



Términos y condiciones de Journey Ecommerce

Estas condiciones deben leerse junto con nuestras Bases y Condiciones Generales ("MSA") y en conjunción con los demás documentos, y el orden de prioridad, establecidos en la cláusula 27 (Prioridad) de MSA, que puede encontrarse en <https://es.journey.travel/terms/2024>

1. DEFINICIONES E INTERPRETACIONES

- a. **Journey Ecommerce** - el servicio global, desarrollado por Journey, que incorpora una serie de módulos integrados específicos para hostelería con el fin de ofrecer una experiencia unificada al cliente.
- b. **Journey Ecommerce Retail** - los procesos, la tecnología y los servicios que permiten la venta y el suministro de productos a través del sitio web de un cliente dentro de una experiencia de cliente unificada.
- c. **Journey Ecommerce Vouchers** - los procesos, la tecnología y los servicios que permiten la venta y el cumplimiento de vales regalo a través del sitio web de un cliente dentro de una experiencia de cliente unificada.
- d. **Spa de Journey Ecommerce** - los procesos, la tecnología y los servicios que permiten la reserva y la venta de servicios de spa a través del sitio web de un cliente dentro de una experiencia de cliente unificada.
- e. **Journey Ecommerce Tables** - los procesos, la tecnología y los servicios que permiten reservar una mesa a través del sitio web de un cliente dentro de una experiencia de cliente unificada.
- f. **Journey Ecommerce Rooms** - los procesos, la tecnología y los servicios que permiten la reserva de una habitación y el pago correspondiente a través del sitio web de un cliente dentro de una experiencia de cliente unificada.
- g. **Journey Ecommerce Reservations** - los procesos, la tecnología y los servicios que permiten la reserva de una habitación y el pago asociado a través del sistema de reservas de un cliente.
- h. **Services** - todos y cada uno de los módulos de Journey Ecommerce seleccionados por el Cliente
- i. **Service Fee** - en función del módulo o módulos seleccionados, un porcentaje fijo del valor bruto de la mercancía (VBM), una tarifa anual o una tarifa fija por transacción. Esta tarifa varía en función del módulo.
- j. **Gross Merchandise Value ("GMV")** es el valor total de las ventas, incluidos impuestos, gastos de entrega y otras tasas, que se procesan a través de la plataforma durante un periodo determinado.

2. JOURNEY ECOMMERCE RETAIL

a. CONFIGURACIÓN

i. Responsabilidades de Journey:

- 1. Cargar los detalles del producto para una gama inicial de hasta 20 productos. Previa solicitud y a Nuestra discreción, se pueden proporcionar servicios de carga de productos adicionales con un coste adicional.
- 2. Configurar los socios de cumplimiento del cliente con los costes asociados.
- 3. Configurar las opciones de entrega local e internacional



4. Definir qué producto debe ser suministrado por qué empresa de distribución (en caso de que los productos sean suministrados por varias empresas).
 - ii. Responsabilidades del cliente:
 1. Proporcionar detalles de la gama de productos, incluidas imágenes, contenido y atributos, en un formato proporcionado por Journey.
 2. Proporcionar detalles de las opciones de entrega disponibles.
 3. Cargar los detalles de todos los productos tras la carga inicial de la gama por parte de Journey.
 - b. Cumplimiento
 - i. Cumplimiento por parte del cliente - el cliente es responsable de gestionar las expectativas de entrega y servicio del cliente, de la disponibilidad in situ y del proceso de envío de paquetes.
 - ii. Cumplimiento por parte del socio tercero logístico o proveedor de envío directo del cliente - el cliente es responsable de la gestión del socio de cumplimiento, de las expectativas de entrega y servicio del cliente, de la disponibilidad in situ y del proceso de recogida y envío.
 - iii. La opción Recoger es gestionada internamente por el Cliente.
3. JOURNEY ECOMMERCE VOUCHERS
- a. CONFIGURACIÓN
 - i. Responsabilidades de Journey:
 1. Configurar las opciones de entrega, embalaje y opciones para el cumplimiento.
 - ii. Responsabilidades del cliente:
 1. Proporcionar detalles de todos los vales (valores, condiciones, exclusiones, validez, etc.).
 2. Facilitar contactos, copias específicas (como modificaciones de la privacidad estándar).
 3. Si se utiliza GVFC (Centro de Gestión de Vales Regalo), entregar a tiempo las existencias específicas del cliente.
 - b. Cumplimiento
 - i. Cumplimiento por parte del cliente - el cliente es responsable de gestionar las expectativas de entrega y servicio del cliente, de la disponibilidad in situ y del proceso de recogida, empaquetado y envío.
 - ii. Cumplimiento por parte del cliente - GVFC cumple todas las compras postales en nombre del cliente, si están incluidas en el servicio.
 1. La hora límite diaria para el envío en el mismo día es las 13:00 horas (de lunes a viernes).
 2. Las tarifas de cumplimiento están sujetas a cambios y se basan en vales, sobres y encartes estándar.
 3. Supervisamos de cerca los plazos de entrega durante los periodos de mayor actividad comercial (como Navidad, San Valentín y Black Friday) y podemos ajustar la hora límite para garantizar el cumplimiento de nuestra promesa de envío en el mismo día. Si esto no fuera posible debido a acontecimientos fuera de nuestro control, como huelgas postales, la Asistencia de Journey se pondrá en contacto con el Cliente y le mantendrá informado sobre la evolución de la situación, pero no aceptará ninguna responsabilidad legal.



4. Todos los vales se envían por correo real de primera clase o entrega especial, dependiendo de la selección de entrega. No podemos aceptar ninguna responsabilidad por cualquier huelga postal, pero haremos todo lo posible para gestionar las opciones de entrega actualizadas o expectativas si se produce una huelga.
5. El envío se realizará hasta las 15.00 horas (de lunes a viernes). Los vales solicitados después del mediodía del viernes se enviarán el lunes siguiente.
6. El GVFC se encargará de hacer el inventario de los artículos de papelería del Cliente en el GVFC y de informar al Cliente en caso de falta de existencias. El Cliente será responsable de entregar existencias suficientes al GVFC.
 - a. Todas las entregas enviadas por el Cliente al GVFC deberán incluir una lista detallada del contenido para permitir un registro eficiente de las existencias; en caso contrario, se retrasará el registro y se podrá incurrir en gastos para cubrir la carga de trabajo adicional.
7. Se cobrará una cuota anual por la gestión de las existencias del Cliente en el GVFC. Si se requiere almacenamiento adicional, se cobrará una tarifa adicional por palé.

c. Luxury Digital Vouchers

- i. La entrega de vales digitales se realizará a través de nuestra función de Luxury Digital Voucher.
- ii. La tarifa es de 2 £ (IVA incluido) por pedido y la paga directamente el usuario. La tarifa está sujeta a revisión y Journey se reserva el derecho a aumentarla o reducirla sin previo aviso.

4. JOURNEY ECOMMERCE ROOMS

a. CONFIGURACIÓN

- i. Responsabilidades de Journey:
 1. Añadir los detalles de la conexión API a Ecommerce y probar la conexión.
 2. Si surgen problemas con la conexión, póngase en contacto con el gestor de cuentas/equipo de asistencia de terceros.
 3. Configurar las opciones de pago diferido (si es necesario).
 4. Realizar de manera satisfactoria de reservas de prueba a través del motor de reservas de terceros
- ii. Responsabilidades del cliente:
 1. El cliente debe haber implementado la última versión del software del motor de reservas compatible con Journey.
 2. API instalada para el motor de reservas (a cargo del proveedor externo).
 3. Si se requieren pagos aplazados, proporcionar a Journey detalles sobre el número de horas antes de la llegada en que es efectiva la política de cancelación (normalmente 48 horas).
 4. Proporcionar a Journey el número de horas antes de que se efectúen los pagos aplazados en que debe enviarse el recordatorio por correo electrónico al huésped.
 5. Obtener las claves de conexión API y proporcionarlas a Journey.
 6. El cliente debe configurar tasas de prepago para utilizarlas a través de Ecommerce. El pago de todas las reservas realizadas a través de Ecommerce se efectuará antes de la llegada. No es posible pagar a la llegada.



7. Asegurar de que el contenido de la habitación esté completamente relleno y formateado para explicar todas las características e instalaciones de la habitación.
8. Asegurar de que todas las tarifas pasen por el módulo Journey, incluidos los enlaces al sitio web.
9. Asegurar de que el contenido de la tarifa esté completamente relleno y formateado para explicar los detalles de la tarifa y cualquier inclusión (por ejemplo, desayuno).
10. Se mantiene la conectividad con el motor de reservas activo.

b. Pagos

- i. Opcionalmente, el pago de la habitación puede aplazarse hasta un número determinado de horas antes de la llegada, para que coincida con las condiciones de cancelación.
- ii. El pago, aunque se aplaze, siempre se efectuará en Journey antes de la llegada.
- iii. Se enviará un correo electrónico al huésped un determinado número de horas antes de que se tome el pago aplazado para recordarle que todavía tiene una reserva y el dinero se tomará de los datos de la tarjeta proporcionados en el momento de realizar el pedido.
- iv. El cliente tendrá la opción de decidir si desea pagar en su totalidad en el momento de la reserva o aplazar el pago. Si se activa el pago aplazado, esta opción estará disponible para todas las reservas de habitaciones.

5. JOURNEY ECOMMERCE TABLES

a. CONFIGURACIÓN

- i. Responsabilidades de Journey:
 1. Añadir los detalles de la conexión API a Ecommerce y probar la conexión.
 2. Si surgen problemas con la conexión, póngase en contacto con el gestor de cuentas/equipo de asistencia de terceros.
 3. Configurar Ecommerce con todo el contenido, imágenes y menús proporcionados para cada restaurante.
 4. Realizar de manera exitosa reservas de prueba a través del software de reserva de mesas de terceros
- ii. Responsabilidades del cliente
 1. El cliente debe haber implementado la última versión del software de reserva de mesas compatible con Journey.
 2. Instalar de la API para el software de reserva de mesas (a cargo de un proveedor externo).
 3. Asegurarse de que el software está configurado para no exigir el pago en el momento de la reserva (sólo reserva).
 4. Proporcionar a Journey las claves de la API.
 5. Proporcionar el contenido y las imágenes de cada restaurante disponible para reservar.
 6. Proporcionar versiones en PDF de los menús que deban mostrarse por restaurante.
 7. Indicar los horarios de apertura y cierre de cada restaurante.
 8. Se mantiene la conectividad con el sistema activo de reserva de mesas.
- iii. Pagos



1. El Cliente abonará una tarifa fija de servicio no reembolsable por cada reserva de mesa realizada a través de Ecommerce.
6. JOURNEY ECOMMERCE SPA
- a. CONFIGURACIÓN
 - i. Responsabilidades de Journey:
 1. Obtener las claves de conexión API.
 2. Añadir los detalles de la conexión API a Ecommerce y probar la conexión.
 3. Si surgen problemas con la conexión, póngase en contacto con el gestor de cuentas/equipo de asistencia de terceros.
 4. Garantizar que el contenido esté completamente rellenado y formateado para explicar todas las características y beneficios de los tratamientos y las ofertas.
 - ii. Responsabilidades del cliente:
 1. El cliente debe haber implementado la última versión del software de gestión del spa compatible con Ecommerce.
 2. API instalada para la gestión del Spa (a cargo de un proveedor externo).
 3. Realizar de manera exitosa reservas de prueba a través del software de reservas de Spa de terceros.
 4. Las estancias en el spa están habilitadas, los detalles de conectividad operativa del PMS se proporcionan durante el proceso de incorporación y la conexión se mantiene durante toda la duración del contrato.
 5. Garantizar que el contenido se proporciona a Journey según sea necesario.
7. JOURNEY ECOMMERCE GIFTED
- a. Servicio Gifted ("Servicio") - los procesos, la tecnología y los servicios que permiten la venta y el cumplimiento de vales regalo a través del sitio web de un cliente.
 - b. Usuario Gifted ("Usuario") - personal del cliente que tiene acceso limitado al sistema Gifted para realizar tareas específicas, como la venta o el canje.
 - c. Superusuario Gifted ("Superusuario" "Administración") - personal del cliente que tiene derechos de acceso al servicio Gifted para crear y editar el acceso y las autoridades de los usuarios.
 - d. Empresa - Journey Hospitality Ltd
 - e. GVFC - Gift Voucher Fulfilment Centre (Centro de Gestión de Vales Regalo)
 - f. Asistencia Gifted - el equipo especializado responsable del éxito de los clientes que utilizan el servicio Gifted
 - g. Almacenamiento - se refiere al almacenamiento físico de palés en el Centro de Gestión de Vales Regalo
 - h. "Cliente(s)" y "Invitado(s)" son los usuarios finales del servicio Gifted del Cliente; la relación y toda la comunicación con los Clientes es gestionada y es propiedad del Cliente.
 - i. Solicitud de soporte- una solicitud del Cliente para que se le proporcione algo, como formación, asistencia técnica y/o asesoramiento general sobre la plataforma.
 - j. Solicitud de cambio - una solicitud de pago del cliente que requiere un trabajo adicional en la plataforma o una nueva funcionalidad del servicio existente de Gifted.
 - k. Solicitudes de funciones de la plataforma a medida - Journey evaluará todas las nuevas solicitudes de funciones del cliente en función del valor/beneficio global para la plataforma de Gifted. Si se acepta una nueva solicitud de funcionalidad, se determinará su alcance y se enviará al cliente un coste que refleje la funcionalidad.



8. CUMPLIMIENTO Y ENTREGA

- a. Los clientes pueden optar por utilizar el Centro de Gestión de Vales Regalo ("GVFC") para la realización y el envío de los vales. El GVFC es propiedad de Journey Hospitality Ltd. y está gestionado por ésta.
 - i. El Centro de Gestión de Vales Regalo realiza todas las compras postales en nombre del Cliente, si están incluidas en el Servicio. La hora límite diaria para el envío en el mismo día es las 13:00 horas (de lunes a viernes). El GVFC controlará de cerca los plazos de entrega durante los periodos de mayor actividad comercial (como Navidad, San Valentín y Black Friday) y podrá ajustar la hora límite para garantizar el cumplimiento de nuestro compromiso de envío en el mismo día. Si esto no fuera posible debido a acontecimientos fuera de nuestro control, como huelgas de correos, Gifted se pondrá en contacto con el Cliente y le mantendrá informado sobre la evolución de la situación, pero no asumirá ninguna responsabilidad legal.
 - ii. Todos los vales se envían mediante el sistema Clic y Entrega (Click and Drop) de Royal Mail (Royal Mail 24/Royal Mail 48) o entrega especial al día siguiente. El GVFC no se responsabiliza de las huelgas de correos, pero hará todo lo posible para actualizar las opciones o expectativas de entrega en caso de huelga. Gifted no se responsabiliza de que los vales pedidos después del mediodía del viernes no se envíen hasta el lunes siguiente.
 - iii. El GVFC es responsable del inventario de los artículos de papelería del Cliente y de informar al Cliente de cualquier falta de existencias. El Cliente será responsable de entregar existencias suficientes al GVFC.
 1. Todas las entregas enviadas por el Cliente al GVFC deberán incluir una lista detallada del contenido para permitir un registro eficiente de las existencias; en caso contrario, se retrasará el registro y se podrá incurrir en gastos para cubrir la carga de trabajo adicional.
 - iv. Se utilizará el método de envío seleccionado por el visitante o un proveedor en nombre del cliente (como su imprenta local); el GVFC no tiene ningún control sobre el Royal Mail, por lo que no puede hacerse responsable de sus niveles de servicio ni de posibles retrasos.
 - v. El GVFC opera todos los días laborables del año, excepto los días festivos en el Reino Unido.
- b. El envío por correo electrónico se realiza automáticamente a la dirección del destinatario y, aunque no podemos responsabilizarnos de los filtros de correo no deseado, ayudaremos a realizar el reenvío a otra dirección en caso de que no pueda resolverse.
- c. La opción Recoger es gestionada internamente por el Cliente.
- d. El GVFC se reserva el derecho de modificar los gastos de envío sin previo aviso para ajustarse directamente a los cambios de precio efectuados por el Royal Mail.
- e. Si su propiedad cambia sus existencias de manera que afecte a la clase de peso o al servicio de envío con el que se envían sus vales, el GVFC se reserva el derecho de aumentar o reducir su tarifa de envío de acuerdo con la tarifa que el Royal Mail nos cobraría por enviar los nuevos vales. En este caso, se le notificará el cambio por correo electrónico.

9. GASTOS DE CUMPLIMIENTO

- a. Los gastos de envío se especifican en el contrato del cliente y son abonados directamente por el usuario. Esta tarifa está sujeta a revisión y el GVFC se reserva el derecho a aumentarla o reducirla sin previo aviso.



- b. El GVFC podrá modificar la tarifa estándar si las necesidades del cliente son más complejas y requieren más tiempo que la tarifa estándar; se informará al cliente antes de poner en marcha Gifted.
- c. El almacenamiento adicional se cobra a 300 £ (sin IVA) por palé al año.

10. REGISTRO Y PAGO

- a. Cada cuenta es para uso de una sola persona jurídica (por ejemplo, una empresa o una sociedad) Usted puede crear Usuarios y Superusuarios con acceso a su cuenta a través de la función de gestión de usuarios. La Empresa no le permite compartir su nombre de usuario y contraseña con ninguna otra persona.
- b. La responsabilidad de la seguridad de los nombres de usuario y contraseñas emitidos para Usuarios y Superusuarios recae sobre usted.

11. PUBLICIDAD

- a. Durante el primer año tras la puesta en marcha, el Cliente y Journey podrán colaborar en un estudio de caso, acordado entre las partes, que podrá publicarse en el sitio web de Journey y en medios de terceros.
- b. Journey podrá hacer referencia al Cliente en artículos sobre liderazgo intelectual y mejores prácticas, que podrán publicarse en el sitio web de Journey y en medios de terceros.