

CONDICIONES DEL MÓDULO DE GASTOS

Los términos y condiciones establecidos en este Contrato con respecto a un Servicio específico solo se aplicarán al Cliente si ha contratado ese Servicio específico.

El Módulo de Gastos se compone de:

- (a) **Procesamiento de Gastos Personales**, su funcionalidad principal, que permite a los Clientes capturar, presentar, aprobar y procesar los gastos de sus empleados;
- (b) **Reembolso Directo** (en virtud del cual Perk abona a los Usuarios, por cuenta del Cliente, los reembolsos aprobados de gastos de empresa anticipados por el Usuario) y **Tarjetas de Terceros** (que conecta las tarjetas de pago de terceros de las que ya disponga el Cliente con el Módulo de Gastos), cada una de ellas una funcionalidad adicional disponible únicamente como extensión de Procesamiento de Gastos Personales; y
- (c) **Perk Card** (la emisión de tarjetas Perk Card Platinum Visa Débito) y **Elevated Support** (servicios de soporte reforzado), como complementos opcionales.

Cada uno de ellos se presta únicamente en la medida en que el Cliente lo haya solicitado en la Orden de Compra correspondiente.

En el caso de **Perk Card**, la relación contractual relativa a la emisión de tarjetas Perk Card Platinum Visa Débito se rige por un **Contrato de Perk Card** separado entre el Cliente y la Afiliada de Perk correspondiente (Perk Pay D.O.O. para las tarjetas emitidas en la Unión Europea, Perk Switzerland AG para las tarjetas emitidas en Suiza y Yokoy GmbH para las tarjetas emitidas en el Reino Unido). Los Clientes suscriben una Orden de Compra de Tarjeta en la que se identifica el Contrato de Perk Card aplicable. La cláusula 4 siguiente establece cómo interactúa el Contrato de Perk Card con este Contrato.

Estas condiciones se actualizaron por última vez el 28 de agosto de 2026.

1 PROCESAMIENTO DE GASTOS PERSONALES

- 1.1. El Cliente puede comprar licencias de Usuario Activo para el Servicio de Procesamiento de Gastos Personales en incrementos de 10 Usuarios Activos por mes. Se entenderá por **Usuario Activo** cualquier Usuario que realice al menos una Transacción Financiera en el Módulo de Gastos dentro de un mes natural determinado, excluyendo las acciones limitadas al Procesamiento de Facturas. Esto incluye, por ejemplo, enviar un gasto, hacer que se envíe un gasto en su nombre, aprobar o rechazar un gasto, o interactuar de cualquier otra forma con el Módulo de Gastos de una manera que resulte en el procesamiento de un gasto.
- 1.2. Las tarifas de licencia aplicables a los Usuarios Activos se facturan mensualmente a mes vencido a partir de la fecha de inicio especificada en la Orden de Compra vigente. El número de licencias de Usuario Activo indicado en la Orden de Compra vigente representa el compromiso mínimo del Cliente durante la Vigencia. El Cliente puede comprar licencias adicionales de Usuario Activo en cualquier momento, y el número de licencias de Usuario Activo resultante de ese incremento establecerá el nuevo compromiso mínimo.
- 1.3. Si en un mes el número de Usuarios Activos excede el número de Usuarios Activos especificado en la Orden de Compra vigente, dicho uso adicional se facturará a una tasa un 30% superior al precio de la licencia por Usuario Activo (a modo de ejemplo: asumiendo una tarifa de 15 EUR / mes por Usuario Activo, la tarifa por cada Usuario Activo adicional sería de 19,5 EUR). Los cargos por exceso de Usuarios Activos se facturarán mensualmente a mes vencido, a menos que se acuerde otra cosa por escrito. Los cargos revertirán automáticamente al compromiso mínimo en el mes siguiente si el uso disminuye.

- 1.4. Perk presta los Servicios como una herramienta destinada a ayudar al Cliente a gestionar y procesar los gastos de sus empleados y los pagos relacionados. El Cliente es responsable del cumplimiento de sus propias obligaciones fiscales, contables y regulatorias, y Perk no presta asesoramiento fiscal, contable ni jurídico como parte de los Servicios.

2 REEMBOLSO DIRECTO

- 2.1. Reembolso Directo permite abonar las solicitudes de reembolso de gastos de empresa anticipados por el empleado directamente en las cuentas bancarias de los Usuarios del Cliente. Todos los pagos se realizan por cuenta del Cliente (y conforme a sus instrucciones); Perk no actúa por cuenta de los Usuarios y no mantiene ni controla fondos de los Usuarios.
- 2.2. Reembolso Directo se ofrece a través de uno de estos dos modelos de financiación. Perk informa al Cliente de qué método de reembolso directo (descrito a continuación) está disponible (con sujeción a las secciones 2.3 a 2.5 siguientes):
- a) **Prefinanciado por el Cliente:** los pagos se financian con una solución específica de tarjeta o cuenta del Cliente. Cuando se utilice una Perk Lodge Card, su emisión y uso se registrarán por los términos y condiciones de la Perk Lodge Card (según resulten aplicables en función de la residencia del Cliente), que forman parte integrante del Contrato. Los fondos puestos a disposición por el Cliente bajo este modelo se mantienen con la única finalidad de ejecutar operaciones de pago; no constituyen un depósito ni devengan intereses.
 - b) **Postfinanciado por el Cliente:** los pagos son anticipados por Perk y liquidados por el Cliente conforme a las tarifas y condiciones de pago indicadas en la Orden de Compra (y con sujeción a la cláusula 3 de las Condiciones Generales y al Anexo 2 de las Condiciones Generales). El Reembolso Directo postfinanciado está sujeto a una evaluación crediticia previa; los pagos computan a efectos del Límite previsto en el Anexo 2 de las Condiciones Generales (Formas de Pago), esto es, el importe agregado máximo que Perk anticipará antes de recibir el pago. Perk podrá rechazar o bloquear los pagos que excedan el Límite.
- 2.3. La prestación de Reembolso Directo está condicionada a la finalización y al cumplimiento continuado por el Cliente de los requisitos aplicables de conocimiento del cliente empresarial (KYB), prevención del blanqueo de capitales (AML) y cribado de sanciones. El Cliente (a) facilitará la información y la asistencia que Perk requiera para cumplir la normativa aplicable en materia de delitos financieros, incluso después de haberse realizado un pago de reembolso; (b) garantiza que está facultado para instruir a Perk a realizar pagos a los Usuarios por su cuenta; y (c) es responsable de la exactitud de todos los datos de pago.
- 2.4. Perk podrá rechazar o suspender cualquier solicitud de reembolso o pago, o suspender Reembolso Directo, cuando el Cliente no cumpla la sección 2.3 anterior o cuando resulte necesario para que Perk cumpla la normativa aplicable, investigue un posible fraude o atienda la instrucción de una autoridad o de una entidad financiera. Perk notificará al Cliente cualquier medida de este tipo cuando le esté permitido hacerlo.
- 2.5. Perk no garantiza que Reembolso Directo esté, ni que vaya a seguir estando, disponible en un país determinado, y podrá modificarlo, suspenderlo o interrumpirlo en una jurisdicción cuando resulte necesario para cumplir requisitos regulatorios, con un preaviso razonable cuando esté permitido. Ninguna de estas medidas afectará al resto del Contrato.
- 2.6. Perk ejecuta los pagos según hayan sido aprobados por el Cliente (incluidas las aprobaciones automatizadas conforme a las políticas de gastos del Cliente). Perk no será responsable de las pérdidas ni de los reembolsos fallidos en la medida en que deriven de la aprobación (o aprobación presunta) por el Cliente de una solicitud de gasto, o de información inexacta, incompleta o incorrecta facilitada por el Cliente o sus Usuarios. El Cliente es el único responsable de determinar, declarar y pagar cualquier impuesto derivado de los pagos.

3 TARJETAS DE TERCEROS

- 3.1. Tarjetas de Terceros es una funcionalidad adicional de Procesamiento de Gastos Personales que conecta las tarjetas de pago de terceros de las que ya disponga el Cliente con el Módulo de Gastos, permitiendo la supervisión y el procesamiento de las operaciones con tarjeta a efectos de gestión del gasto.
- 3.2. El uso de Tarjetas de Terceros se rige por [las Condiciones de Tarjetas de Terceros](#).

4 PERK CARD

- 4.1. Perk Card incluye la emisión de tarjetas Perk Card Platinum Visa Débito. Dependiendo del domicilio del Cliente o de las Afiliadas del Cliente que reciben las tarjetas, el programa de tarjetas es gestionado por las siguientes Afiliadas de Perk:
- Para las tarjetas emitidas al Cliente o Afiliadas del Cliente domiciliados en la Unión Europea, la entidad contratante será Perk Pay D.O.O;
 - Para las tarjetas emitidas a Clientes o Afiliadas del Cliente domiciliados en el Reino Unido, la entidad contratante será Yokoy GmbH;
 - Para las tarjetas emitidas al Cliente o Afiliadas de Clientes domiciliados en Suiza, la entidad contratante será Perk Switzerland AG.
- 4.2. La relación contractual específicamente vinculada con la emisión de las tarjetas Perk Card Platinum Visa Débito se rige por un acuerdo separado entre el Cliente y la Afiliada de Perk correspondiente (el **Contrato de Perk Card**). El Contrato de Perk Card aplicable se identifica en, y forma parte de, la Orden de Compra de Tarjeta firmada por el Cliente.
- 4.3. Perk colabora con Socios para la prestación de los Servicios relacionados con el programa de tarjetas. Por este motivo, tal y como se indica en la Orden de Compra, el Contrato de Perk Card también incluye términos de terceros.
- 4.4. La efectividad del Contrato de Perk Card depende de:
- a) la validez continuada de este Contrato. En caso de que este Contrato termine por cualquier motivo, el Contrato de Perk Card terminará automáticamente al mismo tiempo.
 - b) la superación y el cumplimiento continuado por parte del Cliente de los procesos de verificación de la empresa (KYB o KYC), de lucha contra el blanqueo de capitales (AML) y de detección de sanciones, según lo exija la ley. Cuando el Cliente no pueda cumplir con estos requisitos, la Afiliada de Perk correspondiente podrá terminar el Contrato de Perk Card con efecto inmediato. La terminación del Contrato de Perk Card en virtud de esta cláusula no afectará la validez de este Contrato.
- 4.5. Las tarjetas Perk Card Platinum Visa Débito (excepto las tarjetas Perk Lodge Card) son elegibles para el **Programa de Reembolso (Cashback)**, de acuerdo con el porcentaje de reembolso definido en la Orden de Compra. Las retiradas de efectivo de cajeros automáticos, las devoluciones de cargos a su tarjeta y las transacciones determinadas como fraudulentas por Perk o por el Socio del programa de tarjetas correspondiente no son elegibles para reembolso.
- 4.6. El reembolso se calculará en función del gasto total elegible con tarjeta y se pagará al Cliente mediante transferencia bancaria al final de cada período de 12 meses o en el momento de terminación de este Contrato, lo que ocurra primero, siempre que todas las cantidades facturadas al Cliente se hayan pagado en su totalidad y el Cliente no esté incurso en un incumplimiento material de este Contrato.
- 4.7. Perk está desarrollando un mecanismo de reembolso automatizado que permitirá la aplicación del reembolso como crédito en futuras facturas. El Cliente será notificado por escrito una vez se implemente este mecanismo, momento en el que reemplazará el método de pago descrito en el párrafo anterior.
- 4.8. Perk puede modificar o suspender el Programa de Reembolso en respuesta a cambios sustanciales en las condiciones legales, reglamentarias o comerciales. Si, en cualquier año de

contrato, más del 60% del gasto total de la tarjeta se atribuye al uso del Módulo de Viajes, los términos de reembolso pueden revisarse y ajustarse. Cualquier modificación o suspensión de este tipo se comunicará al Cliente por escrito con al menos treinta (30) días de antelación, excepto cuando se requiera una acción temprana para cumplir con las obligaciones legales o reglamentarias.

5 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

- 5.1. Perk empleará esfuerzos comercialmente razonables para asegurar que el Módulo de Gastos alcance un Tiempo de Actividad (Uptime) mínimo del 99,9 % por trimestre natural. Se entiende por «Tiempo de Actividad» el porcentaje del total de minutos de cada trimestre natural durante los cuales el Módulo de Gastos está accesible y operativo para los Usuarios, excluyendo:
- a) los periodos de mantenimiento programado de los que se haya notificado previamente al Cliente;
 - b) los Supuestos de Fuerza Mayor (según se definen en la cláusula 12 de las Condiciones Generales);
 - c) las incidencias derivadas de los propios sistemas, la infraestructura de red o las actuaciones del Cliente; y
 - d) las incidencias relativas a servicios de terceros que estén fuera del control razonable de Perk.
- 5.2. Si el Tiempo de Actividad se sitúa por debajo del 99,9 % en cualquier trimestre natural, el Cliente podrá solicitar un crédito de servicio mediante solicitud por escrito dirigida al servicio de atención al cliente de Perk dentro de los treinta (30) días siguientes a la finalización del trimestre afectado. La solicitud deberá incluir la fecha o fechas y la hora u horas correspondientes, así como la documentación acreditativa de la indisponibilidad. Los créditos de servicio se calculan a prorrata por referencia a las tarifas de licencia atribuibles a los Servicios afectados durante el periodo de inactividad. Los créditos de servicio aprobados se aplicarán contra tarifas de licencia futuras y no dan derecho al Cliente a un reembolso en efectivo.

6 COMPROMISOS DE SOPORTE

- 6.1. El soporte técnico del Módulo de Gastos está disponible a través de la función de chat en directo integrada en la aplicación o por teléfono. El Cliente deberá facilitar información suficiente al plantear una solicitud de soporte, incluidos registros (logs), capturas de pantalla y los pasos necesarios para reproducir la incidencia. Todas las solicitudes de soporte quedan registradas en un sistema interno de tickets.
- 6.2. Perk empleará esfuerzos comercialmente razonables para responder a las solicitudes de soporte dentro de los siguientes plazos, computados en Horas Laborables desde el momento en que se recibe el ticket de soporte:

Nivel 1	Incidencia crítica: el Módulo de Gastos está totalmente no disponible, O las Funcionalidades Clave del Módulo de Gastos no están disponibles	6 horas
Nivel 2	Incidencia de alto impacto: las Funcionalidades Clave del Módulo de Gastos están mermadas, pero la Plataforma en su conjunto sigue estando disponible	8 horas
Nivel 3	Incidencia de impacto moderado: incidencias menos graves que no afectan a la funcionalidad esencial del Módulo	24 horas

Se entiende por «**Horas Laborables**» de lunes a viernes, de 9:00 a 17:00 (CET), con excepción de los días festivos.

Se entiende por «**Funcionalidad Clave**» las funciones esenciales del Módulo de Gastos, incluidas las funciones de envío, aprobación, revisión y exportación.

- 6.3. Cuando el Cliente haya suscrito el complemento Elevated Support, serán de aplicación los siguientes tiempos de respuesta mejorados, en lugar de los establecidos en la cláusula 6.2 anterior:

Nivel de gravedad	Tiempo de respuesta estándar	Tiempo de respuesta mejorado
Nivel 1 (incidencia crítica)	6 Horas Laborables	2 Horas Laborables
Nivel 2 (incidencia de alto impacto)	8 Horas Laborables	6 Horas Laborables
Nivel 3 (incidencia de impacto moderado)	24 Horas Laborables	8 Horas Laborables