

Acuerdo Internacional de Prestación de Servicios



Presentada por:

All In One Hotels S.A.S

(+57) 312 832 0776
Cra 13 8N 39 Edif Bambú Oficina 209
Email: info@allinonehotels.com.co
Armenia, Colombia.

Por este medio nos permitimos remitirle el siguiente acuerdo de servicios para la plataforma **Hotel Link - All In One Hotels**, que se instalará en el sistema de su hotel.

Conocedores de la industria y las necesidades de nuestros clientes en cuanto al uso y aprovechamiento de las herramientas de administración eficiente y marketing digital; con más de 10 años de experiencia en el mercado empresarial, Brainmarkt Creative Group *partner* exclusivo de Costa Rica, Perú, México, Guatemala, el Caribe y Estados Unidos de Hotel Link, una solución tecnológica innovadora, la cual ponemos a su disposición.

1. Alcance y objetivos del servicio

El presente acuerdo establece los términos y condiciones con las que **Hotel Link - All In One Hotels**, en adelante PROVEEDOR, está sujeto en el ámbito de la prestación del servicio de la plataforma Hotel Link a **Hotel el Bosque Armenia** en adelante el CLIENTE.

Este acuerdo persigue establecer los niveles de calidad en la prestación del servicio proporcionados por el PROVEEDOR.

- La plataforma Hotel Link - All In One Hotels, es propiedad de la marca, por lo tanto, la prestación del servicio no incluye ningún tipo de licencia o derecho de propiedad intelectual para el cliente.
- El CLIENTE recibirá el servicio de la herramienta HL - AOH SAS, donde contarán con la activación de las funcionalidades de los módulos:
 - a. Booking Engine.
 - b. Channel Manager.
 - c. Sitio Web o Booking Widget.
 - d. Front Desk.
 - e. Capacitación
 - f. Configuración
 - g. Soporte

2. Estimación de la inversión y forma de pago

- Según lo acordado, la inversión será mensual, por un monto de **USD\$70 + IVA**
- Tener en cuenta que el primer mes con la plataforma implementada y activa se da como prueba de nuestros servicios.
- Los costos del servicio se facturarán al iniciar el segundo mes, pago anticipado.
- Mes a mes se le hará llegar una factura, la cual va de parte de All In One Hotels S.A.S
- All In One Hotels S.A.S, mes a mes, enviará una factura al correo que el CLIENTE indique. A través de la página web www.allinonehotels.com.co, podrá realizar los pagos correspondientes al plan adquirido.
- Si hubiera algún contratiempo con la realización del cargo a su tarjeta, favor ponerse en contacto con info@allinonehotels.com.co para dar solución.
- La factura deberá ser cancelada los primeros 5 días después de enviada.
- Si para el día 15 del siguiente mes el CLIENTE no ha pagado la mensualidad correspondiente al servicio, All In One Hotels S.A.S está autorizada a bloquear el acceso al sistema desde las oficinas centrales.

3. Condiciones:

- El servicio incluye una licencia de HL – AOH con los módulos **Booking Engine, Channel Manager, Front Desk**. En caso de que haya activado la función Hotel Pay, las condiciones y contrato serán coordinadas directamente por Kovená, empresa encargada.
- El servicio incluye la configuración del sistema acorde a las necesidades del CLIENTE, el cual no deberá ser modificado sin previa notificación al PROVEEDOR, cualquier error producido por un cambio en la configuración por parte del CLIENTE, no es responsabilidad del PROVEEDOR. Si el impacto requiere más de 2 horas de trabajo, se cobrará el tiempo invertido en la corrección del error a una tarifa de \$25 USD la hora.

- Servicios incluidos bajo esquema de soporte (No tienen costo para el CLIENTE):

SERVICIOS DE SOPORTE
Que no se cargue una reserva
Que no aparezca una reserva
Se cargó una reserva sin impuestos
Que no se vea liberada una habitación en la OTA
Bloqueo de cuentas
Creación de usuarios
Reconexión de OTAS
Agregar un idioma
Cambiar moneda
Solicitud de activación de reporte de HL Pay
Revisión de extra de personas en OTAS
Reagendamiento de capacitaciones

- Servicios adicionales después de estar activo el sistema:

SERVICIO AL CLIENTE ALL IN ONE HOTELS ASISTENCIA	PRECIO
Ajustes de Contenido:	
Ajustes de fotos	\$15 unidad / 5 fotos \$50
Cambio de textos	\$15
Configuración y Actualizaciones:	
Cambios en tarifas	\$30
Cambios en políticas (reservación/cancelación)	\$20
Gestión de Inventarios:	
Actualizaciones de calendario	\$30
Bloqueo de Fechas	\$10
Abrir y cerrar fechas	\$20
Crear nuevas habitaciones	\$30
Ofertas y Promociones:	
Creación de ofertas especiales	\$20
Planes Tarifarios (Modificar o crear)	\$30
Sitio Web y Tecnología:	
Restablecer página web	\$30
Administración de OTAS:	
Creación de OTAS (y mapeo)	\$30
Administración de OTAS	Se cotiza según necesidad

Por cada funcionalidad, el CLIENTE tiene derecho a 2 capacitaciones más, en las cuales se generará un video con el procedimiento realizado. A partir de la segunda capacitación el CLIENTE deberá cancelar el costo por evento, definido en la tabla anterior.



- Para la configuración del sistema AOH-HL o para realizar ajustes se necesitará la presencia de una persona del Hotel.
- El PROVEEDOR se reserva el derecho de finalizar este contrato.
- **Términos de servicio AOH-HL.** Aplican los términos generales de Hotel Link. Ver la versión actual en www.allinonehotels.com.co /términosycondiciones. Los términos están sujetos a cambio en concertación con el CLIENTE.

4. Limitación de responsabilidad

En el enlace www.allinonehotels.com.co /términosycondiciones se pueden ver los términos y condiciones del software, en el punto 6 se explica este punto, que traducimos para el presente documento:

Excepto en la medida en que sea ilegal excluir dicha responsabilidad; en ningún caso (incluyendo, entre otros, negligencia o incumplimiento del deber legal) seremos responsables de cualquier pérdida de ganancias, pérdida de ingresos, pérdida de ahorros, pérdida de datos o de cualquier daño indirecto, consecuente, especial, ejemplar, u otras pérdidas o daños punitivos, incidentales u otros, independientemente de la forma de acción o base legal de responsabilidad, incluso si se nos informa de la posibilidad de tal pérdida o daños; y nuestra responsabilidad con usted surgiera de las reclamaciones (independientemente de la causa de la acción) no excederá en ningún caso al monto total de las sumas pagadas por usted por los Servicios respecto de los cuales hubiese algún defecto (que no excederá los Cargos pagados por usted por esos Servicios durante el período de un mes anterior a la fecha de su reclamo).

Usted reconoce que el acceso y uso del Servicio puede verse afectado o impedido por una variedad de factores más allá de nuestro control, por ejemplo, defectos en su sistema informático y problemas con la conectividad a Internet, y que no somos responsables de dichos factores o de sus efectos

Ninguna acción que surja de o en relación con este Acuerdo, independientemente de la forma, puede ser presentada por cualquiera de las partes más de un año después de que surgió la causa de la acción.

*Durante la capacitación revisaremos juntos la herramienta para así asegurarnos que toda la información suministrada por el Hotel esté correctamente ingresada en el sistema.

Una vez que el CLIENTE dé el visto bueno, la responsabilidad sobre la información de tarifas, extras, **impuestos, datos de configuración de las habitaciones** u otros en relación con su hotel queda bajo su total responsabilidad.

Prestar especial atención a la información de las OTA's, pues al ser distinta en cada uno de los canales, es fundamental hacer una revisión exhaustiva y así evitar inconvenientes.

5. Privacidad y confidencialidad de su información

Para brindar el servicio del software All In One Hotels - Hotel Link, recopilaremos datos personales, datos del hotel, datos de localización u otra información específica según el servicio que requiera. Estos datos siempre serán suministrados por parte del hotel de manera voluntaria y serán utilizados por nuestra parte, únicamente, de acuerdo con el servicio que se le brindará.

Nuestra empresa no venderá, cederá, ni distribuirá la información personal que es recopilada sin su consentimiento.

La seguridad de la información que es compartida en el sistema AOH - HL depende directamente de la empresa All In One Hotels SAS - Hotel Link, de la que somos socios distribuidores.

En el enlace www.allinonehotels.com.co /términosycondiciones se pueden ver los términos y condiciones del software, en el punto 8 se explica con más detalle la confidencialidad y privacidad de la información, que traducimos para el presente documento:

8. Información confidencial, información personal y privacidad

All In One Hotels - Hotel Link reconocen que, en el curso de la ejecución de este Acuerdo, puede tener acceso a cierta información que usted considere confidencial y de propiedad exclusiva.

All In One Hotels - Hotel Link acuerdan que utilizará su información confidencial únicamente con el propósito de proporcionarle el servicio de All In One Hotels - Hotel Link y no divulgará su información confidencial, directa o indirectamente, a ningún tercero sin su consentimiento previo por escrito.

No obstante las disposiciones de esta cláusula, usted acepta que podemos identificarlo como uno de nuestros clientes en nuestros medios y literatura promocional y revelar a los clientes e inversores actuales y futuros que usted es un cliente y usuario de nuestros productos y servicios.

Los elementos clave de nuestra política en esta área son:

- A. No requerimos que se registre o nos brinde información para ver nuestro sitio web.*
- B. Cuando solicite un servicio o más información, se le pedirá que proporcione sólo la información necesaria para que podamos cumplir con su solicitud.*
- C. No compartimos ninguna información personal con nadie fuera de la red de All In One - Hotel Link.*
- D. La información sobre el servicio que le brindamos se almacena en nuestras bases de datos. Podemos usar esta información de una manera no identificable para revisar el rendimiento y compararlo con las adaptaciones similares con el objetivo de mejorar los servicios que le brindamos.*



E. Tomamos todas las precauciones para proteger la información de nuestros usuarios. Cuando los usuarios envían información confidencial a través del sitio web, su información está protegida tanto en línea como fuera de línea.

F. Cuando nuestros sistemas solicitan a los usuarios que ingresen información confidencial (como el número de tarjeta de crédito), esa información se cifra y se protege con un software de cifrado: SSL.

G. Si bien utilizamos el cifrado SSL para proteger la información confidencial en línea, también hacemos todo lo que está a nuestro alcance para proteger la información del usuario fuera de línea. El acceso a su información está restringido sólo a los empleados que necesitan la información para realizar un trabajo específico (por ejemplo, nuestro personal de facturación o un representante de servicio al cliente). Además, todos los empleados de All In One - Hotel Link se mantienen actualizados sobre nuestras prácticas de seguridad y privacidad.

H. Los servidores que almacenan información de identificación personal se mantienen en un entorno seguro, en una instalación cerrada.

6. Garantía y soporte

Los usuarios de la plataforma AOH - HL cuentan con soporte continuo, así como la posibilidad de realizar consultas respecto al manejo de la plataforma.

El soporte se brindará todos los días (incluidos los fines de semana) de 8:00a.m. a 5:00p.m., con un tiempo de respuesta de no más de 24 horas, luego de enviado el correo a info@allinonehotels.com.co

7. Validez del acuerdo

La validez de este acuerdo tendrá una vigencia de 2 años. Una vez transcurridos los dos años, si ninguna de las dos partes hubiese notificado a la otra se dará por prorrogado el contrato un año más y así cada año.

El cliente puede finalizar los servicios con All In One Hotels - Hotel Link cuando lo desee. Tener en cuenta que si tiene el plan de 90 USD, que incluye la página web, deberá cancelar el valor de la misma de acuerdo con los valores estipulados por la empresa Brain Markt Creative Group. El cliente debe avisar un mes antes la resolución y cancelar las cuotas pendientes en caso de que las hubiese. Una vez que el Hotel informe que cesa su relación con AOH – HL, la información contenida en el sistema puede perderse, por lo que le recomendamos tener respaldos de dicha



información.

La propuesta **NO** incluye:

- Diseño gráfico, toma de fotografías o elaboración de cualquier material de mercadeo o publicidad.
- Asesoría en mercadeo digital y redes sociales.
- Cualquier punto no contemplado explícitamente en esta propuesta deberá ser revisado entre las partes.

Presentada por:

Asesor Comercial
All In One Hotels SAS

Recibida por: