

INNO GUEST

B Y G U E S T S A G E

Términos y Condiciones de los Servicios SaaS de InnoGuest

Introducción

En estos Términos y Condiciones se deja constancia de:

InnoGuest Services S.L. es una sociedad mercantil española dedicada a la distribución e implementación de soluciones tecnológicas para el sector turístico, actuando como filial de **GuestSage PSA** para el mercado español. Su sede social está en Barcelona y su objeto principal es la provisión de servicios SaaS de inteligencia artificial aplicada al eCommerce hotelero.

Las soluciones tecnológicas forman parte de la oferta desarrollada por GuestSage PSA (Ksawerów 3, 02-656 Varsovia, Polonia. Tax ID: 5214049839, REGON: 527243476) y por su equipo científico en Princeton (EE.UU.).

Estos **Términos y Condiciones** regulan la relación contractual entre **IA InnoGuest Services S.L.** (en adelante, "el Proveedor") y el **Cliente**, en relación con los productos SaaS denominados **InnoGuest AI Booking Engine**, **InnoGuest CMS Web** e **InnoGuest Price Recommender**, que se ofrecen de manera independiente o agrupados en las siguientes modalidades:

1. **InnoGuest SmartBookings**: combinación de *AI Booking Engine* + *Price Recommender*.
2. **InnoGuest eCommerce SmartBookings**: combinación de *CMS Web* + *AI Booking Engine* + *Price Recommender*.
3. **InnoGuest eCommerce PRO**: combinación avanzada de *CMS Web* + *AI Booking Engine* + *Price Recommender PRO con Reporting Avanzado*.

El presente **Contrato** está compuesto por estos Términos y Condiciones, el documento contractual individual firmado por las partes y cualquier documento adicional al que se haga referencia expresa.

1. Definiciones

- **Cliente**: La entidad hotelera que contrata los Servicios SaaS de InnoGuest.
- **Servicios**: el acceso y uso del software **InnoGuest AI Booking Engine**, **InnoGuest CMS Web** e **InnoGuest Price Recommender**, que podrán contratarse bajo modelo de suscripción **SaaS** o bajo

INNO GUEST

B Y G U E S T S A G E

modelo **Win-Win** basado en comisiones por ventas. Los Servicios podrán prestarse de manera individual, en módulos, o agrupados en las modalidades comerciales definidas por el Proveedor.

- **Client user:** Credenciales y entorno de usuario facilitados por el Proveedor para acceder a los Servicios.
 - **Contrato:** El acuerdo vinculante formado por estos Términos y Condiciones y el documento contractual suscrito.
-

2. Servicios

2.1 InnoGuest AI Booking Engine

El **AI Booking Engine** es un motor de reservas online para hoteles que permite gestionar reservas directas desde la web del establecimiento. Entre sus características:

- Motor de reservas integrado en la web del hotel.
- Posibilidad de incluir recomendaciones dinámicas de precios, con o sin el módulo Price Recommender.
- Integración vía PMS (ARI 2-way) y channel managers compatibles.
- Herramientas de conversión, upselling y promociones.
- Estadísticas de reservas y panel de control avanzado.

2.2 InnoGuest CMS Web

El **CMS Web** es un servicio de hosting con aplicación de plantillas y gestor de contenidos web diseñado para hoteles. Entre sus características:

- Hosting en servidores gestionados por InnoGuest.
- Editor web y gestor de contenidos (CMS) para crear y actualizar la web del hotel.
- Biblioteca de plantillas optimizadas para el sector hotelero y adaptadas a eCommerce.
- Integración nativa con InnoGuest AI Booking Engine.
- Gestión de SEO básico, actualizaciones y seguridad.

2.3 InnoGuest Price Recommender

El **Price Recommender** es un sistema de Revenue Management basado en inteligencia artificial que proporciona recomendaciones de precios en tiempo real para maximizar ingresos. Entre sus características:

- Algoritmos de predicción de demanda y optimización de precios.

INNO GUEST

BY GUESTS AGENCY

- Configuración inicial mediante auditoría básica de Revenue Management.
- Conexión a PMS con integración ARI 2-way.
- Panel de informes avanzados y métricas de rendimiento.
- Asesor Revenue Manager dedicado para soporte estratégico.

El Cliente reconoce que los Servicios pueden evolucionar y que el Proveedor podrá implementar mejoras y nuevas funcionalidades de manera continua.

3. Cuenta de acceso / Uso del Servicio

- El Cliente accederá a los Servicios mediante una **Cuenta de Cliente**, personal e intransferible.
 - El Cliente es responsable de la confidencialidad de sus credenciales y de toda actividad realizada bajo su cuenta.
 - El uso indebido, la cesión a terceros o la explotación de los Servicios para competir con InnoGuest están prohibidos.
-

4. Precio y Facturación

- El precio de los Servicios será el indicado en el Contrato firmado por el Cliente, sin incluir impuestos.
- La primera factura será emitida en un plazo máximo de 3 días desde la firma del Contrato.
- El pago se realizará por adelantado en los períodos establecidos (mensual o anual).
- El incumplimiento en el pago podrá dar lugar a la suspensión temporal o a la resolución del Contrato.

En determinados casos, podrán ofrecerse **modalidades sin cuota fija mensual**, bajo un modelo **Win-Win** basado en comisiones sobre las ventas generadas a través de la web del establecimiento.

- En estos supuestos, se establecerá igualmente un **importe mínimo mensual a facturar** por la prestación de los servicios.
- La **comisión** se calculará sobre los **importes netos de las reservas confirmadas**, correspondientes a estancias con fecha de salida en el mes vencido.
- Los **informes mensuales** se remitirán al Cliente entre los días 1 y 5 del mes siguiente.
- El **cargo correspondiente a las reservas** se hará efectivo en un plazo máximo de **7 días naturales** posteriores al envío de los informes.

INNO GUEST

B Y G U E S T S A G E

5. Mantenimiento y Soporte

- El soporte técnico se prestará en los horarios oficiales publicados en la web de InnoGuest.
 - El servicio de soporte especializado incluye asistencia por correo electrónico y canales oficiales.
 - El servicio de incidencias urgentes está disponible 24 horas (en inglés a partir de enero de 2026).
 - Los cambios en los horarios de soporte se comunicarán mediante la extranet de usuario o newsletters.
-

6. Propiedad Intelectual

- El Cliente reconoce que el software, código fuente, documentación y demás derechos pertenecen a **IA InnoGuest Services S.L.** y su matriz GuestSage PSA.
 - El Cliente no adquiere ningún derecho de propiedad, salvo la licencia de uso limitada no exclusiva otorgada por el Contrato.
 - Queda prohibida la copia, modificación o uso indebido de marcas, logotipos y demás elementos distintivos de InnoGuest.
-

7. Protección de Datos

- El Proveedor tratará los datos personales conforme al **RGPD** y normativa española vigente.
 - Se aplicarán medidas técnicas y organizativas para garantizar confidencialidad, integridad y disponibilidad.
 - Los datos del Cliente serán eliminados en un plazo máximo de 15 días tras la finalización del Contrato.
-

8. Confidencialidad

- La información intercambiada tendrá carácter confidencial.
- Ninguna de las partes podrá divulgarla a terceros salvo por obligación legal o para la ejecución del Contrato.
- Esta obligación permanecerá vigente durante el Contrato y hasta cinco años después de su terminación.

INNO GUEST

B Y G U E S T S A G E

9. Duración y Renovación

- La duración inicial será la establecida en el Contrato (normalmente 12 meses).
 - La no renovación deberá notificarse por escrito con al menos 30 días de antelación.
 - De no mediar notificación, el Contrato se renovará automáticamente por un período igual al inicial.
-

10. Terminación

El Contrato podrá resolverse:

- Por mutuo acuerdo entre las partes.
- Por incumplimiento de obligaciones contractuales, tras preaviso de 30 días.
- Por impago de facturas, con suspensión inmediata del servicio.

Tras la terminación, el Cliente deberá cesar el uso de los Servicios y se procederá a la eliminación de sus datos en un máximo de 15 días.

11. Limitación de Responsabilidad

- InnoGuest no será responsable de:
 - Objetivos de ventas no alcanzados por el Cliente.
 - Errores derivados de integraciones externas o sistemas de terceros.
 - Interrupciones de servicio por causas ajenas (fuerza mayor, fallos de red, electricidad, etc.).
 - La responsabilidad máxima de InnoGuest se limita al importe pagado por el Cliente en los 12 meses previos al incidente.
 - No se aplicarán garantías de consumo propias de relaciones B2C, al tratarse de un contrato B2B.
-

12. Divisibilidad

Si alguna disposición fuera declarada inválida o inaplicable, el resto del Contrato permanecerá vigente.

INNO GUEST

B Y G U E S T S A G E

13. Ley Aplicable y Jurisdicción

Este Contrato se regirá por las leyes de España. Cualquier disputa será sometida a la jurisdicción exclusiva de los tribunales españoles.
