotel podrá suspender de forma inmediata el acceso al servicio y la prestación del soporte, sin que ello genere derecho a indemnización ni reducción de las cuotas devengadas.
- Durante el período de suspensión, el cómputo del plazo contractual continuará su curso sin interrupción ni ampliación, siendo el tiempo de suspensión asumido expresamente por el Cliente como consecuencia del incumplimiento de sus obligaciones de pago.
- La existencia de impago en el momento del vencimiento del período contractual no constituirá en ningún caso comunicación de no renovación ni producirá la extinción de las obligaciones económicas del Cliente. El Cliente quedará obligado al pago íntegro de todas las cantidades devengadas y pendientes, así como, en su caso, a la indemnización correspondiente por no haber comunicado la no renovación dentro del plazo de preaviso establecido, equivalente a las cuotas que hubieran correspondido al período de preaviso incumplido.
- Winhotel notificará al Cliente la extinción del contrato por esta causa, sin que dicha notificación sea requisito previo para el devengo de las obligaciones económicas descritas en el párrafo anterior.
- Las cantidades pendientes en el momento de la extinción serán exigibles de forma inmediata, pudiendo Winhotel ejercer cuantas acciones legales correspondan para su reclamación, incluyendo la aplicación de los intereses de demora previstos en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

Subrogación.

Ambas partes, mientras permanezca el contrato en vigor, se facultan para subrogar libremente la totalidad de obligaciones y derechos recogidos en el mismo, a las personas físicas o jurídicas que pudieran ser necesarias ante el cambio de propiedad, de empresa explotadora, de empresa gestora, de datos fiscales y en general ante cualquier cambio en la entidad de cualquiera de las partes que afecte a la contratación, pago o cobro del servicio contratado. Esta subrogación se formalizará mediante la oportuna comunicación que pasará a formar parte del presente acuerdo a modo de anexo, siendo efectiva a partir del mismo momento de su comunicación.

14. REQUISITOS MÍNIMOS

- El hardware y software necesario (estaciones de trabajo, POS, impresoras, dispositivos móviles) deben estar instalados antes de la llegada de consultores para evitar retrasos. Winhotel se reserva el derecho de comprobación remota.
- El Cliente es responsable del funcionamiento de su sistema y red, incluida una conexión a Internet adecuada, estable y suficiente; mantenimiento y administración de la misma.
- Se recomienda una línea de Internet adicional de respaldo con otro proveedor o medio.
- Para modalidad SaaS se recomienda un mínimo de subida 1 Mb y bajada 12 Mb tanto para línea fija como 3G/4G/5G.
- Navegador web: última versión (Google Chrome, Edge o similar). Tener solución para abrir reportes exportables en formato XLS.
    - Estaciones de trabajo y TPVs (Workstations): Procesador: Dual Core 2.2 GHz
    - Memoria RAM: 4 GB mínimo (8 GB recomendado)
    - Resolución vídeo: 1366x768
    - Monitor: 15” o superior (recomendado 19”).

15. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

La responsabilidad de Winhotel frente al Cliente quedará limitada exclusivamente a los daños directos y probados causados por actuaciones directamente imputables a Winhotel. En ningún caso Winhotel responderá de daños indirectos, lucro cesante, pérdida de negocio, daños reputacionales, pérdida de datos o daños consecuentes. El importe máximo de responsabilidad, en cualquier caso, no podrá superar el equivalente a las cuotas efectivamente abonadas por el Cliente en los doce (12) meses anteriores al hecho causante del daño, en relación con el producto o servicio objeto de la reclamación. Esta limitación es aplicable aun cuando Winhotel hubiera sido informada de la posibilidad de tales daños.

16. FUERZA MAYOR

Ninguna de las partes será responsable por el incumplimiento o retraso en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales cuando dicho incumplimiento o retraso sea consecuencia de causas ajenas a su control razonable, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo: desastres naturales, incendios, inundaciones, actos de guerra o terrorismo, huelgas generales, fallos generalizados de infraestructuras de telecomunicaciones o energía, ciberataques masivos de terceros, o actos de autoridades gubernamentales. La parte afectada deberá notificar a la otra con la mayor brevedad posible la existencia y naturaleza de la causa de fuerza mayor, adoptando todas las medidas razonables para mitigar su impacto. Si la situación de fuerza mayor se prolongara por un período superior a treinta (30) días naturales, cualquiera de las partes podrá resolver el contrato sin penalización mediante comunicación escrita a la otra parte.

17. GESTIÓN DE RECLAMACIONES

En caso de impago, Winhotel podrá reclamar al Cliente, además de las cantidades adeudadas y los intereses de demora, una compensación por costes de cobro de cuarenta euros (40,00€) por factura impagada, conforme a lo establecido en el artículo 8 de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

18. CONFIDENCIALIDAD.

Ambas partes se obligan a tratar confidencialmente cuanta información sea facilitada u obtenida en la ejecución del presente contrato, obligándose a no divulgarla durante, ni con posterioridad, a la vigencia del mismo y a someterla a iguales medidas de seguridad que se obligan a aplicar a la información confidencial de otros proveedores y clientes.

Esta obligación rige igualmente para cuantos empleados y/o colaboradores de ambas partes conozcan o puedan tener acceso a dicha información confidencial. Se entiende como información confidencial toda aquella que se intercambie o llegue a conocimiento de las partes de forma escrita o verbal, que esté señalada por alguna de las partes como tal, o que no estándolo no sea de dominio público o que no suela divulgarse públicamente. Estas obligaciones serán efectivas por tiempo indefinido más allá de la finalización del servicio contratado y el propio contrato.

19. NULIDAD PARCIAL.

Si cualquier cláusula o disposición de los presentes Términos y Condiciones fuera declarada nula, inválida o inaplicable por resolución judicial o administrativa firme, dicha nulidad no afectará a la validez y eficacia del resto del contrato, que continuará vigente en todos sus términos. Las partes se comprometen a sustituir la cláusula declarada nula por otra que, siendo válida, refleje en la medida de lo posible la intención original de las partes.

20. AVISO LEGAL Y PROTECCIÓN DE DATOS.

De conformidad con lo establecido por el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril del 2016 (Reglamento General de Protección de Datos), le informamos que puede consultar nuestra política de protección de datos en el siguiente enlace:

http://www.winhotelsolution.com/es/aviso-legal/

Los datos personales facilitados en el marco de la relación contractual serán tratados por WINHOTEL SOLUTION, S.L., con domicilio en Gremi Cirurgians i Barbers, 48 – 3C, 07009 Palma de Mallorca, en su condición de responsable del tratamiento, con la finalidad de gestionar y ejecutar el presente contrato de servicios. Dichos datos serán tratados con la máxima confidencialidad y no serán cedidos a terceros salvo obligación legal o necesidad derivada de la prestación del servicio.

El interesado podrá ejercer en cualquier momento sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, oposición y portabilidad, mediante comunicación escrita dirigida a WINHOTEL SOLUTION, S.L. en la dirección indicada o a través del correo electrónico info@winhotelsolution.es, conforme a lo establecido en la Política de Privacidad disponible en nuestra web.