

CONDICIONES GENERALES CWT Meetings & Events

Las presentes Condiciones Generales tienen por finalidad regular los servicios de Meetings & Events (servicios de viajes de incentivo, y organización de convenciones, congresos reuniones y eventos en general) que se lleven a cabo por parte de Carlson Wagonlit España S.L.U. (CWT) con domicilio social en la calle Julián Camarillo nº 4 – Edificio II de Madrid. La utilización de dichos servicios supondrá la aceptación plena y sin reservas, y la validez, de todos y cada uno de los siguientes Términos y Condiciones Generales, que se considerarán automáticamente incorporados al acuerdo que se suscriba entre CWT y el Cliente, sin que sea necesaria su transcripción escrita en el mismo. Dicho acuerdo prevalecerá sobre las presentes Condiciones Generales en caso de discrepancia entre las mismas.

Servicios: CWT atenderá las peticiones de servicios de viajes de incentivo, y organización de convenciones, congresos, reuniones y eventos en general que el Cliente le solicite en cada momento. CWT prestará al Cliente los Servicios que se especifican en la orden de compra o servicio solicitado por el Cliente. CWT entregará al Cliente un presupuesto para cada evento, el cual deberá ser aprobado por el Cliente antes del comienzo del mismo.

Honorarios de CWT: El precio de los Servicios será el acordado por las partes en el acuerdo específico o presupuesto aceptado por el Cliente. CWT deberá mantener el presupuesto actualizado y revisarlo para cualquier cambio importante que pudiese ser requerido por el Cliente. Esos cambios deberán asimismo ser aprobados por el Cliente.

Forma de pago/Depósitos: Salvo que las partes acuerden en otro sentido, las facturas emitidas por CWT serán pagaderas a su presentación al Cliente. El Cliente reconoce que el incumplimiento del pago de los depósitos u otras cantidades adeudadas a CWT podría derivar, en su caso, en un incremento de los pagos a los proveedores y /o en la posibilidad de que los servicios o los proveedores ya no estén disponibles. CWT se reserva el derecho a suspender, cancelar o no prestar cualquier servicio para el que no recibió el depósito u otro pago necesario a esa fecha o en caso de no recibir el anticipo acordado en el calendario de pago, las condiciones económicas o los términos y condiciones fijados por los proveedores. Para asegurar ciertos servicios, deberá realizarse el pago completo. CWT se reserva el derecho a exigir intereses moratorios en el supuesto de retraso en el pago de las facturas respecto de su fecha de vencimiento.

El Cliente abonará al contado los depósitos a efectuar a los diversos proveedores para garantizar las reservas de los servicios y sus importes serán deducidos de las facturas posteriores. Estos pagos serán establecidos en un calendario que estará basado en las fechas de pago fijadas por los proveedores. CWT emitirá una factura por la cantidad de cada depósito al Cliente, que deberá abonar tras su recepción. CWT transferirá el depósito al proveedor una vez que ha recibido la aportación del Cliente. Si el Cliente plantea controversia frente a cualquiera de las partes de la factura, deberá pagar la parte no cuestionada y se procederá a la rápida resolución de la disputa.

Facturación: CWT emitirá y entregará una factura por cada servicio facilitado aplicando la correspondiente legislación vigente de impuestos indirectos y actuando en todo caso en nombre propio en la prestación de los mismos. De igual modo facturará en nombre propio por los gastos de gestión, emisión o reembolso. Excepcionalmente, cuando se trate de servicios sueltos comisionables en los que CWT actúa como agente intermediario, éste facturará al Cliente con la entrega de los servicios prestados, en nombre y por cuenta de los transportistas y demás suministradores de servicios.

CWT facturará los servicios prestados como muy tarde el día 15 del mes siguiente a la fecha de finalización del evento. No obstante lo anterior, en el supuesto de que en dicha fecha límite CWT no tenga los datos del total de los servicios prestados, facturará por la cantidad presupuestada enviada y aceptada por el Cliente, y emitirá posteriormente factura rectificativa

al alza o a la baja, según proceda, una vez obtenga el coste de la totalidad de los servicios prestados en el mencionado evento.

Cancelación de los Servicios: Será de aplicación la política de cancelación prevista para cada Servicio concreto, no obstante en caso de cancelación de cualquier Servicio por parte del Cliente: i) CWT deberá realizar esfuerzos razonables para asistir al Cliente en la reducción de las tasas de cancelación de los proveedores o para revender los servicios que son cancelados a otro cliente de CWT. ii) CWT devolverá la parte reembolsable de los depósitos o los pagos anticipados ya realizados por el Cliente. CWT deducirá de la cantidad reembolsable todos los gastos incurridos durante la organización del evento. iii) CWT emitirá una factura por el tiempo efectivo dedicado al servicio, al mismo tiempo que por cualquier coste de comunicación, billetes de avión no reembolsables emitidos en el momento de la cancelación y otros desembolsos directos.

Algunas reservas están sujetas a un mínimo de participantes. Si este número no se confirma en un tiempo razonable antes del comienzo del servicio, CWT se reserva el derecho a cancelarlo. Si el Cliente desea proceder con el servicio, con un número reducido de participantes, y es posible llevarlo a cabo, CWT se reserva el derecho a cargar un coste adicional. A excepción del incumplimiento de CWT en la entrega de una cantidad al proveedor, CWT no será responsable frente al Cliente por la devolución de ninguna de las cantidades ya transmitidas al proveedor. La política de cancelación también se aplicará a los servicios adicionales confirmados por el Cliente.

Responsabilidad: CWT será responsable frente al Cliente únicamente por los daños que conlleven un quebranto patrimonial efectivo en el Cliente, causados por una prestación defectuosa de los Servicios e imputable directamente a CWT o a sus profesionales o empleados. La responsabilidad de CWT respecto de los daños causados, así como la indemnización de daños no excederá en ningún caso del importe efectivamente abonado por el Cliente a CWT por el servicio prestado.

En ningún caso CWT será responsable de los daños derivados, o causados, en todo o en parte, como consecuencia de la falsedad, el ocultamiento o cualquier otra conducta del Cliente que fuera dolosa o negligente, o no realizada conforme a los principios de la buena fe, o de incumplimientos que se produzcan por causas que están fuera de su control razonable. El Cliente asume total responsabilidad por los daños causados por cualquier miembro de su grupo en las propiedades reservadas, vehículos, etc.

CWT no será responsable ante las acciones fuera de su control en relación con los Servicios, ni ante posibles daños, retrasos o incumplimientos ocasionados por los proveedores o subcontratistas. CWT no mantiene un control sobre el personal, equipo u operaciones del proveedor. CWT no será responsable de cualquier fluctuación en el precio o cambios en la agenda, equipo o alojamiento que ocurran tras el pago del servicio, por causas que estén fuera de su control.

Si uno de nuestros proveedores no cumple con su obligación de ofrecer un servicio cuyo pago ya fue realizado por el Cliente, CWT realizará sus mejores esfuerzos encaminados a encontrar un sustituto y/o para la recuperación de las cantidades aportadas por el Cliente. El Cliente acuerda indemnizar y eximir de responsabilidad a CWT por toda pérdida, daño, coste o gasto en que CWT pueda haber incurrido o se le haya generado una responsabilidad como resultado de la cancelación total o parcial por el Cliente de cualquier término o servicio aprobado.

Asimismo, CWT no será responsable en ningún caso de daños indirectos, consecuenciales, reputacionales, imprevistos, especiales o accidentales, inclusive pérdida de beneficios (lucro cesante), ingresos, daños sufridos por el Cliente o por un tercero, incluso si el Cliente o cualquier otra persona ha sido advertida de la posibilidad de tales daños.

Si el Cliente solicita la prestación de Servicios para compañías bajo su control o para cualesquiera otros terceros, o en otros supuestos en los que los costes del servicio prestado sean asumidos por terceros, y CWT accede a prestarlos, CWT facturará directamente a la

entidad indicada, si bien el Cliente responderá del pago de cualquier cantidad que no se satisfaga a su vencimiento.

CWT, no se hará responsable en ningún caso de los perjuicios originados como consecuencia de cualquier causa de "fuerza mayor", como alteraciones laborales, medioambientales o ilícitos penales.

Confidencialidad y Protección de Datos: CWT y el Cliente asegurarán que sus respectivos empleados y representantes mantendrán, en la más estricta confidencialidad la información confidencial de la otra parte y que no la revelará ni comunicará a terceras personas. En consecuencia, ambas partes se comprometen a no revelar, ni a utilizar en su beneficio o en el de terceros, sin consentimiento previo y por escrito de la otra, ninguna información, incluidos precios, o sistemas a los que pudiese tener acceso.

Datos de los asistentes (Datos de los Asistentes) significa información que incluye nombre, apellidos, número de teléfono de trabajo, correo electrónico y dirección, nombre de la empresa y puesto de trabajo, y en caso de que sea necesario, información del viajero como información de pasaporte, Registro de Nombre de Pasajero, información de tarjeta de pago e información de viaje relacionada, y en general cualquier otro dato personal de personas designadas por el Cliente (Asistentes), y cuyo uso, procesamiento o transferencia esté regulado por las leyes o regulaciones de protección de datos y privacidad aplicables como "datos personales".

CWT M&E tratará los Datos de los Asistentes con la finalidad de proporcionar servicios de gestión de reuniones y eventos, que incluyen:

- i. Servicios de reservas de reuniones y eventos;
- ii. Servicios de reservas de transporte y hotel;
- iii. Acreditaciones y materiales;
- iv. Servicios de gestión y reserva de caterings y audiovisuales;
- v. Administración de la cuenta y facturación;
- vi. Comunicación de los productos y servicios de CWT M&E que puedan ser de interés, incluyendo encuestas de satisfacción de cliente;
- vii. Detección y prevención de fraude según lo prescrito periódicamente y de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables;
- viii. Análisis de mercado interno.

CWT M&E puede comunicar los Datos de los Asistentes a los proveedores de servicios autorizados para los fines definidos anteriormente o en los casos en que la divulgación sea obligatoria por ley. Además, si CWT M&E contrata a terceros encargados de tratamiento (los Encargados de Tratamiento) que actúen en su nombre y siguiendo sus instrucciones, CWT M&E se asegurará de que estos Encargados de Tratamiento estén vinculados contractualmente a no menos de los estándares de privacidad de datos establecidos en este Acuerdo y a las leyes y regulaciones de protección de datos y privacidad aplicables.

Las consultas realizadas por los Asistentes en relación al tratamiento y/o a la transferencia de sus Datos, en particular las solicitudes de acceso, rectificación y supresión, deberán enviarse a través de un formulario de solicitud incluido en los sitios web de CWT M&E. La revelación al Cliente de esas consultas y respuestas está sujeta al consentimiento previo de la persona.

Tras la finalización del Acuerdo, CWT archivará de forma segura los Datos de los Asistentes necesarios para cumplir con sus obligaciones legales, como las leyes de información financiera y la conservación de pruebas. Al final del período de archivo, CWT eliminará o destruirá cualquier Dato de los Asistentes, dicho período no excederá los períodos de conservación aplicables según lo establecido por los estándares de la industria, a menos que la ley aplicable o la autoridad de control prohíban su eliminación o destrucción. En este último caso, los Datos de los Asistentes se mantendrán confidenciales y no se procesarán activamente para ningún propósito.

CWT M&E implementará y mantendrá las medidas de seguridad administrativas, organizativas, técnicas y físicas apropiadas para proteger los Datos de los Asistentes contra la destrucción accidental o ilegal, la alteración, o cualquier revelación o acceso no autorizados y contra formas

ilegales de procesamiento. Como parte de esas medidas, CWT M&E proporcionará una formación adecuada a sus empleados autorizados que traten Datos de los Asistentes y se asegurará de que estén sujetos a obligaciones de confidencialidad apropiadas.

Las Transferencias de Datos de los Asistentes para los fines establecidos anteriormente a los Estados Unidos o a cualquier otro país ubicado fuera de la Unión Europea/Espacio Económico Europeo que no se considere un país con un nivel de protección adecuado, están legitimadas cuando sea necesario de conformidad con las leyes o regulaciones de protección de datos y privacidad aplicables para permitir que tales transferencias tengan un nivel adecuado de protección.

El Cliente se compromete a cumplir con todas las leyes y regulaciones de privacidad y protección de datos vigentes en lo que respecta al tratamiento de los Datos de los Asistentes bajo su control. Específicamente, el Cliente se compromete a informar a los Asistentes (i) de que sus datos personales podrían ser recopilados, utilizados, procesados y transferidos en virtud de la realización de, y de acuerdo con, este Acuerdo; y, cuando corresponda bajo las leyes y regulaciones aplicables, (ii) de sus derechos con respecto al tratamiento de sus datos personales de acuerdo con esos términos.

Propiedad Intelectual/Industrial: Salvo pacto en contrario por escrito entre las partes, el Cliente no adquiere ninguna propiedad o derechos sobre herramientas, procedimientos y documentos desarrollados o adquiridos por CWT (incluyendo pero no limitándose a patentes, copyrights, marcas registradas o su aplicación, secretos industriales, información, ideas, conceptos o know-how), manteniendo CWT los derechos de propiedad intelectual y/o industrial sobre los mismos.

Acuerdo íntegro: Las relaciones contractuales entre el Cliente y CWT se regirán por las presentes Condiciones Generales y el presupuesto aceptado o el acuerdo firmado con el Cliente. Cualquier condición de compra no aceptada expresamente por CWT no aplicará.

Legislación aplicable. Fuero: La relación entre el Cliente y CWT se rige por la legislación española y las partes, con expresa renuncia a su propio fuero, se someten a los Juzgados y Tribunales de Madrid.