

Términos y Condiciones Generales

Esta página establece los términos y condiciones para el uso de la plataforma de intermediación en línea <https://doinn.co>, Doinn SA ("Doinn" o "nosotros") con sede en Rua Tenente Valadim, no. 17, 2º F, 2560-275 Torres Vedras, Portugal y número de identificación de la empresa. 513533354.

La plataforma de intermediación en línea de Doinn está destinada a ser utilizada por usuarios comerciales, independientemente de que sean proveedores de servicios o compradores de servicios, como administradores de propiedades, que actúan para fines dentro de sus negocios.

Alcance

- 1.1. A los efectos del presente documento, los "Usuarios" son personas físicas y jurídicas que se hayan registrado en la plataforma y cuyo registro haya sido confirmado por Doinn.
- 1.2. Al acceder, navegar y utilizar nuestra plataforma, el Usuario reconoce que ha leído y aceptado estos Términos y condiciones y el Acuerdo de privacidad y protección de datos ("DPA") que se incorporan aquí por referencia y están disponibles en <http://doinn.co>
- 1.3 Doinn se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones, unilateralmente, siempre que lo crea conveniente, ya sea por razones legales o económicas
- 1.4 Cualquier cambio a estos Términos y Condiciones no afecta los productos o promociones pactados o pedidos antes de los cambios antes mencionados
- 1.5 A los efectos de este documento, los proveedores de servicios ("Proveedores") son aquellos que están disponibles en la plataforma.
- 1.6 Los Proveedores tienen una relación contractual con el Usuario que solicita un servicio a través de la plataforma, y asumen toda la responsabilidad por la realización de los servicios, incluida la responsabilidad extracontractual tal como se define en las leyes aplicables.

El proceso de registro

- 2.1. El acuerdo de mediación entre Doinn y el Usuario se celebra mediante el registro de un Usuario en la plataforma Doinn, seguido de un correo electrónico de confirmación enviado por Doinn al Usuario
- 2.2. El registro de Usuario es necesario para poder utilizar la plataforma Doinn, el registro es gratuito y requiere la previa aceptación de las presentes Condiciones Generales. La formalización del contrato entre Doinn y el Usuario requiere de un correo electrónico de confirmación enviado por Doinn al Usuario.
- 2.3. El registro debe hacerse a nombre de personas físicas o jurídicas. El registro a nombre

de una persona jurídica (por ejemplo, sociedades mercantiles, sociedades o instituciones) debe ser realizado por una persona física facultada para ello.

2.4. El Usuario deberá proporcionar y mantener actualizados todos los datos necesarios para el registro en la plataforma Doinn, de forma completa y correcta, a saber, registrando su nombre, una dirección de correo electrónico válida, el nombre de la empresa y el nombre del representante autorizado (si corresponde).

2.5. El Usuario deberá proporcionar y mantener actualizados todos los datos necesarios para la correcta prestación de los servicios, a saber, sus propiedades, incluida la desactivación de cualquier propiedad que ya no necesite servicio y la desactivación de cualquier integración redundante, y las circunstancias pertinentes relativas a los servicios a prestar, incluidos los cambios en el horario.

2.6. Al aceptar los Términos y Condiciones, el Usuario también acepta recibir boletines de Doinn y otra información similar por correo electrónico. El Usuario podrá revocar su consentimiento en cualquier momento y sin coste alguno.

Obligaciones del Doinn y del Proveedor

3.1. La plataforma Doinn es una plataforma de intermediación en línea donde los Usuarios pueden adquirir servicios de Proveedores registrados. Doinn facilita este proceso mediante la implementación tanto de estrategias comerciales como de herramientas tecnológicas, atención al cliente, pagos en línea y emisión de facturas, pero no es parte de los contratos de servicios promovidos o mediados por Doinn.

Doinn facilita este proceso mediante la implementación de estrategias comerciales, brindando atención al cliente, pagos en línea y emisión de facturas, pero no es parte de los contratos de servicios promovidos o mediados por Doinn.

3.2. El Proveedor es responsable de asegurar la prestación de los servicios pactados a solicitud del Usuario, de acuerdo con los estándares de calidad exigidos para cada mercado, siendo el único responsable frente a Doinn y frente al Usuario.

3.3. En el momento del registro, Doinn solicita al Proveedor los documentos pertinentes relacionados con el registro de la empresa y el seguro, tales como (entre otros):

3.3.1. Artículos de incorporación (si corresponde), confirmación del número de registro de la empresa o confirmación del número de identificación del empleador;

3.3.2. Copia de DNI o NIE del representante, ejecutivo y/o director del Proveedor;

3.3.3. Copia del seguro de responsabilidad civil del Proveedor.

Los archivos de datos personales, como la copia de identificación del representante, se utilizan únicamente con fines de validación y no se almacenan en la plataforma Doinn.

3.4. Los proveedores están asignados al servicio con carácter permanente, salvo que el Proveedor y/o el Usuario soliciten expresamente su desvinculación de esta determinada relación contractual, en base a los siguientes criterios:

- 3.4.1. Ubicación del inmueble
- 3.4.2. Servicios solicitados para el inmueble
- 3.4.3. Disponibilidad del Proveedor
- 3.4.4. Otros criterios.

3.5. Doinn no puede asegurar, debido a la arquitectura de la plataforma, que la identidad de los Proveedores sea claramente visible antes de la compra del servicio por parte del Usuario, sin embargo, es visible en cualquier comunicación entre el Proveedor y el Usuario realizada a través de Doinn. plataforma y/o app, en relación con el servicio solicitado.

3.6. Doinn no interfiere en la aceptación o rechazo de un servicio, esta decisión es exclusivamente del Proveedor

3.7. Los servicios son realizados exclusivamente por Proveedores registrados. Doinn no es parte de los acuerdos de servicio entre los Usuarios que utilizan el sitio web.

3.8. Doinn media para garantizar que el servicio de limpieza se proporcione en las condiciones acordadas, incluidos los procedimientos operativos estándar, así como cualquier verificación proporcionada a través de Doinn, y puede aplicar medidas de control y sanciones como se ve en los Términos y condiciones.

3.9. El Proveedor es el único responsable de los daños que se produzcan durante la prestación de un servicio o de cualquier retraso en la misma. Cualquier reclamación deberá ser formulada por el Usuario dentro de las 48 horas siguientes a la realización del servicio.

3.10. Respecto al servicio de lavandería de ropa (para el alquiler de ropa consultar lo dispuesto en el punto 5 de estas Condiciones):

- 3.10.1. El Usuario (el anfitrión) es responsable de proporcionar la ropa en buenas condiciones y de reponerla (por ejemplo, como consecuencia de un desgaste normal o de un daño de la ropa por parte de los huéspedes) para garantizar su buen estado.
- 3.10.2. El Proveedor es responsable de cualquier daño o pérdida de ropa que se produzca durante o como consecuencia de la prestación del servicio de lavandería.
- 3.10.3. Se recomienda encarecidamente tanto a los proveedores como a los anfitriones que hagan el inventario de la ropa blanca al comienzo de la colaboración

y que lo repitan periódicamente para garantizar un mayor nivel de control de la ropa blanca en circulación.

3.11. La obligación de conservar las llaves del apartamento es responsabilidad exclusiva del Proveedor, siendo por tanto responsable de los costes de reposición o sustracción asociados a la pérdida o deterioro de las mismas.

3.12. Se recomienda encarecidamente a los proveedores que utilicen diariamente todas las herramientas que Doinn proporciona a través de su plataforma y aplicación, con el fin de garantizar mayores niveles de calidad y control y una mejor comunicación entre Usuarios.

3.13. Medidas de control y sanciones:

3.13.1 Cuando los servicios solicitados por el Usuario a) no se presten sin previo aviso del Proveedor; b) no se proporcionan de acuerdo con las condiciones acordadas, incluidos los procedimientos operativos estándar y las listas de verificación; c) resulte en quejas de calidad por parte del huésped, el Proveedor proporcionará un nuevo servicio correctivo, sin cargo.

3.13.2. Ni el Proveedor ni Doinn pueden ser considerados responsables de ningún costo adicional o pérdida de ingresos que resulte de la queja de calidad del huésped con respecto al servicio (por ejemplo, costos de alojamiento de reemplazo o pérdida de ingresos debido a una reserva cancelada).

3.14. Doinn se reserva el derecho de suspender o cancelar la cuenta de un Proveedor si éste no cumple con la lista de tareas, las especificaciones requeridas por los Usuarios o si no presta los servicios con la calidad requerida.

Obligaciones del Usuario, relativas a la cuenta del Usuario ya la integridad del sistema

4.1. El Usuario es el único responsable de las compras realizadas en la plataforma a través de su cuenta de plataforma.

4.2. La cuenta de Usuario es para uso propio y exclusivo del Usuario y éste deberá mantener confidencial su contraseña.

4.3. El Usuario es responsable de todas las acciones realizadas en su cuenta.

4.4 El usuario es el único responsable de garantizar que la información proporcionada a la plataforma Doinn para su cuenta sea actual y precisa. Esto incluye, pero no se limita a: la dirección, la cantidad de habitaciones, baños y cualquier otra información que pertenezca o pueda afectar la facturación de los servicios a los proveedores.

4.5. En caso de que el Usuario tenga conocimiento de que un tercero ha accedido a sus datos o cuenta, deberá comunicarlo inmediatamente a Doinn, a fin de que Doinn pueda

tomar las medidas necesarias para aclarar la situación y evitar los perjuicios derivados de ello, a saber, la indefinición suspensión de la cuenta de Usuario o incluso su terminación.

4.6. El Usuario se compromete a realizar el pago retroactivo de horas extras, si el apartamento está excesivamente sucio, si el equipo de limpieza tiene que esperar a que los huéspedes se vayan, o si los huéspedes llegan más de una hora después de la hora prevista para el check-in/out. . El Proveedor informará al Usuario a través de la plataforma Doinn, a la mayor brevedad que, en todo caso, podrá no exceder de las 48 horas siguientes a su ocurrencia.

4.7. El Usuario se compromete a adecuar sus sistemas y programas para el uso de la plataforma Doinn, brindando seguridad e integridad para el correcto funcionamiento de la plataforma Doinn.

4.8. El Usuario se obliga a poner a disposición y en buen estado de conservación en los apartamentos los siguientes elementos, adecuados y listos para ser utilizados por los equipos del Proveedor:

- Fregona y cubo de fregar
- Jabón lavavajillas
- Aspiradora
- Detergente sin cloro
- Bolsas de basura

4.9. El Usuario se compromete a no tener ningún contrato, directamente o por medio de cualquier otra entidad o plataforma (que no sea Doinn o que pertenezca a Doinn) con los Proveedores de Doinn para prestar los mismos servicios prestados por o a través de Doinn o su plataforma.

4.10. Se informa al Usuario que el Proveedor es totalmente responsable de las llaves de los inmuebles, incluso si las ha entregado a un empleado de Doinn. El Proveedor es responsable de indemnizar al Usuario por los costes relacionados con la pérdida o daño de las llaves.

4.11. El archivo de cualquier clase de información, enviada o publicada por Doinn y requerida para efectos legales, es de exclusiva responsabilidad del Usuario.

Términos y condiciones de alquiler de ropa

5.1. El Usuario se compromete a contratar y utilizar al menos un servicio de limpieza de ropa de alquiler al mes por cada cama (por cada juego de ropa alquilado), de forma que pueda ser repuesta para garantizar su mantenimiento y reposición.

5.2. El Usuario reconoce que cualquier ropa de alquiler debe ser lavada únicamente por el Proveedor de ropa de cama y se compromete a no lavar y tomará las precauciones necesarias para garantizar que terceros (p. ej., invitados) no laven la ropa de cama.

5.3. Al Usuario se le cobrará por los artículos perdidos o dañados a una tarifa determinada por el Proveedor.

5.4. Doinn se reserva el derecho de suspender o excluir a cualquier Usuario como consecuencia del incumplimiento de los Términos y Condiciones o del incumplimiento de una disposición legal o de cualquier otro hecho que pueda poner en peligro la continuidad de la relación contractual.

5.5. Doinn se reserva, en cualquier momento, el derecho a hacer valer sus derechos, intereses y reclamaciones, utilizando los mecanismos legales adecuados.

Derechos de propiedad

No se realizará ninguna transferencia de ningún derecho de propiedad intelectual en virtud de estos Términos y condiciones.

Gestión de contenido y derechos

7. El contenido proporcionado a través y por Doinn está protegido por derechos de autor (derechos reservados). La plataforma suele ser accesible y se puede acceder individualmente a través de un navegador web. Se prohíbe el uso de tecnologías como crawlers o programas similares, cuya finalidad no sea únicamente la indexación de contenidos, sino también el acceso masivo, así como tampoco se permite guardar contenidos de la plataforma. Las disposiciones de este párrafo también se aplican, en particular, a las tecnologías que permiten la captura de imágenes durante una llamada y otros servicios de terceros.

Disponibilidad del sitio y modificaciones

8.1. Doinn no garantiza que la plataforma esté siempre disponible. No obstante, se compromete a hacer todo lo posible para mantener la plataforma operativa con el menor número de interrupciones posibles y se compromete a seguir desarrollándose.

8.2. Doinn puede restringir temporalmente el uso de la plataforma por razones de seguridad, integridad, límites de capacidad o problemas técnicos.

8.3. En caso de indisponibilidad temporal de la plataforma/aplicación o de algunas de sus funciones, Doinn podrá informar a los Usuarios y/o Proveedores sobre este hecho por

correo electrónico enviado a la dirección de correo electrónico asociada con la cuenta del Usuario/Proveedor. Se espera que esta dirección de correo electrónico sea un correo electrónico funcional y los usuarios/proveedores son responsables de familiarizarse con esta comunicación.

Responsabilidad de sitios de terceros

9. La página de la plataforma también puede incluir enlaces a sitios web de terceros, cuyos contenidos son desconocidos para Doinn. Doinn proporciona estos enlaces tal como están para facilitar el acceso y no es responsable de su contenido, ni un enlace implica la aprobación de los puntos de vista u opiniones expresadas en dichos sitios web.

Procesamiento de Reservas y Pagos

10.1. El método de pago predeterminado en la plataforma Doinn es el prepago con tarjeta de crédito o débito o con una cuenta de PayPal, a través de la plataforma Braintree, según la ubicación donde se presten los servicios por parte del Proveedor.

10.2. Para prepagos, los pagos se realizan en el momento de realizar el pedido del servicio. De forma predeterminada, los pedidos no pagados no son válidos y no se procesan.

10.3. El Usuario puede solicitar el pago a plazo con cargo durante los 5 primeros días del mes siguiente al periodo de facturación, mediante domiciliación bancaria o tarjeta de crédito.

10.4. Doinn se reserva el derecho de rechazar la solicitud de pospago sin explicación adicional al Usuario.

10.5. Doinn se reserva el derecho de suspender la opción de pospago previamente autorizada si existen débitos o pagos impagados o rechazados. Cualquier costo incurrido por débitos no pagados o rechazados será repercutido al Usuario.

10.6. Para el postpago mediante domiciliación bancaria, el Usuario autoriza a Doinn, SA y sus empresas afiliadas, a enviar instrucciones a la entidad financiera para realizar los pagos de la cuenta indicada por el Usuario de acuerdo con estos Términos y Condiciones y el monto facturado por los servicios. ejecutado como se indica en el panel de control del Usuario. Los débitos directos se procesan a través del débito directo SEPA, directamente o mediante los sistemas de pago Stripe Connect o GoCardless, según la ubicación donde se presten los servicios por parte del Proveedor.

10.7. Independientemente de la forma de pago, el Usuario podrá cancelar o cambiar la fecha y/o la hora del servicio en la plataforma hasta el límite acordado con el Proveedor horas antes de la hora prevista. Si el servicio es cancelado hasta el límite acordado con el

Proveedor, el Usuario recibirá un crédito en la plataforma. Los créditos no son reembolsables. En cualquier otro caso, se debe hacer el pago total previamente pactado por el servicio.

Facturación

11.1. Doinn SA emite, en su nombre, facturas destinadas a los Usuarios por los servicios prestados en Portugal. En ocasiones, por ejemplo, cuando los pagos son procesados por el sistema de pago Stripe Connect o cuando así se ha acordado entre las partes, las facturas destinadas a los Usuarios pueden ser emitidas directamente por los Proveedores.

11.2. Doinn SL emite, en su nombre, facturas destinadas a los Usuarios por los servicios prestados en España Continental. En ocasiones, por ejemplo, cuando los pagos son procesados por el sistema de pago Stripe Connect o cuando así se ha acordado entre las partes, las facturas destinadas a los Usuarios pueden ser emitidas directamente por los Proveedores.

11.3. Para los servicios prestados en cualquier otro país o territorio, las facturas destinadas a los Usuarios son emitidas directamente por los Proveedores.

11.4. Ninguno de los puntos anteriores modifica los términos de la responsabilidad del Proveedor según los puntos 2.1. - 2.3 y 3.2. - 3.12 de estos Términos y Condiciones.

11.5. Para los servicios prestados en Portugal y/o España Continental, el Usuario podrá solicitar una factura por pedido o una factura mensual.

11.6. Para los servicios prestados en Portugal y/o España Continental, el Usuario podrá solicitar facturas con diferentes datos de facturación para cada uno de los apartamentos que gestiona.

Precios de los servicios

12. Los precios de los servicios se establecen de acuerdo con la duración estimada del servicio y están disponibles previa solicitud dirigida a los representantes de ventas de Doinn. Los precios pueden actualizarse/modificarse si el tiempo preestablecido para el tipo de propiedad se muestra insuficiente (después de la primera prestación de servicios)

Duración/Terminación

13.1. El contrato entre los Usuarios tendrá una duración indefinida.

13.2. Doinn tiene derecho a cancelar o suspender una cuenta de Usuario, en particular si:

13.2.1. El Usuario no cumple con una obligación de pago;

13.2.2. El Usuario inserta información de contacto falsa en su cuenta;

13.2.3. Los proveedores se niegan a aceptar los servicios del Usuario;

13.2.4. El Usuario proporciona un sistema de pagos falso;

13.2.5. La plataforma Doinn suspende o finaliza sus actividades comerciales, independientemente de los motivos.

13.4. Un Usuario cuya cuenta haya sido suspendida o cancelada no podrá usar otras cuentas para usar la plataforma Doinn.

13.4. Las cuentas de Usuario no podrán ser borradas de la plataforma por razones técnicas y legales (fiscales).

Ley Aplicable y Jurisdicción

14.1. Las obligaciones legales derivadas de estos Términos y Condiciones y todas las relaciones contractuales subyacentes se regirán e interpretarán de conformidad con la legislación portuguesa.

14.2. Cualquier disputa que surja en relación con estos términos y condiciones generales y nuestros servicios se someterá a los tribunales de la región de Lisboa, Portugal.

Varios

15.1. Fuerza mayor. Ninguna de las partes será responsable de los retrasos en el cumplimiento ni del incumplimiento debido a causas fuera de su control razonable, excepto por las obligaciones de pago.

15.2. Si alguna disposición de estos términos y condiciones generales es o se convierte en inválida, inaplicable o no vinculante, las partes del presente permanecerán obligadas por todas las demás disposiciones contenidas en este documento.

15.3. Todo lo relativo a los derechos y obligaciones de las partes que no esté expresamente regulado en las presentes condiciones, se regirá por la legislación especial aplicable, en particular, la ley de celebración de contratos a distancia y la legislación de protección de la propiedad intelectual.

15.4. Doinn está autorizado a transferir cualquier derecho y obligación, derivados de estos Términos y Condiciones Generales, total o parcialmente, a terceros.

15.5. Todas las comunicaciones deberán realizarse en la plataforma, o en su defecto, a través de correo electrónico. La dirección de correo electrónico de un Usuario es la que se muestra como contacto en el perfil del Usuario.