

PLATAFORMA S-E-T-T HUB — TÉRMINOS Y CONDICIONES (B2B)

Contrato de Plataforma de Reservas para clientes del sector turístico

Traducción del máster inglés v2 · 25.08.2026 · La versión inglesa es la versión vinculante; las traducciones se facilitan únicamente por comodidad.

VERSIÓN VINCULANTE



Esta traducción se facilita únicamente por comodidad. Solo la versión inglesa es vinculante y prevalece — accesible aquí.

Preámbulo y Aceptación

El presente contrato (el “Contrato” o los presentes “Términos”) es un contrato entre empresas (B2B) celebrado entre S-E-T-T Worldwide Reservation FZE, Sheikh Hammad Bin Abdullah Street, Creative Tower, Fujairah, Emiratos Árabes Unidos, licencia n.º 4490/2014 (“S-E-T-T”, término que incluye a cualquier sociedad del grupo S-E-T-T), y el cliente del sector turístico que accede a la Plataforma de Reservas (la “Empresa”).

La Plataforma de Reservas y el Servicio están destinados exclusivamente al uso profesional del sector turístico y no constituyen un servicio dirigido a consumidores. Al acceder a la Plataforma de Reservas o utilizarla, o al realizar una Reserva, la Empresa acepta los presentes Términos. Si la Empresa no está de acuerdo, no debe acceder a la Plataforma de Reservas ni utilizarla.

Los presentes Términos se aceptan por vía electrónica. Al acceder al S-E-T-T Hub y/o utilizarlo, la Empresa confirma que los presentes Términos y Condiciones han sido aceptados electrónicamente como parte del proceso de inicio de sesión/acceso. No se requiere firma independiente ni se emite ejemplar firmado alguno. El registro electrónico de aceptación conservado por S-E-T-T constituye prueba de la aceptación por parte de la Empresa.

Los presentes Términos se publican en inglés y en traducción. La versión inglesa es la versión vinculante y auténtica. En caso de discrepancia, incoherencia o diferencia de interpretación entre la versión inglesa y cualquier traducción, prevalecerá la versión inglesa.

Los Productos de Viaje disponibles en la Plataforma de Reservas son alojamiento hotelero, traslados, excursiones y actividades, entradas para eventos deportivos y de otro tipo, y alquiler de vehículos. El acceso a través de la interfaz API/XML OUT, cuando se conceda, se rige adicionalmente por el Contrato API/XML OUT de S-E-T-T independiente.

1. Definiciones

En los presentes Términos: “Plataforma de Reservas” significa el sistema de reservas en línea de S-E-T-T y, cuando se conceda, su interfaz API/XML OUT; “API” significa dicha interfaz de programación de aplicaciones; “Productos de Viaje” significa los servicios de viaje individuales puestos a disposición en la Plataforma de Reservas, a saber, alojamiento hotelero, traslados, excursiones y actividades, entradas para eventos deportivos y de otro tipo, y alquiler de vehículos; “Reserva” significa una entrada de reserva realizada por la Empresa por cuenta y en nombre de sus clientes; “Cliente” significa el cliente propio de la Empresa; “Proveedor” significa el prestador tercero de un Producto de Viaje (por ejemplo, un hotel, un operador de traslados, un organizador de actividades o eventos, o una empresa de alquiler de vehículos); “Tarifas” significa las tarifas netas facilitadas a la Empresa; “Contrato Financiero” significa el Contrato Financiero de S-E-T-T independiente que regula el crédito, la facturación y el pago; e “Información Confidencial” tiene el significado previsto en la Cláusula 14.

2. Concesión de Acceso

S-E-T-T concede a la Empresa un derecho limitado, no exclusivo, intransferible y no sublicenciable de acceso a la Plataforma de Reservas para buscar, integrar y realizar Reservas de Productos de Viaje prestados por Proveedores, por cuenta y en nombre de los Clientes de la Empresa. El acceso podrá realizarse en línea o, cuando así se acuerde, a través de la interfaz API/XML OUT conforme al Contrato API/XML OUT; las referencias a la Plataforma de Reservas incluyen la API cuando esta haya sido concedida.

3. Función de S-E-T-T

S-E-T-T actúa exclusivamente como intermediaria B2B y proveedora tecnológica que facilita el proceso de reserva. S-E-T-T no es, ni será considerada, agencia de viajes, turoperador, organizador de viajes combinados ni principal. Cuando la Empresa combine Productos de Viaje obtenidos a través de S-E-T-T entre sí o con otros servicios de viaje para formar un viaje combinado o un producto combinado, o los venda a consumidores, dicha combinación y dicha venta serán realizadas exclusivamente por la Empresa y seguirán siendo responsabilidad propia de esta, incluidas todas las obligaciones en materia de protección de los consumidores y de viajes combinados frente a sus Clientes.

4. Productos de Viaje y Contenidos

S-E-T-T podrá poner a disposición inventario, Tarifas, disponibilidad, información de producto y de contenido, condiciones de cancelación, descripciones, imágenes y otros contenidos procedentes de S-E-T-T, de Proveedores o de proveedores de contenidos terceros. S-E-T-T no garantiza un número mínimo de Proveedores, destinos, Tarifas o disponibilidad y podrá añadir, eliminar o modificar inventario en cualquier momento. La información se facilita tal como se recibe de los Proveedores y de otras fuentes, en el estado en que se encuentra; S-E-T-T no garantiza que la totalidad de dichos contenidos esté libre de errores en todo momento, y la Empresa es responsable de revisar los términos, observaciones e informaciones específicos de cada producto y de trasladar los términos pertinentes a sus Clientes antes de la venta.

5. Tarifas, Margen e Impuestos

Salvo que se indique expresamente lo contrario, las Tarifas son tarifas netas para la Empresa y, salvo indicación en contrario a través de la Plataforma de Reservas, incluyen los impuestos y tasas aplicables. La Empresa fija y cobra su propio margen y precio de reventa directamente a sus Clientes. Determinados impuestos locales y tasas de resort o de instalaciones podrán ser exigibles a la llegada. Cuando los impuestos o el IVA varíen tras realizarse una Reserva, podrá repercutirse la diferencia resultante. La moneda aplicable se indica en la Plataforma de Reservas.

6. Reservas, Reverificación y Confirmación

Los resultados de búsqueda y disponibilidad son orientativos y pueden variar hasta la confirmación. Cuando el flujo de trabajo lo requiera, la Empresa deberá realizar el paso de reverificación/validación antes de reservar. Una Reserva solo es vinculante cuando S-E-T-T devuelve una confirmación de reserva correcta y una referencia de reserva de S-E-T-T, con sujeción a las condiciones de reserva confirmadas. La Empresa es responsable de la exactitud de los nombres de los viajeros, las fechas, la ocupación y todos los datos de reserva que remita.

7. Bonos

Los bonos dan derecho al Cliente a los Productos de Viaje prepagados en los términos indicados en el bono. Los extras y las modificaciones (por ejemplo, salida tardía, alimentos y bebidas, servicio de habitaciones, mejoras de categoría) los liquida el Cliente directamente con el Proveedor. La Empresa podrá emitir sus propios bonos o utilizar los bonos electrónicos generados por la Plataforma de Reservas, y deberá mantener el contacto de emergencia de S-E-T-T en todo bono utilizado.

8. Alojamiento Hotelero

Las categorías, los mapas y las imágenes de hoteles constituyen orientación no oficial y no están garantizados. Las habitaciones son asignadas por el hotel en el momento del check-in; las peticiones especiales se transmiten pero no se garantizan. El check-in suele ser a partir de las 15:00 y el check-out hasta las 12:00. Cuando un Cliente vaya a llegar tarde, la Empresa deberá comunicar la hora estimada de llegada en el momento de la Reserva; en caso contrario, la habitación podrá revenderse. Los tipos de habitación y las configuraciones de camas son los descritos; las camas supletorias deben solicitarse en el momento de la Reserva. Los hoteles podrán exigir pasaporte o documento de identidad y una tarjeta de crédito o depósito en efectivo para gastos accesorios en el check-in, y podrán rechazar a

menores no acompañados. Cuando se hayan comunicado obras de renovación en el momento de la Reserva, no procederá reembolso alguno por las molestias derivadas de las mismas. Las Tarifas se contratan para el mercado vacacional; un Proveedor podrá rechazar a un huésped corporativo o un acuerdo de tarifa corporativa que entre en conflicto.

9. Traslados, Alquiler de Vehículos, Excursiones, Actividades y Entradas

Los traslados son prestados por Proveedores terceros: el Cliente es recogido en el punto de recogida conforme al pedido, con sujeción a tiempos de espera gratuitos razonables; si el Cliente no se presenta dentro del tiempo de espera aplicable, el servicio se considera prestado, siempre que el Proveedor haya intentado razonablemente ponerse en contacto. La Empresa deberá asegurarse de que la reserva se corresponde con las necesidades del Cliente (tamaño/tipo de vehículo, plazas) y de que los peajes de carreteras, puentes y aeropuertos, el aparcamiento, las tasas de equipaje, el combustible, el seguro, la propina al conductor y los impuestos aplicables estén cubiertos según lo especificado.

El alquiler de vehículos está sujeto a los términos del Proveedor de alquiler; habitualmente se exigen un permiso de conducción válido (o internacional), documentación acreditativa y una autorización de seguridad en tarjeta de crédito. S-E-T-T no asume responsabilidad alguna en relación con el servicio de alquiler de vehículos.

Las excursiones y actividades son prestadas por Proveedores terceros y están sujetas a los términos, las normas de seguridad y los requisitos de participación del Proveedor, y pueden depender de la meteorología, de un número mínimo de participantes o de la capacidad.

Las entradas para eventos deportivos y de otro tipo se facilitan con sujeción a los términos del organizador y del evento. Los eventos pueden ser aplazados, trasladados o cancelados por el organizador; las entradas son, por lo general, no reembolsables, intransferibles e inmodificables una vez emitidas. Cuando el organizador conceda un reembolso o una solución, S-E-T-T trasladará el importe efectivamente recibido y no asumirá obligación indemnizatoria autónoma alguna por cambios en el evento.

10. Cancelaciones, Modificaciones, No Presentaciones y Errores de Tarifa

La política de cancelación de cada Reserva la establece el Proveedor y se muestra en el momento de la Reserva; la Empresa deberá trasladarla a sus Clientes. Los plazos de cancelación dependen del Producto de Viaje, del Proveedor y de las fechas, y se comunican junto con la confirmación. La cancelación posterior al plazo o la no presentación pueden conllevar hasta el 100 % del importe reservado; S-E-T-T solo repercute a la Empresa en la medida en que un Proveedor repercute a S-E-T-T.

Las modificaciones (incluidos los cambios de nombre y de fechas) están sujetas a disponibilidad y a la aprobación del Proveedor y pueden conllevar una tasa de gestión. Todas las solicitudes de cancelación y modificación deberán cursarse a través de la Plataforma de Reservas o por escrito, directamente ante S-E-T-T y no ante el Proveedor; las solicitudes realizadas por teléfono no se tramitan. Los reembolsos solo procederán en la medida en que S-E-T-T reciba el reembolso correspondiente del Proveedor.

En caso de Reservas duplicadas podrán aplicarse cargos adicionales; S-E-T-T empleará esfuerzos razonables para minimizarlos. En caso de sobreventa, la Empresa podrá aceptar o rechazar un alojamiento alternativo dentro de un plazo razonable; cualquier coste superior de nueva reserva correrá a cargo de la Empresa. Un Proveedor podrá corregir un error manifiesto de tarifa en una Reserva futura, en cuyo caso la Empresa podrá cancelar o aceptar la tarifa corregida.

11. Distribución, Subagentes y Redistribución

La Empresa podrá distribuir Productos de Viaje a través de su propia sociedad, de las sociedades de su grupo, de su red habitual de ventas y distribución y de agencias de viajes minoristas y subagentes afiliados que operen dentro de dicho modelo, y seguirá siendo plenamente responsable frente a S-E-T-T de toda esa distribución. La Empresa no podrá, sin la aprobación previa por escrito de S-E-T-T, facilitar ni redistribuir el feed API/XML de S-E-T-T, las credenciales o el inventario/contenido en bruto a otros bedbanks, mayoristas, agregadores de API, plataformas de API independientes de terceros o empresas de tecnología/distribución no vinculadas. La distribución minorista de reservas está permitida; la redistribución o reventa del propio feed de S-E-T-T no lo está.

12. Reclamaciones

La Empresa sigue siendo el contacto principal de sus Clientes. Las reclamaciones susceptibles de resolverse durante la estancia o la prestación del servicio deberán plantearse al Proveedor en tiempo real; las demás reclamaciones deberán comunicarse a S-E-T-T sin demora, acompañadas de documentación acreditativa. La Empresa no podrá prometer reembolsos, indemnizaciones ni asunción de costes en nombre de S-E-T-T sin aprobación previa por escrito.

13. Pago y Condiciones Financieras

El pago se realiza sobre la base de una línea de crédito, prepago o tarifas comisionables, según lo previsto en el Contrato Financiero independiente, que regula la moneda de la cuenta, el límite de crédito, la facturación, las fechas de vencimiento, los reembolsos/abonos, los gastos bancarios y la suspensión por impago. En caso de incoherencia en materia de pago, crédito o facturación, prevalecerá el Contrato Financiero.

14. Confidencialidad

Cada parte protege la Información Confidencial de la otra con una diligencia como mínimo razonable, la utiliza únicamente para la relación y la revela únicamente a quienes deban conocerla, sujetos a obligaciones de confidencialidad equivalentes. Por "Información Confidencial" se entienden los términos del presente Contrato, las Tarifas, las identidades de Proveedores y Clientes, los secretos empresariales, la tecnología, los planes de negocio y demás información no pública. Cuando la revelación venga legalmente impuesta, la parte receptora cursará aviso escrito sin demora, siempre que ello sea lícito. Esta obligación subsiste durante tres (3) años tras la terminación; los secretos empresariales permanecen protegidos mientras sigan teniendo tal condición.

15. Propiedad Intelectual, Marcas y Licencia de Contenidos

S-E-T-T y sus licenciantes son titulares de todos los derechos de propiedad intelectual sobre la Plataforma de Reservas, sus marcas y marcas de servicio ("Marcas") y sus contenidos. S-E-T-T concede a la Empresa una licencia limitada, no exclusiva, intransferible y revocable, por la Vigencia, para utilizar las Marcas y los contenidos exclusivamente para comercializar y vender los Productos de Viaje a través de los canales permitidos, conforme a las directrices de uso de S-E-T-T. Los derechos de la Empresa tienen el mismo alcance que las licencias de Proveedores y de contenidos aguas arriba de la propia S-E-T-T (incluidas GIATA y otros proveedores terceros) y están sujetos a ellas; S-E-T-T no concede sobre los datos de GIATA, los contenidos de proveedores o las imágenes derechos más amplios que los que ostenta, y la Empresa deberá disponer de su propia licencia GIATA cuando ello sea necesario para utilizar los Multicodes o identificadores de GIATA. La Empresa no podrá eliminar los avisos de propiedad y, a la terminación, cesará en el uso y eliminará los contenidos almacenados en caché en un plazo de treinta (30) días.

16. Protección de Datos

Las partes actúan como responsables del tratamiento independientes respecto de los datos personales que respectivamente tratan. Cada parte es responsable del tratamiento lícito, la seguridad, el almacenamiento y el manejo de los datos personales dentro de sus propios sistemas; la interfaz entre los sistemas constituye el punto técnico de entrega, y este reparto se aplica en ambas direcciones. Los datos personales intercambiados se utilizan únicamente en la medida necesaria para buscar, reservar, atender y administrar reservas y para cumplir las obligaciones legales conexas.

El representante de S-E-T-T en la UE conforme al artículo 27 del RGPD es SETT Service GmbH, Joseph-Effner-Straße 10, 85221 Dachau, Alemania (datenschutz@s-e-t-t.com). Cuando resulten legalmente exigibles un acuerdo de encargo de tratamiento independiente o cláusulas contractuales tipo (incluidas las relativas a cualquier transferencia a un tercer país hacia los EAU), se entenderán incorporados por referencia a través de la documentación estándar de protección de datos de S-E-T-T y prevalecerán en materia de protección de datos.

17. Uso Aceptable y Restricciones

La Empresa no podrá: revender, sublicenciar, publicar, difundir o distribuir el Servicio o el feed, salvo en la medida permitida por la Cláusula 11; eludir medidas de seguridad; realizar ingeniería inversa o intentar obtener el código fuente; realizar scraping o utilizar medios automatizados que impongan una carga no razonable; interferir en la integridad del Servicio; eliminar avisos de propiedad; utilizar el Servicio para desarrollar un producto competidor; enviar comunicaciones comerciales no solicitadas; o utilizar el Servicio de forma ilícita o en incumplimiento de los términos de cualquier Proveedor o tercero.

18. Exclusiones de Garantía

S-E-T-T actúa únicamente como intermediaria y no asume responsabilidad por los Productos de Viaje prestados por los Proveedores. El Servicio y los contenidos se prestan en el estado en que se encuentran y según disponibilidad, y S-E-T-T excluye todas las garantías implícitas (incluidas las de comerciabilidad, idoneidad para un fin determinado y no infracción) en la máxima medida permitida por la ley. S-E-T-T no garantiza un funcionamiento ininterrumpido ni libre de errores. S-E-T-T no responde de los actos, errores u omisiones de los Proveedores, de los contenidos de terceros, ni de retrasos, cancelaciones, sobreventa, huelgas, problemas técnicos o de Internet o supuestos de fuerza mayor ajenos a su control razonable. La presente Cláusula queda sujeta al régimen de responsabilidad de la Cláusula 19.

19. Responsabilidad

La responsabilidad máxima de S-E-T-T en relación con una Reserva concreta no excederá del valor neto total de la reserva pagadero a S-E-T-T por dicha Reserva (el límite por Reserva). Se trata de un límite por Reserva y no de un límite anual o agregado.

En la máxima medida permitida por la ley aplicable, S-E-T-T no responderá de daños indirectos, consecuenciales, especiales, incidentales o punitivos, lucro cesante, pérdida de negocio, ingresos, fondo de comercio, datos o reputación, ni del coste de servicios sustitutivos. Cuando un Proveedor conceda un reembolso o una solución, S-E-T-T trasladará el importe efectivamente recibido del Proveedor y no asumirá obligación indemnizatoria autónoma adicional alguna. No podrá ejercitarse acción alguna transcurridos doce (12) meses desde el nacimiento de la causa de la acción, o el plazo de prescripción legal aplicable, lo que ocurra antes.

Las exclusiones y el límite anteriores se aplican salvo respecto de la responsabilidad que no pueda excluirse ni limitarse conforme a la ley imperativa aplicable de los EAU.

20. Indemnidad

La Empresa indemnizará y mantendrá indemnes a S-E-T-T, a sus filiales y a los Proveedores frente a todas las reclamaciones, pérdidas, daños, multas y costes (incluidos honorarios letrados razonables) formulados por Clientes o terceros y derivados de: el incumplimiento de los presentes Términos por la Empresa; actos u omisiones de sus Clientes; la infracción por la Empresa de cualquier norma (incluida la normativa de protección de datos) o de derechos de terceros; la actuación de la Empresa como agencia de viajes, turoperador u organizador de viajes combinados; o el uso de la Plataforma de Reservas por la Empresa.

21. Suspensión

S-E-T-T podrá suspender o restringir el acceso de forma inmediata cuando resulte razonablemente necesario por impago vencido, superación del límite de crédito, sospecha de fraude, riesgo de seguridad, uso anómalo, abusivo o que amenace el sistema, o incumplimiento sustancial. No se exige plazo de subsanación antes de una suspensión técnica o de seguridad de emergencia. El acceso se restablece una vez resuelta la cuestión a satisfacción razonable de S-E-T-T.

22. Vigencia y Terminación

El presente Contrato comienza en la fecha en que la Empresa acepta por primera vez los presentes Términos por vía electrónica a través del proceso de inicio de sesión/acceso al S-E-T-T Hub (la "Fecha de Entrada en Vigor") y tendrá una duración inicial de veinticuatro (24) meses, renovándose automáticamente por períodos sucesivos de doce (12) meses, salvo que cualquiera de las partes comunique por escrito con al menos noventa (90) días de antelación al término del período en curso. Cualquiera de las partes podrá resolver de forma inmediata en caso de insolvencia de la otra, o por incumplimiento sustancial no subsanado en el plazo de treinta (30) días desde la notificación, o de forma inmediata cuando el incumplimiento se refiera a fraude, conducta ilícita o compromiso de la seguridad. Las Reservas confirmadas y las obligaciones de pago devengadas, así como las Cláusulas 14, 15, 16, 19, 20 y 23, subsistirán tras la terminación.

23. Ley Aplicable y Resolución de Controversias

Los presentes Términos se rigen por la legislación de los Emiratos Árabes Unidos, sin atender a las normas de conflicto de leyes; no será de aplicación la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa

Internacional de Mercaderías.

Toda controversia derivada de los presentes Términos o relacionada con ellos se resolverá definitivamente mediante arbitraje conforme al Reglamento del Dubai International Arbitration Centre (DIAC), en lengua inglesa, ante un (1) árbitro; la sede del arbitraje será Dubái, Emiratos Árabes Unidos. No se utilizará el DIFC-LCIA. Cualquiera de las partes podrá solicitar medidas cautelares o de cesación ante cualquier tribunal competente.

24. Disposiciones Generales

S-E-T-T podrá ceder o novar los presentes Términos dentro de su grupo sin consentimiento; la Empresa no podrá ceder sin el consentimiento previo por escrito de S-E-T-T. Los presentes Términos (junto con el Contrato Financiero, el Contrato API/XML OUT cuando resulte aplicable, y cualesquiera anexos) constituyen el acuerdo íntegro y sustituyen a entendimientos anteriores. Si alguna disposición fuera inválida, el resto mantendrá su vigencia y la disposición se reformatará conforme a su intención válida más próxima. La falta de exigencia de cumplimiento no constituye renuncia. Las notificaciones se realizan por escrito (por correo electrónico a los contactos indicados; las notificaciones en materia de protección de datos a datenschutz@s-e-t-t.com). Las partes son contratistas independientes. Los componentes de software de terceros siguen sujetos a sus propias licencias. S-E-T-T podrá mencionar a la Empresa como cliente en acciones de marketing, salvo oposición escrita de la Empresa. Ninguna de las partes responderá por incumplimientos causados por acontecimientos ajenos a su control razonable (fuerza mayor). La lengua inglesa es la lengua vinculante; las traducciones se facilitan únicamente por comodidad. En caso de incoherencia, el presente Contrato prevalecerá sobre los términos generales del sitio web.

Los presentes Términos se aceptan por vía electrónica a través del proceso de inicio de sesión/acceso al S-E-T-T Hub y, por tanto, no se formalizan mediante firma. Ninguna página de firmas forma parte del presente documento.