**NIVELES DE SERVICIO DE LA PLATAFORMA**

Estos Niveles de Servicio de la Plataforma establecen el compromiso de disponibilidad de Perk para la Plataforma. Se aplican a los Clientes suscritos al Módulo de Viajes y/o al Módulo de Gastos.

En estos términos, los términos en mayúscula tendrán el significado que se les atribuye en las Condiciones Generales, salvo que se definan expresamente aquí.

Estos Niveles de Servicio de la Plataforma se actualizaron por última vez el 20 de noviembre de 2026

## 1. COMPROMISO DE DISPONIBILIDAD

1.1. Perk realizará esfuerzos comercialmente razonables para garantizar que la Plataforma alcance una Disponibilidad mínima del 99,5 % por trimestre natural (el **Objetivo de Disponibilidad**).

1.2. **Disponibilidad** significa el porcentaje del total de minutos de un trimestre natural durante los cuales la Plataforma está accesible y operativa para los Usuarios a través de las aplicaciones web y móviles de Perk, sin contar ningún Tiempo de Inactividad.

1.3. **Tiempo de Inactividad** significa cualquier periodo, según lo registrado por los sistemas de monitorización de Perk, durante el cual la Plataforma no está accesible, o una interrupción material impide a los Usuarios en general reservar Viajes (Módulo de Viajes) o enviar y aprobar gastos (Módulo de Gastos), en cada caso respecto de un Módulo al que el Cliente esté suscrito.

1.4. El Tiempo de Inactividad no incluye ninguna falta de disponibilidad causada por:

a) mantenimiento programado del que se haya notificado al Cliente con antelación:
b) mantenimiento de emergencia necesario para abordar un riesgo urgente de seguridad o estabilidad;
c) Evento(s) de Fuerza Mayor (según se definen en la cláusula 12 de las Condiciones Generales);
d) los propios sistemas, infraestructura de red o actos del Cliente, o los de sus Usuarios;
e) una suspensión de los Servicios de conformidad con este Contrato;
f) servicios de terceros fuera del control razonable de Perk, incluidos los Proveedores de Viajes y sus sistemas de reserva y de contenido;
g) las API, las Herramientas para Desarrolladores o cualquier integración de terceros; o
h) funcionalidades que Perk haya identificado como funcionalidades beta o en versión preliminar.

1.5. La falta de disponibilidad de contenido o inventario de viaje específico (por ejemplo, un vuelo o un hotel concreto) no constituye Tiempo de Inactividad.

## 2. CRÉDITOS DE SERVICIO

2.1. Si la Disponibilidad es inferior al Objetivo de Disponibilidad en un trimestre natural, el Cliente podrá solicitar un crédito de servicio (un **Crédito de Servicio**) por escrito al servicio de atención al cliente de Perk dentro de los treinta (30) días siguientes al final de dicho trimestre, indicando la(s) fecha(s) y hora(s) del Tiempo de Inactividad. Perk verificará la solicitud con sus registros de monitorización.

2.2. Los Créditos de Servicio se calculan a prorrata: la parte del trimestre afectada por el Tiempo de Inactividad se aplica a las tarifas del Módulo afectado correspondientes a ese trimestre. Solo se acredita el Módulo afectado (por ejemplo, si solo se ve afectado el Módulo de Viajes, el Crédito de Servicio se basa únicamente en las tarifas del Módulo de Viajes). Para el Módulo de Viajes, las tarifas pertinentes son las tarifas de plataforma y las tarifas de servicio cobradas por Viaje, excluido el coste de los propios servicios de viaje.

2.3. Los Créditos de Servicio aprobados se aplicarán a las tarifas futuras del Cliente y no dan derecho al Cliente a un reembolso en efectivo.