ALGOZ

GROUP

General Terms & Conditions

Términos y Condiciones Generales (General Terms & Conditions)

Algoz Group · General Conditions · Algoz Group · Condiciones generales

Algoz FZ-LLC (trading as Algoz Group) · Trade Licence 5033995 · Registration 4071452 · TRN 105119056700001
VUNE0977, Compass Building, Al Hulaila, Ras Al Khaimah, United Arab Emirates
algoz.group · service@algozgroup.com · Version 2.1 · Updated 01-Nov-2026

GOVERNING LANGUAGE: These Conditions are issued in English, which is the sole official and legally governing version. The Spanish translation in the right-hand column is provided only for the convenience of Spanish-speaking clients; in case of any difference or dispute over interpretation, the English version prevails. The translation was prepared with the assistance of AI translation tools and is provided for reference only. It has no legal effect, and Algoz is not responsible for any error, omission or difference in it. Before accepting these Conditions, the Client should read the English version and ask Algoz in writing about any provision that is unclear; the Client is responsible for their own understanding of the English text.

IDIOMA QUE PREVALECE: Las presentes Condiciones se emiten en inglés, que es la única versión oficial y jurídicamente vinculante. La traducción al español que figura en la columna derecha se facilita únicamente para comodidad de los clientes de habla hispana; en caso de cualquier discrepancia o controversia sobre su interpretación, prevalecerá la versión inglesa. La traducción se ha preparado con la ayuda de herramientas de traducción por inteligencia artificial y se facilita únicamente como referencia. No tiene efecto jurídico, y Algoz no es responsable de ningún error, omisión o diferencia en ella. Antes de aceptar estas Condiciones, el Cliente debe leer la versión inglesa y consultar por escrito a Algoz cualquier disposición que no le resulte clara; el Cliente es responsable de su propia comprensión del texto inglés.

ENGLISH · official & governing version	ESPAÑOL · traducción de cortesía
1 Introduction	**1 Introducción**
These Terms and Conditions govern all consultancy, coordination, and direct assistance/support services provided by Algoz FZ-LLC (trading as “Algoz” and “Algoz Group”), registered at RAKEZ under Trade Licence No. 5033995, Registration No. 4071452 and TRN 105119056700001. Licensed activities include Lifestyle Development Consultancy, Businessmen Services, Services Broker, Destination Management and Retail Sale of Travel and Entertainment Services. By making payment, the Client acknowledges and accepts these terms. A copy is attached to every invoice.	Los presentes Términos y Condiciones rigen todos los servicios de consultoría, coordinación y asistencia o apoyo directo prestados por Algoz FZ-LLC (que opera como «Algoz» y «Algoz Group»), registrada en RAKEZ con la licencia comercial n.º 5033995, el número de registro 4071452 y el TRN 105119056700001. Las actividades autorizadas incluyen consultoría de desarrollo de estilo de vida, servicios para empresarios, intermediación de servicios, gestión de destinos y venta minorista de servicios de viaje y entretenimiento. Al realizar el pago, el Cliente reconoce y acepta estos términos. Se adjunta una copia a cada factura.
2 Nature of Services	**2 Naturaleza de los servicios**
Algoz FZ-LLC provides consultancy, destination management, businessmen services, coordination and direct assistance/support to clients. Consultancy and coordination: strategic advisory, threat assessments, quotation preparation, and the selection and coordination of licensed, well-known specialist partners and operatives for operational execution across security, transportation and travel. Every engagement is planned, contracted and overseen by Algoz from first briefing to completion. Direct assistance and support: under Businessmen Services and Destination Management, we deliver on-site and remote client support, hands-on administrative facilitation, itinerary planning, complete arrangements, travel bookings and reception coordination. Wherever in the world our clients need us. We operate under the activities of our UAE commercial licence.	Algoz FZ-LLC presta a sus clientes servicios de consultoría, gestión de destinos, servicios para empresarios, coordinación y asistencia o apoyo directo. Consultoría y coordinación: asesoramiento estratégico, evaluaciones de amenazas, preparación de presupuestos y la selección y coordinación de socios y agentes especializados, autorizados y de reconocido prestigio para la ejecución operativa en materia de seguridad, transporte y viajes. Cada encargo es planificado, contratado y supervisado por Algoz desde la primera reunión informativa hasta su finalización. Asistencia y apoyo directos: en el marco de los servicios para empresarios y la gestión de destinos, ofrecemos apoyo al cliente presencial y a distancia, gestión administrativa práctica, planificación de itinerarios, organización integral, reservas de viaje y coordinación de la recepción. Allí donde nuestros clientes nos necesiten en el mundo. Operamos dentro de las actividades de nuestra licencia comercial de los Emiratos Árabes Unidos.
2.1 Service Hours and Scheduling: Services are provided within pre-agreed time windows as specified in the invoice or confirmed via official enquiry (email or WhatsApp). Standard service windows may be 8, 10, 12, or 24 hours, or other durations as required and agreed. Unless both parties agree a different start time in writing (email, WhatsApp or another official Algoz channel), the official start time of every service day is 08h00 local time at the service location, and a standard 12-hour service day runs from 08h00 to 20h00. A 24-hour service day runs from 00h00 to 24h00 unless otherwise agreed in writing. The daily hours stated in the quotation or invoice are the contracted hours for each service day (clause 3.10). Algoz offers flexibility for the Client to propose an alternative start time, subject to the agreement of both the assigned professional(s) and Algoz	2.1 Horario y programación de los servicios: los servicios se prestan dentro de franjas horarias acordadas previamente, según lo indicado en la factura o confirmado mediante solicitud oficial (correo electrónico o WhatsApp). Las franjas de servicio estándar pueden ser de 8, 10, 12 o 24 horas, u otras duraciones según se requiera y acuerde. Salvo que ambas partes acuerden por escrito una hora de inicio distinta (correo electrónico, WhatsApp u otro canal oficial de Algoz), la hora oficial de inicio de toda jornada de servicio son las 08h00, hora local del lugar del servicio, y una jornada estándar de 12 horas va de las 08h00 a las 20h00. Una jornada de servicio de 24 horas va de las 00h00 a las 24h00, salvo acuerdo por escrito en contrario. Las horas diarias indicadas en el presupuesto o en la factura son las horas contratadas de cada jornada de servicio

management. The final scheduling of service hours is contingent not only on the Client's needs but also on operational factors including, but not limited to, hotel booking logistics, professional transportation, and overall mission planning. Any specific or non-standard service window must be mutually agreed in writing by both parties prior to confirmation. Close protection services. For close protection operatives, the start time of each service day may be set at any time within the window 07h00 to 23h59 local time. The Client or Principal may choose the start time of the following day at any moment up to the dismissal of the operative on the previous day, either in person or in writing through the communication channel agreed for the operation (for example WhatsApp or another messenger). Where no start time is communicated before dismissal, the start time of the previous day applies. A start before 07h00, or any start that would leave the operative fewer than seven (7) hours of rest between the end of one shift and the beginning of the next, requires the prior acceptance of the operative concerned and of Algoz, and may carry additional cost. In these Conditions, "Principal" means the VIP or other person who receives the service.	(cláusula 3.10). Algoz ofrece al Cliente la flexibilidad de proponer otra hora de inicio, sujeta a la conformidad del profesional o profesionales asignados y de la dirección de Algoz. La programación definitiva del horario depende no solo de las necesidades del Cliente, sino también de factores operativos que incluyen, entre otros, la logística de las reservas hoteleras, el transporte de los profesionales y la planificación general de la misión. Cualquier franja de servicio específica o no estándar debe ser acordada por escrito por ambas partes antes de su confirmación. Servicios de protección personal. Para los agentes de protección personal, la hora de inicio de cada jornada de servicio puede fijarse en cualquier momento dentro de la franja de 07h00 a 23h59, hora local. El Cliente o la Persona Protegida pueden elegir la hora de inicio del día siguiente en cualquier momento hasta la despedida del agente el día anterior, ya sea en persona o por escrito a través del canal de comunicación acordado para la operación (por ejemplo, WhatsApp u otro servicio de mensajería). Si no se comunica ninguna hora de inicio antes de la despedida, se aplica la hora de inicio del día anterior. Un inicio anterior a las 07h00, o cualquier inicio que deje al agente menos de siete (7) horas de descanso entre el final de un turno y el comienzo del siguiente, requiere la aceptación previa del agente afectado y de Algoz, y puede conllevar un coste adicional. En estas Condiciones, «Persona Protegida» significa el VIP u otra persona que recibe el servicio.
2.2 Applicable Time Zones: For all administrative communications, enquiries, and support coordination, Algoz FZ-LLC operates based on the standard time of the United Arab Emirates (Gulf Standard Time, GST). All deadlines, response times, and scheduled calls referenced in these Conditions or related correspondence are to be interpreted according to UAE time unless explicitly stated otherwise. During the execution of services, all operational schedules, including start times, end times, and on-site coordination, adhere to the local time of the city or country where the service is being provided. It is the Client's responsibility to be aware of and account for any time differences between the UAE and the service location.	2.2 Husos horarios aplicables: para todas las comunicaciones administrativas, consultas y coordinación de soporte, Algoz FZ-LLC se rige por la hora oficial de los Emiratos Árabes Unidos (hora estándar del Golfo, GST). Todos los plazos, tiempos de respuesta y llamadas programadas a que se refieren estas Condiciones o la correspondencia relacionada se interpretarán según la hora de los Emiratos Árabes Unidos, salvo que se indique expresamente otra cosa. Durante la prestación de los servicios, todos los horarios operativos, incluidas las horas de inicio y fin y la coordinación sobre el terreno, se ajustan a la hora local de la ciudad o país donde se presta el servicio. Es responsabilidad del Cliente conocer y tener en cuenta cualquier diferencia horaria entre los Emiratos Árabes Unidos y el lugar del servicio.
2.3 Algoz Signature Service (Non-Limited Engagement): For engagements designated as "Algoz Signature Service," Algoz is granted broader autonomy to exercise its professional judgment and discretion in the execution of services. To provide the utmost level of service to the VIP(s), Algoz reserves the right to make operational changes, hire services, and take necessary actions autonomously. The Client shall provide comprehensive personal and preference profiling information in advance to minimise unnecessary communication during service delivery. To facilitate swift execution, the Client must establish agreed and efficient payment methods with our designated agent(s), such as providing dedicated credit card details or authorising access to a specified bank account. The appointed Algoz operative will act as the responsible and autonomous lead for all logistical decisions, including making and cancelling bookings, communicating with third parties, and hiring suppliers. In all matters, especially concerning logistics and the personal security of the VIP, decisions are guided by the following priority order: (1) safety as the prime and non-negotiable priority; (2) the VIP's personal preferences and direct decisions; (3) the operative's own professional judgment to ensure service excellence.	2.3 Algoz Signature Service (encargo sin limitaciones): en los encargos designados como «Algoz Signature Service», Algoz dispone de una autonomía más amplia para ejercer su criterio y discreción profesionales en la prestación de los servicios. Para ofrecer el máximo nivel de servicio al VIP o los VIP, Algoz se reserva el derecho de introducir cambios operativos, contratar servicios y adoptar de forma autónoma las medidas necesarias. El Cliente facilitará con antelación información completa sobre el perfil personal y las preferencias, para reducir al mínimo las comunicaciones innecesarias durante la prestación del servicio. Para agilizar la ejecución, el Cliente deberá establecer con nuestro agente o agentes designados métodos de pago acordados y eficaces, como facilitar los datos de una tarjeta de crédito dedicada o autorizar el acceso a una cuenta bancaria determinada. El agente de Algoz designado actuará como responsable autónomo de todas las decisiones logísticas, incluidas la realización y cancelación de reservas, la comunicación con terceros y la contratación de proveedores. En todos los asuntos, especialmente en lo relativo a la logística y a la seguridad personal del VIP, las decisiones se rigen por el siguiente orden de prioridad: (1) la seguridad, como prioridad principal e innegociable; (2) las preferencias personales y las decisiones directas del VIP; (3) el propio criterio profesional del agente para garantizar la excelencia del servicio.
2.4 Local Partners and Local Regulations: Algoz keeps its international reach by working with local partners, licensed security companies and professionals in each country where a service is delivered. These partners and professionals are selected, contracted and overseen by Algoz, and they perform the operational part of the service under the licences, permits and regulations that apply at the service location. The Client acknowledges that: (a) the way a service is organised, staffed and performed may be adapted to comply with local law, including private security, firearms, labour, road traffic, data protection and immigration rules, and such adaptations are not a change to the service; (b) where a mandatory provision of the law of the service location, or of the Client's country of residence, conflicts with these Conditions, that provision prevails to the extent of the conflict and the remainder of these Conditions continues to apply (clause 11.4); (c) local partners and professionals may require the Client or Principal to accept their own terms, or to complete registration or identification formalities, where the local law	2.4 Socios locales y normativa local: Algoz mantiene su alcance internacional trabajando con socios locales, empresas de seguridad autorizadas y profesionales en cada país donde se presta un servicio. Estos socios y profesionales son seleccionados, contratados y supervisados por Algoz, y ejecutan la parte operativa del servicio conforme a las licencias, permisos y normativa aplicables en el lugar del servicio. El Cliente reconoce que: (a) la forma en que un servicio se organiza, se dota de personal y se ejecuta puede adaptarse para cumplir la ley local, incluidas las normas de seguridad privada, armas, laborales, de tráfico, de protección de datos y de inmigración, y que dichas adaptaciones no constituyen una modificación del servicio; (b) cuando una disposición imperativa de la ley del lugar del servicio, o del país de residencia del Cliente, entre en conflicto con estas Condiciones, dicha disposición prevalece en la medida del conflicto y el resto de estas Condiciones sigue siendo aplicable (cláusula 11.4); (c) los socios y profesionales locales pueden exigir al Cliente o a la

so requires, and the Client will cooperate; and (d) nothing in this clause changes the governing law and jurisdiction in clauses 8 and 11.8 or makes any local partner a party to these Conditions (clause 11.6).	Persona Protegida que acepten sus propias condiciones, o que cumplan trámites de registro o identificación, cuando la ley local así lo exija, y el Cliente cooperará; y (d) nada de lo dispuesto en esta cláusula modifica la ley aplicable y la jurisdicción de las cláusulas 8 y 11.8 ni convierte a ningún socio local en parte de estas Condiciones (cláusula 11.6).
2.5 Services Requiring Local Licences: Algoz arranges and supervises all services within the activities of its UAE commercial licence, including Businessmen Services, Services Broker and Destination Management. Where a service, or any part of it, requires a specific licence, permit or authorisation at the service location, such as armed protection or the use of armoured or specially equipped vehicles, that part is performed only where local law allows it and only by local partners and providers who hold the required licence, permit or authorisation. Those partners and providers are responsible for their own licensing, for the lawful use, carriage and storage of any weapons and regulated equipment, which only they may hold and supply, and for compliance with the rules that apply to them at the service location. Algoz selects, coordinates and oversees them as set out in clauses 2 and 2.4. A request for such a service is accepted only once the local partner has confirmed in writing that it can be provided lawfully, and it may be refused or withdrawn at any time if that is no longer the case.	2.5 Servicios que requieren licencias locales: Algoz organiza y supervisa todos los servicios dentro de las actividades de su licencia comercial de los Emiratos Árabes Unidos, incluidos los servicios para empresarios, la intermediación de servicios (Services Broker) y la gestión de destinos. Cuando un servicio, o cualquier parte de él, requiera una licencia, permiso o autorización específicos en el lugar del servicio, como la protección armada o el uso de vehículos blindados o especialmente equipados, esa parte solo se presta donde la ley local lo permita y únicamente a través de socios y prestadores locales que dispongan de la licencia, permiso o autorización exigidos. Dichos socios y prestadores son responsables de sus propias licencias, del uso, porte y custodia lícitos de cualquier arma y equipo regulado, que solo ellos pueden poseer y suministrar, y del cumplimiento de las normas que les sean aplicables en el lugar del servicio. Algoz los selecciona, coordina y supervisa según lo previsto en las cláusulas 2 y 2.4. Una solicitud de dicho servicio solo se acepta una vez que el socio local haya confirmado por escrito que puede prestarse lícitamente, y puede rechazarse o retirarse en cualquier momento si deja de ser así.
2.6 Insurance: Algoz does not provide insurance of any kind as part of its services, and its fees do not include insurance cover for the Client, the Principal, their guests or their property. The Client and the Principal are responsible for holding their own travel, medical, personal accident, liability and property insurance appropriate to the trip and the services requested, and for any excess or deductible under it. Algoz recommends that this cover is in place before the service begins. Local partners and providers are responsible for holding the insurance required by local law for their own activities.	2.6 Seguros: Algoz no proporciona ningún tipo de seguro como parte de sus servicios, y sus honorarios no incluyen cobertura de seguro para el Cliente, la Persona Protegida, sus invitados o sus bienes. El Cliente y la Persona Protegida son responsables de contratar sus propios seguros de viaje, médico, de accidentes personales, de responsabilidad civil y de bienes adecuados al viaje y a los servicios solicitados, así como de cualquier franquicia derivada de ellos. Algoz recomienda que dicha cobertura esté vigente antes del inicio del servicio. Los socios y prestadores locales son responsables de mantener los seguros exigidos por la ley local para sus propias actividades.
3 Deposit and Payment Policy	**3 Política de depósitos y pagos**
3.1 Deposit Requirement: A deposit is required for all new clients (negotiable for returning clients), as specified in the quotation/invoice.	3.1 Depósito obligatorio: se exige un depósito a todos los clientes nuevos (negociable para clientes habituales), según lo indicado en el presupuesto o la factura.
3.2 Determination of Deposit: Deposits vary by mission urgency and scope; full prepayment may be required.	3.2 Determinación del depósito: el depósito varía según la urgencia y el alcance de la misión; puede exigirse el pago anticipado íntegro.
3.3 Non-Refundable Deposits: Services commencing within 30 days: all payments are fully non-refundable immediately upon payment. Services commencing more than 30 days from the service start date: payments are refundable only within seven (7) calendar days from the payment date; after this 7-day period, all payments become strictly non-refundable, regardless of the scheduled start date. Consultancy fees (including but not limited to quotation preparation, threat assessments, and partner coordination costs) are non-refundable under all circumstances.	3.3 Depósitos no reembolsables: en los servicios que comiencen dentro de los 30 días, todos los pagos son totalmente no reembolsables desde el momento en que se efectúan. En los servicios que comiencen dentro de más de 30 días, los pagos solo son reembolsables dentro de los siete (7) días naturales siguientes a la fecha de pago; transcurrido este plazo de 7 días, todos los pagos pasan a ser estrictamente no reembolsables, con independencia de la fecha de inicio prevista. Los honorarios de consultoría (incluidos, entre otros, la preparación de presupuestos, las evaluaciones de amenazas y los costes de coordinación de socios) no son reembolsables en ningún caso.
3.4 Accepted Payment Methods: Bank transfers and credit/debit cards. Cash is accepted only in some circumstances, with Algoz's prior written agreement, and in that case a deposit, paid by bank transfer or card, is always required to book the services, including for returning clients. Algoz does not currently accept cryptocurrency payments. For traceability and security, we prefer verifiable methods.	3.4 Métodos de pago aceptados: transferencias bancarias y tarjetas de crédito o débito. El efectivo solo se acepta en determinadas circunstancias, con el acuerdo previo por escrito de Algoz, y en ese caso siempre se exige un depósito, pagado por transferencia bancaria o con tarjeta, para reservar los servicios, también para los clientes habituales. Actualmente Algoz no acepta pagos en criptomonedas. Por razones de trazabilidad y seguridad, preferimos los métodos verificables.
3.5 Payment Schedule: Full payment is required before service coordination or direct assistance commences. Split payments. Where Algoz agrees that an invoice may be paid in more than one instalment or by more than one method (for example part by card and part by bank transfer), the service is confirmed only when the full amount has been received by Algoz by the dates stated on the invoice. Until then, dates, operatives and rates are held provisionally and may be released without notice. Any outstanding balance remains due in full on its stated date even if the start date of the service is later postponed or moved for any reason. A postponement does not reopen, reduce or defer the balance.	3.5 Calendario de pagos: se exige el pago íntegro antes de que comience la coordinación del servicio o la asistencia directa. Pagos fraccionados. Cuando Algoz acepte que una factura se pague en más de un plazo o por más de un método (por ejemplo, una parte con tarjeta y otra por transferencia bancaria), el servicio solo queda confirmado cuando Algoz ha recibido el importe total en las fechas indicadas en la factura. Hasta entonces, las fechas, los agentes y las tarifas se mantienen de forma provisional y pueden liberarse sin previo aviso. Cualquier saldo pendiente sigue siendo exigible en su totalidad en la fecha indicada, aunque la fecha de inicio del servicio se aplace o se modifique posteriormente por cualquier motivo. Un aplazamiento no reabre, reduce ni difiere el saldo.

3.6 Consultancy and Administrative Fees: The Client acknowledges and agrees that Algoz may charge consultancy fees for preparatory and administrative work undertaken prior to the final confirmation and payment for a core service. This includes, but is not limited to, contacting and negotiating with multiple suppliers, conducting detailed availability checks, and the professional preparation of customised quotations and invoices. Such fees are communicated transparently and require the Client's authorisation before work commences.	3.6 Honorarios de consultoría y gastos administrativos: el Cliente reconoce y acepta que Algoz puede cobrar honorarios de consultoría por el trabajo preparatorio y administrativo realizado antes de la confirmación definitiva y el pago de un servicio principal. Esto incluye, entre otras cosas, el contacto y la negociación con varios proveedores, las comprobaciones detalladas de disponibilidad y la preparación profesional de presupuestos y facturas a medida. Dichos honorarios se comunican con transparencia y requieren la autorización del Cliente antes de iniciar el trabajo.
3.7 Contingency and Unexpected Costs: In order to ensure the seamless and proper execution of a requested service or task, Algoz reserves the right to charge for reasonable, unexpected costs that arise as a contingency. The Client agrees to be billed for such necessary expenditures. A primary example is a scenario where a supplier (not directly hired or managed by Algoz) fails to deliver, and Algoz must urgently source and engage a replacement service to maintain the integrity and quality of the VIP service without interruption. All such contingent costs are justified, documented, and require prior or immediate post-facto authorisation from the Client, depending on the urgency of the situation.	3.7 Imprevistos y costes inesperados: para garantizar la ejecución fluida y correcta de un servicio o tarea solicitados, Algoz se reserva el derecho de cobrar los costes razonables e inesperados que surjan como imprevistos. El Cliente acepta que se le facturen dichos gastos necesarios. Un ejemplo típico es el caso en que un proveedor (no contratado ni gestionado directamente por Algoz) no cumple, y Algoz debe buscar y contratar con urgencia un servicio sustitutivo para mantener sin interrupción la integridad y la calidad del servicio VIP. Todos estos costes imprevistos se justifican, se documentan y requieren la autorización previa del Cliente o su autorización inmediatamente posterior, según la urgencia de la situación.
3.8 Advanced Budget and Dedicated Payment Methods: For certain services, Algoz may require the Client to provide a dedicated credit card to the assigned operative or agent to facilitate immediate payments. Alternatively, or additionally, the Client may be required to provide an advanced budget, deposited into a designated Algoz account or provided in cash to the operative, strictly for use under the pre-agreed scope of the services or task and the direct needs of the VIP. Any unused portion of this advanced budget is refundable to the Client upon conclusion of the task or service window, minus any applicable transaction, transfer, or bank fees incurred.	3.8 Presupuesto anticipado y métodos de pago dedicados: para determinados servicios, Algoz puede exigir al Cliente que facilite una tarjeta de crédito dedicada al agente asignado para agilizar pagos inmediatos. De forma alternativa o adicional, puede exigirse al Cliente un presupuesto anticipado, depositado en una cuenta designada de Algoz o entregado en efectivo al agente, para su uso exclusivo dentro del alcance previamente acordado de los servicios o de la tarea y para las necesidades directas del VIP. Cualquier parte no utilizada de este presupuesto anticipado se reembolsa al Cliente al concluir la tarea o la franja de servicio, deducidos los gastos de transacción, transferencia o bancarios en que se haya incurrido.
3.9 Urgency Fees: Any service requested within 7 days' notice before the requested execution date incurs an extra fee of 1,100 to 1,900 AED. For services requested within 48 hours' notice, an extra fee of 1,900 to 10,700 AED applies, depending on the complexity or urgency of the request. This urgency fee policy also applies to new or additional tasks requested within the specified notice periods during an ongoing service engagement. Any extra necessary costs incurred to fulfil an urgent request, such as last-minute accommodations, transportation for professionals, or premium third-party service charges, are billed to the Client in addition to the base urgency fee.	3.9 Recargos por urgencia: cualquier servicio solicitado con menos de 7 días de antelación respecto a la fecha de ejecución solicitada conlleva un recargo de 1.100 a 1.900 AED. Para los servicios solicitados con menos de 48 horas de antelación, se aplica un recargo de 1.900 a 10.700 AED, según la complejidad o urgencia de la solicitud. Esta política de recargos por urgencia se aplica también a las tareas nuevas o adicionales solicitadas dentro de dichos plazos durante un encargo en curso. Los costes adicionales necesarios para atender una solicitud urgente, como alojamiento de última hora, transporte de los profesionales o cargos de servicios premium de terceros, se facturan al Cliente además del recargo por urgencia base.
3.10 Service Hours and Extra Time Charges: Professional services are offered in standard time windows (e.g., 8, 10, 12, or 24 hours, or other agreed window in the quote). Unless otherwise agreed in writing, the standard daily service window is 08h00 to 20h00 local time at the service location. Algoz may accommodate requests to start earlier or later, subject to the availability and agreement of both the assigned professional and Algoz management. Contracted hours. The daily hours stated in the quotation or invoice are the contracted hours for that service day. Hours worked beyond the contracted hours are charged per operative, for each hour or part thereof, at the extra hour rate stated in the quotation. This rate varies by destination, service and engagement. Vehicles are charged pro rata. For billing purposes: a grace period of 10 minutes is permitted; after 10 minutes past the agreed end time, 50% of the extra hour rate is charged for the first quarter hour; after 25 minutes past the agreed end time, 100% of the extra hour rate is charged for each additional hour or part thereof. Unused hours. The contracted hours are exclusive to the service day for which they are booked. Hours not used by the Client within a service day, for whatever reason, are not refundable, cannot be carried over to another day and cannot be used as credit against extra hours, standby days or any other charge. By way of example, a Client who books a 10-hour day and uses the operative for four hours remains liable for the full day, and the six unused hours do not create any discount or credit.	3.10 Horario de servicio y cargos por tiempo adicional: los servicios profesionales se ofrecen en franjas horarias estándar (por ejemplo, 8, 10, 12 o 24 horas, u otra franja acordada en el presupuesto). Salvo acuerdo por escrito en contrario, la franja de servicio diaria estándar va de las 08h00 a las 20h00, hora local del lugar del servicio. Algoz puede atender solicitudes de inicio más temprano o más tardío, sujetas a la disponibilidad y conformidad del profesional asignado y de la dirección de Algoz. Horas contratadas. Las horas diarias indicadas en el presupuesto o en la factura son las horas contratadas de esa jornada de servicio. Las horas trabajadas que excedan las horas contratadas se facturan por agente, por cada hora o fracción, a la tarifa de hora extra indicada en el presupuesto. Esta tarifa varía según el destino, el servicio y el encargo. Los vehículos se facturan a prorrata. A efectos de facturación: se concede un margen de cortesía de 10 minutos; pasados 10 minutos de la hora de finalización acordada, se cobra el 50 % de la tarifa de hora extra por el primer cuarto de hora; pasados 25 minutos de la hora de finalización acordada, se cobra el 100 % de la tarifa de hora extra por cada hora adicional o fracción. Horas no utilizadas. Las horas contratadas son exclusivas de la jornada de servicio para la que se reservan. Las horas que el Cliente no utilice dentro de una jornada de servicio, por cualquier motivo, no son reembolsables, no pueden trasladarse a otro día y no pueden utilizarse como crédito frente a horas extra, días de espera ni ningún otro cargo. A título de ejemplo, un Cliente que reserva una jornada de 10 horas y utiliza al agente durante cuatro horas sigue siendo responsable del pago de la jornada completa, y las seis horas no utilizadas no generan descuento ni crédito alguno.
3.11 Team Activation Fee (short-notice service): In addition to any urgency fee under clause 3.9, a team activation fee applies to short-notice requests to cover the urgent mobilisation and coordination of	3.11 Cargo por activación del equipo (servicio con poca antelación): además de cualquier recargo por urgencia conforme a la cláusula 3.9, se aplica un cargo por activación del equipo a las solicitudes

the assigned team: USD 55 where the service start date falls within seven (7) days of the request, and USD 100 where it falls within forty-eight (48) hours. The team activation fee is additional to the urgency fee and to any premium third-party costs, and is non-refundable once mobilisation has commenced.	con poca antelación para cubrir la movilización y coordinación urgentes del equipo asignado: 55 USD cuando la fecha de inicio del servicio se sitúe dentro de los siete (7) días siguientes a la solicitud, y 100 USD cuando se sitúe dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes. El cargo por activación del equipo se suma al recargo por urgencia y a cualquier coste premium de terceros, y no es reembolsable una vez iniciada la movilización.
3.12 Standby and Delayed Start: If the Principal(s) arrive at the service location, or the service otherwise begins, later than the booked start date or time for reasons outside Algoz's control, including but not limited to flight delays or cancellations, immigration or customs clearance, changes to travel plans, late arrival of luggage or documents, or decisions of the Client or Principal, the assigned team remains booked, mobilised and reserved exclusively for the Client from the booked start date. Each such day is a standby day and is billable at the contracted daily rate, together with the costs already committed for the team, such as accommodation, flights and other travel, vehicles, daily allowances and operative fees for the standby days, as itemised in the quotation or invoice. These committed costs, and the payment method, payment gateway and bank transfer fees paid by Algoz to purchase services, tickets and bookings for the operation, are not refundable. Standby days do not extend the booked end date; any extension is governed by clause 3.13. Any discount, credit or waiver on standby days is a goodwill gesture granted at the sole discretion of Algoz, is confirmed in writing in each case, does not create a right or a precedent, and may be withdrawn if the invoice to which it relates is not paid on time.	3.12 Espera e inicio retrasado: si la Persona o Personas Protegidas llegan al lugar del servicio, o el servicio comienza de otro modo, más tarde de la fecha u hora de inicio reservadas por motivos ajenos al control de Algoz, incluidos, entre otros, retrasos o cancelaciones de vuelos, trámites de inmigración o aduanas, cambios en los planes de viaje, llegada tardía de equipaje o documentos, o decisiones del Cliente o de la Persona Protegida, el equipo asignado permanece reservado, movilizado y a disposición exclusiva del Cliente desde la fecha de inicio reservada. Cada uno de esos días es un día de espera y se factura a la tarifa diaria contratada, junto con los costes ya comprometidos para el equipo, como el alojamiento, los vuelos y demás desplazamientos, los vehículos, las dietas y los honorarios de los agentes por los días de espera, según se detallen en el presupuesto o en la factura. Estos costes comprometidos, así como las comisiones de los medios de pago, de las pasarelas de pago y de las transferencias bancarias abonadas por Algoz para adquirir servicios, entradas y reservas para la operación, no son reembolsables. Los días de espera no prolongan la fecha de finalización reservada; cualquier prolongación se rige por la cláusula 3.13. Cualquier descuento, crédito o exención sobre los días de espera es un gesto de cortesía concedido a la exclusiva discreción de Algoz, se confirma por escrito en cada caso, no genera derecho ni precedente alguno y puede retirarse si la factura a la que se refiere no se paga a tiempo.
3.13 Extension of Service Dates: If the Client or Principal postpones the end date of the service, or asks for the service to continue beyond the booked end date, each additional day is billed at the same daily rate and with the same contracted hours as stated in the quotation or invoice, subject to the continued availability of the team. Algoz may replace one or more operatives for the extended period in accordance with clause 19. Extra hours, standby days, additional costs and any other charges arising during the service are reconciled and invoiced after the service ends and are payable on receipt of the final invoice. Algoz may require payment of the estimated cost of the extension before the extended period begins.	3.13 Prolongación de las fechas del servicio: si el Cliente o la Persona Protegida aplazan la fecha de finalización del servicio, o solicitan que el servicio continúe más allá de la fecha de finalización reservada, cada día adicional se factura a la misma tarifa diaria y con las mismas horas contratadas indicadas en el presupuesto o en la factura, sujeto a la disponibilidad continuada del equipo. Algoz puede sustituir a uno o varios agentes durante el periodo prolongado conforme a la cláusula 19. Las horas extra, los días de espera, los costes adicionales y cualquier otro cargo que surja durante el servicio se liquidan y facturan una vez finalizado el servicio y son pagaderos a la recepción de la factura final. Algoz puede exigir el pago del coste estimado de la prolongación antes de que comience el periodo prolongado.
3.14 Payments after the Due Date and Payment Links: (a) Every invoice states a due date. The payment link shown on an invoice (card payment through our payment provider) is valid only until that due date or until the link's own expiry, whichever comes first, and should not be used after that. (b) A payment that reaches Algoz after the due date, or after the invoice has already been settled by other means, is not automatically accepted. This includes a payment made through an expired or replaced link, a second payment of the same invoice, and a bank transfer sent after the due date. (c) In these cases Algoz may, at its discretion, either apply the amount to that invoice or to another open balance of the Client, or refund it. (d) Any refund is made net of the transfer, currency conversion and payment processing fees charged to or absorbed by Algoz, its bank or the payment gateway. These fees are borne by the Client and are not refunded. (e) Refunds are returned by the same method and to the same account or card from which the payment was made, wherever possible. (f) A late payment does not reinstate a booking, a date, an operative or a rate that lapsed because the invoice was not paid on time, unless Algoz confirms the reinstatement in writing. (g) The Client is responsible for paying only through the current payment details shown on the latest invoice or in the latest written instruction from Algoz, and for checking with Algoz before paying if in any doubt.	3.14 Pagos posteriores a la fecha de vencimiento y enlaces de pago: (a) Toda factura indica una fecha de vencimiento. El enlace de pago que figura en una factura (pago con tarjeta a través de nuestro proveedor de pagos) es válido únicamente hasta esa fecha de vencimiento o hasta la caducidad del propio enlace, lo que ocurra primero, y no debe utilizarse después. (b) Un pago que llegue a Algoz después de la fecha de vencimiento, o después de que la factura ya se haya liquidado por otros medios, no se acepta automáticamente. Esto incluye un pago realizado a través de un enlace caducado o sustituido, un segundo pago de la misma factura y una transferencia bancaria enviada después de la fecha de vencimiento. (c) En estos casos, Algoz puede, a su discreción, aplicar el importe a esa factura o a otro saldo pendiente del Cliente, o reembolsarlo. (d) Todo reembolso se efectúa neto de los gastos de transferencia, conversión de divisas y procesamiento de pagos cobrados a Algoz, a su banco o a la pasarela de pago, o asumidos por ellos. Estos gastos corren a cargo del Cliente y no se reembolsan. (e) Los reembolsos se devuelven por el mismo método y a la misma cuenta o tarjeta desde la que se realizó el pago, siempre que sea posible. (f) Un pago tardío no restablece una reserva, una fecha, un agente ni una tarifa que hayan quedado sin efecto porque la factura no se pagó a tiempo, salvo que Algoz confirme el restablecimiento por escrito. (g) El Cliente es responsable de pagar únicamente a través de los datos de pago vigentes que figuran en la última factura o en la última instrucción escrita de Algoz, y de consultar a Algoz antes de pagar en caso de duda.
3.15 Operative Expenses during the Service: During the service hours, the reasonable expenses that an operative incurs in order to stay with the Principal are paid by the Client, or by the Principal where the Principal is the Client. These include transport and transfers, tickets and entrance fees to venues, events and attractions, and meals and drinks taken while the operative is required to remain with or near the Principal. By way of example, if	3.15 Gastos de los agentes durante el servicio: durante las horas de servicio, los gastos razonables en que incurra un agente para permanecer con la Persona Protegida corren a cargo del Cliente, o de la Persona Protegida cuando esta sea el Cliente. Incluyen el transporte y los traslados, las entradas a recintos, eventos y atracciones, y las comidas y bebidas tomadas mientras el agente deba permanecer con la Persona Protegida o cerca de ella. A título

an operative is working a 10-hour day and the Principal has lunch at a restaurant while the operative is asked to wait outside, the operative's lunch at or near that venue is paid by the Client. Where the operative is asked to use their own means of transport to reach the Principal or to follow the programme, parking costs are also paid by the Client. These expenses are paid directly at the time, from an advanced budget under clause 3.8, or invoiced at cost, with receipts, on the final invoice. They are not included in the daily rate unless the quotation or invoice states otherwise.	de ejemplo, si un agente trabaja una jornada de 10 horas y la Persona Protegida almuerza en un restaurante mientras se pide al agente que espere fuera, el almuerzo del agente en ese lugar o en sus inmediaciones corre a cargo del Cliente. Cuando se pida al agente que utilice su propio medio de transporte para llegar hasta la Persona Protegida o seguir el programa, los gastos de aparcamiento también corren a cargo del Cliente. Estos gastos se pagan directamente en el momento, con cargo a un presupuesto anticipado conforme a la cláusula 3.8, o se facturan al coste, con justificantes, en la factura final. No están incluidos en la tarifa diaria salvo que el presupuesto o la factura indiquen lo contrario.
3.16 Prices, Taxes and Currency: The rates shown in the quotation or invoice are the final prices for the services described. Where VAT or any other tax applies, it is shown on the invoice as a separate, clearly labelled line; no tax is added that is not shown there. Where an invoice shows an amount in another currency or an exchange rate, the rate stated on the invoice applies. The Client must pay the invoice amount in full in the invoice currency; the charges of the Client's bank and of any intermediary bank, and any currency conversion made by the Client or its bank, are borne by the Client and do not reduce the amount due.	3.16 Precios, impuestos y divisas: las tarifas que figuran en el presupuesto o en la factura son los precios finales de los servicios descritos. Cuando se aplique el IVA o cualquier otro impuesto, figura en la factura como una línea separada y claramente identificada; no se añade ningún impuesto que no figure en ella. Cuando una factura muestre un importe en otra divisa o un tipo de cambio, se aplica el tipo indicado en la factura. El Cliente debe pagar íntegramente el importe de la factura en la divisa de la factura; las comisiones de su banco y de cualquier banco intermediario, así como cualquier conversión de divisas realizada por el Cliente o su banco, corren a cargo del Cliente y no reducen el importe adeudado.
3.17 Unpaid Balances: (a) The final invoice, including extra hours, standby days, expenses and other charges, is payable within seven (7) days of issue unless the invoice states another date. (b) If any amount is not paid by its due date, Algoz may suspend or withdraw services that are ongoing or booked, may refuse new bookings, and may apply any deposit or other amount it holds for the Client to the unpaid balance. (c) Overdue amounts carry late payment interest at one per cent (1%) per month or part month from the due date until payment, or at the maximum rate allowed by applicable law if lower. (d) The Client also pays the reasonable costs of recovering an overdue amount, including collection agency, legal, court and arbitration fees. (e) Algoz's rights under this clause are in addition to its other rights under these Conditions.	3.17 Saldos impagados: (a) La factura final, incluidas las horas extra, los días de espera, los gastos y demás cargos, es pagadera en un plazo de siete (7) días desde su emisión, salvo que la factura indique otra fecha. (b) Si algún importe no se paga en su fecha de vencimiento, Algoz puede suspender o retirar los servicios en curso o reservados, rechazar nuevas reservas y aplicar al saldo impagado cualquier depósito u otro importe que mantenga por cuenta del Cliente. (c) Los importes vencidos devengan un interés de demora del uno por ciento (1 %) mensual o fracción de mes desde la fecha de vencimiento hasta el pago, o el tipo máximo permitido por la ley aplicable si fuera inferior. (d) El Cliente abona además los costes razonables de recobro de un importe vencido, incluidos los honorarios de agencias de cobro y de abogados y las costas judiciales o de arbitraje. (e) Los derechos de Algoz conforme a esta cláusula se suman a sus demás derechos conforme a estas Condiciones.
3.18 Card Payments, Disputes and Chargebacks: (a) Card payments must be made with a card held by the Client or by a person the Client has authorised in writing. (b) Before raising a dispute or chargeback with a card issuer, the Client agrees to raise any concern with Algoz in writing at service@algozgroup.com and to give Algoz at least fourteen (14) days to resolve it. (c) A chargeback for services that were booked, made available or delivered, or for charges allowed under these Conditions, is a breach of these Conditions. The amount charged back remains due, together with the chargeback, dispute and administration fees charged to Algoz, and clause 3.17 applies to it. (d) The Client agrees that Algoz may provide the card issuer and its payment provider with the records needed to contest a chargeback, such as the quotation, the invoice, these Conditions, written communications, timesheets and service logs, limited to what is necessary for that purpose.	3.18 Pagos con tarjeta, disputas y contracargos: (a) Los pagos con tarjeta deben realizarse con una tarjeta cuyo titular sea el Cliente o una persona autorizada por escrito por el Cliente. (b) Antes de iniciar una disputa o un contracargo ante el emisor de la tarjeta, el Cliente se compromete a comunicar cualquier incidencia a Algoz por escrito en service@algozgroup.com y a conceder a Algoz al menos catorce (14) días para resolverla. (c) Un contracargo por servicios reservados, puestos a disposición o prestados, o por cargos permitidos por estas Condiciones, constituye un incumplimiento de estas Condiciones. El importe objeto del contracargo sigue siendo exigible, junto con las comisiones de contracargo, disputa y gestión cobradas a Algoz, y se le aplica la cláusula 3.17. (d) El Cliente acepta que Algoz facilite al emisor de la tarjeta y a su proveedor de pagos los registros necesarios para impugnar un contracargo, como el presupuesto, la factura, estas Condiciones, las comunicaciones escritas, las hojas de horas y los registros del servicio, limitados a lo necesario para ese fin.
4 Cancellation, Refunds & Force Majeure	**4 Cancelación, reembolsos y fuerza mayor**
4.1 Eligibility for Refunds: Refunds are granted only if no preparations have commenced (including, but not limited to, partner bookings, resource allocations, or administrative setup). If consultation and/or any preparations or arrangements have already started, we reserve the right to retain 50% of the total agreed service fee, or all costs already incurred (including amounts paid or committed to partners, suppliers and operatives), whichever is higher. This applies regardless of how far in advance of the service start date the cancellation is made.	4.1 Requisitos para el reembolso: los reembolsos solo se conceden si no se ha iniciado ningún preparativo (incluidos, entre otros, reservas con socios, asignación de recursos o gestiones administrativas). Si ya se han iniciado la consulta y/o cualquier preparativo o gestión, nos reservamos el derecho de retener el 50 % del importe total acordado del servicio o la totalidad de los costes ya incurridos (incluidos los importes pagados o comprometidos con socios, proveedores y agentes), lo que resulte mayor. Esto se aplica con independencia de la antelación con que se produzca la cancelación respecto a la fecha de inicio del servicio.
4.2 Urgent Services: Tasks within less than 30 days: non-refundable.	4.2 Servicios urgentes: las tareas previstas en un plazo inferior a 30 días no son reembolsables.
4.3 Cancellations by Algoz Group: If Algoz or a partner cannot fulfil, a partial/full refund is issued (less incurred costs).	4.3 Cancelaciones por parte de Algoz Group: si Algoz o un socio no pueden cumplir, se efectúa un reembolso parcial o total (deducidos los costes incurridos).
4.4 Force Majeure: A partial refund may be proposed but is not guaranteed; Algoz reserves the right to refuse any refund in cases of force majeure, including but not limited to war, local military	4.4 Fuerza mayor: puede proponerse un reembolso parcial, pero no está garantizado; Algoz se reserva el derecho de denegar cualquier reembolso en casos de fuerza mayor, incluidos, entre otros,

conflicts, pandemics, epidemics, natural disasters, or other circumstances beyond its reasonable control.	guerras, conflictos militares locales, pandemias, epidemias, catástrofes naturales u otras circunstancias ajenas a su control razonable.
4.5 Third-Party Costs and Authorisation: Third-party costs require written client authorisation and are subject to provider policies.	4.5 Costes de terceros y autorización: los costes de terceros requieren la autorización escrita del cliente y están sujetos a las políticas de los proveedores.
4.6 Rescheduling: More than 30 days in advance, subject to availability.	4.6 Reprogramación: con más de 30 días de antelación, sujeta a disponibilidad.
4.7 Refund Fees: Payment and transfer fees for refunds are paid by the Client or deducted from the refunded amount.	4.7 Gastos de reembolso: los gastos de pago y transferencia de los reembolsos corren a cargo del Cliente o se deducen del importe reembolsado.
4.8 Incurred and Committed Costs: (a) Amounts paid or committed by Algoz to partners, suppliers, operatives and other providers for the Client's service, including but not limited to operative fees, travel, accommodation, vehicles, permits and third-party bookings, together with the payment method, payment gateway and bank transfer fees paid by Algoz to make those purchases, are not refundable in any case where the provider remains able and willing to deliver the service as booked. (b) Costs incurred by Algoz itself for the Client's service are not refundable in any case once incurred. These include the organisation, planning, coordination and consultancy work already performed by Algoz, such as threat assessments, itinerary and route planning, team selection and briefing, supplier sourcing and negotiation, and the preparation of quotations, together with Algoz's own expenses already paid. (c) Paragraphs (a) and (b) apply whether the Client cancels, shortens, postpones or does not use the service, and regardless of the reason. Where a provider itself returns an amount to Algoz, Algoz passes that amount on to the Client net of the fees described in clause 4.7. This clause applies in addition to clauses 3.3, 3.6, 4.1 and 4.2.	4.8 Costes incurridos y comprometidos: (a) los importes pagados o comprometidos por Algoz a socios, proveedores, agentes y otros prestadores para el servicio del Cliente, incluidos, entre otros, los honorarios de los agentes, los viajes, el alojamiento, los vehículos, los permisos y las reservas de terceros, junto con las comisiones de los medios de pago, de las pasarelas de pago y de las transferencias bancarias abonadas por Algoz para realizar dichas compras, no son reembolsables en ningún caso cuando el prestador sigue en condiciones y dispuesto a prestar el servicio tal como se reservó. (b) Los costes en que incurra la propia Algoz para el servicio del Cliente no son reembolsables en ningún caso una vez incurridos. Incluyen el trabajo de organización, planificación, coordinación y consultoría ya realizado por Algoz, como las evaluaciones de amenazas, la planificación de itinerarios y rutas, la selección y preparación del equipo, la búsqueda y negociación con proveedores y la preparación de presupuestos, así como los gastos propios de Algoz ya pagados. (c) Los apartados (a) y (b) se aplican tanto si el Cliente cancela, acorta, aplaza o no utiliza el servicio, y con independencia del motivo. Cuando un prestador devuelva por sí mismo un importe a Algoz, Algoz lo trasladará al Cliente neto de los gastos descritos en la cláusula 4.7. Esta cláusula se aplica además de las cláusulas 3.3, 3.6, 4.1 y 4.2.
5 Client Responsibilities	**5 Responsabilidades del Cliente**
Provide accurate information promptly. Notify changes immediately. Comply with all local laws, KYC procedures, partner requirements and authority approvals. Authorise third-party costs in writing.	Facilitar con prontitud información exacta. Notificar de inmediato cualquier cambio. Cumplir todas las leyes locales, los procedimientos KYC, los requisitos de los socios y las autorizaciones de las autoridades. Autorizar por escrito los costes de terceros.
6 Limitation of Liability	**6 Limitación de responsabilidad**
(a) Algoz acts in good faith and uses all reasonable means to provide the best possible service, working in close and direct coordination with its partners and providers throughout each engagement. This is a commitment to use its best efforts and means, not a guarantee of a particular result. (b) Algoz FZ-LLC shall not be liable for indirect or consequential damages, including loss of profit, business, opportunity or reputation. (c) Algoz's total liability arising out of or in connection with a service, whether in contract, tort or otherwise, is limited to the total fees paid to Algoz for that specific service. (d) Algoz is not liable for the acts or omissions of partners or providers beyond its own duty to select, coordinate and oversee them with reasonable care, for refusals or decisions of local authorities, or for outcomes beyond its consultancy, coordination and direct support scope. (e) Nothing in these Conditions excludes or limits liability for death or personal injury caused by negligence, liability for fraud, wilful misconduct or gross negligence, or any other liability that cannot be excluded or limited under applicable law, including the rights of a consumer that cannot be waived.	(a) Algoz actúa de buena fe y emplea todos los medios razonables para prestar el mejor servicio posible, trabajando en coordinación estrecha y directa con sus socios y prestadores durante todo el encargo. Se trata de un compromiso de medios y de máximo esfuerzo, no de una garantía de un resultado concreto. (b) Algoz FZ-LLC no será responsable de daños indirectos o consecuentes, incluidos el lucro cesante y la pérdida de negocio, de oportunidades o de reputación. (c) La responsabilidad total de Algoz derivada de un servicio o relacionada con él, ya sea contractual, extracontractual o de otro tipo, se limita al importe total de los honorarios pagados a Algoz por ese servicio concreto. (d) Algoz no es responsable de los actos u omisiones de socios o prestadores más allá de su propia obligación de seleccionarlos, coordinarlos y supervisarlos con la diligencia razonable, ni de las denegaciones o decisiones de las autoridades locales, ni de los resultados que excedan el alcance de su consultoría, coordinación o apoyo directo. (e) Nada de lo dispuesto en estas Condiciones excluye ni limita la responsabilidad por muerte o lesiones personales causadas por negligencia, la responsabilidad por fraude, dolo o negligencia grave, ni cualquier otra responsabilidad que no pueda excluirse o limitarse conforme a la ley aplicable, incluidos los derechos irrenunciables de los consumidores.
7 Dispute Resolution	**7 Resolución de controversias**
Amicable negotiation first: the parties shall try in good faith to settle any dispute within thirty (30) days of written notice. Any dispute arising out of or in connection with these Conditions or a service, including any question about their existence, validity or termination, that is not settled within that period shall be finally resolved by arbitration administered by the Dubai International Arbitration Centre (DIAC) under its Arbitration Rules in force at the time. The seat of arbitration is Dubai, United Arab Emirates; the tribunal consists of one arbitrator; and the language of the arbitration is English. The	En primer lugar, negociación amistosa: las partes intentarán de buena fe resolver cualquier controversia en un plazo de treinta (30) días desde la notificación por escrito. Toda controversia derivada de estas Condiciones o de un servicio, o relacionada con ellos, incluida cualquier cuestión sobre su existencia, validez o terminación, que no se resuelva en dicho plazo se resolverá definitivamente mediante arbitraje administrado por el Centro Internacional de Arbitraje de Dubái (DIAC) conforme a su Reglamento de Arbitraje vigente en ese momento. La sede del arbitraje es Dubái, Emiratos

arbitration, and everything disclosed in it, is confidential, except where disclosure is required by law or to enforce the award. As exceptions: (a) Algoz may bring a claim for unpaid amounts before the competent courts of Ras Al Khaimah or of the place where the Client resides or has assets; (b) either party may seek urgent interim or protective measures from any competent court; and (c) where the Client is a consumer, nothing in this clause deprives the Client of the protection of the mandatory rules of the law of the Client's country of residence, including any right to bring or defend proceedings in the courts of that country.	Árabes Unidos; el tribunal estará compuesto por un único árbitro; y el idioma del arbitraje es el inglés. El arbitraje, y todo lo revelado en él, es confidencial, salvo cuando la ley exija su divulgación o sea necesaria para ejecutar el laudo. Como excepciones: (a) Algoz podrá reclamar las cantidades impagadas ante los tribunales competentes de Ras Al Khaimah o del lugar donde el Cliente resida o tenga bienes; (b) cualquiera de las partes podrá solicitar medidas cautelares o provisionales urgentes ante cualquier tribunal competente; y (c) cuando el Cliente sea un consumidor, nada de lo dispuesto en esta cláusula le priva de la protección de las normas imperativas de la ley de su país de residencia, incluido cualquier derecho a ejercitar acciones o defenderse ante los tribunales de ese país.
8 Governing Law	**8 Ley aplicable**
Laws of the United Arab Emirates and RAKEZ Regulations.	Leyes de los Emiratos Árabes Unidos y reglamentos de RAKEZ.
9 Amendments	**9 Modificaciones**
Algoz FZ-LLC may amend these terms. Updates are communicated via email/invoice and are effective immediately.	Algoz FZ-LLC puede modificar estos términos. Las actualizaciones se comunican por correo electrónico o en la factura y surten efecto de inmediato.
10 Company Information	**10 Información de la empresa**
Algoz FZ-LLC, Trade Licence: 5033995 | Registration: 4071452 | TRN: 105119056700001. Compass Building, Al Hulaila, VUNE0977, Ras Al Khaimah, UAE. CEO & Owner: Filipi Rodrigues Oliveira Silva. Email: service@algozgroup.com | Tel: +971 50 869 4209. All activities comply with UAE laws, RAKEZ rules, and require competent authority approvals where applicable.	Algoz FZ-LLC: licencia comercial 5033995 | registro 4071452 | TRN 105119056700001. Compass Building, Al Hulaila, VUNE0977, Ras Al Khaimah, Emiratos Árabes Unidos. Director General y propietario: Filipi Rodrigues Oliveira Silva. Correo electrónico: service@algozgroup.com | Tel.: +971 50 869 4209. Todas las actividades cumplen las leyes de los Emiratos Árabes Unidos y las normas de RAKEZ, y requieren, cuando proceda, la autorización de las autoridades competentes.
11 Privacy Policy and Disclosure Agreement	**11 Política de privacidad y acuerdo de divulgación**
At Algoz FZ-LLC (trading as Algoz Group), we are dedicated to protecting the privacy and confidentiality of our clients' personal information. Our commitment ensures compliance with Federal Decree-Law No. 45/2021 on the Protection of Personal Data (PDPL) and RAKEZ regulations while delivering exceptional consultancy, coordination, and direct assistance/support services. We process personal data solely for service coordination and guarantee its confidentiality and security.	En Algoz FZ-LLC (que opera como Algoz Group) nos dedicamos a proteger la privacidad y la confidencialidad de la información personal de nuestros clientes. Nuestro compromiso garantiza el cumplimiento del Decreto-Ley Federal n.º 45/2021 sobre la Protección de Datos Personales (PDPL) y de la normativa de RAKEZ, al tiempo que prestamos servicios excepcionales de consultoría, coordinación y asistencia o apoyo directo. Tratamos los datos personales únicamente para la coordinación de los servicios y garantizamos su confidencialidad y seguridad.
Third-Party Coordination. Algoz FZ-LLC operates under its RAKEZ licensed activities, including Services Broker. Operational services such as security, transportation and concierge are delivered through vetted, licensed specialist partners, selected, contracted and overseen by Algoz, in compliance with local laws. Client data is shared solely with these partners on a need-to-know basis, with all parties bound by strict confidentiality obligations.	Coordinación con terceros. Algoz FZ-LLC opera dentro de sus actividades autorizadas por RAKEZ, incluida la intermediación de servicios. Los servicios operativos como la seguridad, el transporte y la conserjería se prestan a través de socios especialistas autorizados y verificados, seleccionados, contratados y supervisados por Algoz, de conformidad con las leyes locales. Los datos de los clientes solo se comparten con estos socios según la necesidad de conocer, y todas las partes están sujetas a estrictas obligaciones de confidencialidad.
Data Confidentiality. Algoz upholds rigorous confidentiality principles to protect all client data and personal information. We comply strictly with applicable privacy laws and regulations, ensuring information is never used for commercial or marketing purposes. Algoz does not sell, rent or share client data with any third party for marketing purposes.	Confidencialidad de los datos. Algoz aplica rigurosos principios de confidencialidad para proteger todos los datos y la información personal de sus clientes. Cumplimos estrictamente las leyes y normativas de privacidad aplicables, de modo que la información nunca se utiliza con fines comerciales o de marketing. Algoz no vende, alquila ni comparte datos de clientes con ningún tercero con fines de marketing.
Minimal Sharing. Client information is shared with third-party companies or professionals only when strictly necessary to execute our services. We share the minimum information required, with a strong emphasis on protecting sensitive data.	Comunicación mínima. La información de los clientes solo se comparte con empresas o profesionales terceros cuando es estrictamente necesario para ejecutar nuestros servicios. Compartimos la información mínima imprescindible, con especial énfasis en la protección de los datos sensibles.
Data Sharing Consent for Service Execution. The Client and VIP expressly agree and consent to Algoz FZ-LLC collecting, processing, and sharing their personal data with necessary third-party partners for the sole purpose of facilitating all aspects of service delivery, including essential onboarding procedures, service coordination, securing access to tickets and venues, arranging transportation and flights, managing hotel and accommodation bookings, and any other logistical requirements fundamental to execution. All data sharing is conducted in strict compliance with our Privacy Policy and applicable data protection laws.	Consentimiento para el intercambio de datos en la prestación del servicio. El Cliente y el VIP aceptan y consienten expresamente que Algoz FZ-LLC recopile, trate y comparta sus datos personales con los terceros colaboradores necesarios, con el único fin de facilitar todos los aspectos de la prestación del servicio, incluidos los trámites esenciales de incorporación, la coordinación de servicios, la obtención de entradas y el acceso a recintos, la organización de transportes y vuelos, la gestión de reservas de hoteles y alojamiento y cualquier otro requisito logístico fundamental para la ejecución. Todo intercambio de datos se realiza en estricto cumplimiento de nuestra Política de privacidad y de la normativa de

	protección de datos aplicable.
Safety and Legal Compliance. In rare circumstances where client safety or legal obligations require it, information may be disclosed to relevant authorities. Such disclosures are handled with utmost discretion and full compliance with privacy legislation, always prioritising the client's well-being.	Seguridad y cumplimiento legal. En los raros casos en que la seguridad del cliente o las obligaciones legales lo exijan, la información podrá comunicarse a las autoridades competentes. Dichas comunicaciones se gestionan con la máxima discreción y en pleno cumplimiento de la legislación de privacidad, dando siempre prioridad al bienestar del cliente.
Agent Privacy. To safeguard operational integrity and client confidentiality, we enforce strict protocols to protect the identities of our agents and personnel involved in missions.	Privacidad de los agentes. Para salvaguardar la integridad operativa y la confidencialidad del cliente, aplicamos protocolos estrictos para proteger la identidad de nuestros agentes y del personal que participa en las misiones.
Mission-Specific Information. We do not disclose live locations, venue names, or mission-specific details to any external party not directly involved in the service. This protects client security and ensures operational confidentiality.	Información específica de las misiones. No revelamos ubicaciones en tiempo real, nombres de lugares ni detalles específicos de una misión a ninguna parte externa que no participe directamente en el servicio. Esto protege la seguridad del cliente y garantiza la confidencialidad operativa.
Data Retention. Unnecessary client data is promptly deleted following mission completion. Essential information may be securely retained for future engagements, in accordance with data retention regulations and client instructions.	Conservación de los datos. Los datos de clientes innecesarios se suprimen con prontitud una vez finalizada la misión. La información esencial puede conservarse de forma segura para encargos futuros, conforme a la normativa de conservación de datos y a las instrucciones del cliente.
Communication Protocols. All communication with clients is handled by our main concierge or designated Principal Protection Officers (PPOs). When missions are delegated, clients are introduced to the assigned team through official, controlled channels to ensure security and transparency.	Protocolos de comunicación. Toda la comunicación con los clientes la gestionan nuestro conserje principal o los oficiales de protección personal designados (PPO). Cuando se delegan misiones, se presenta a los clientes el equipo asignado a través de canales oficiales y controlados, para garantizar la seguridad y la transparencia.
Encryption and Security Measures. We implement robust encryption methods and advanced security technologies to protect data in transit and at rest, designed to prevent unauthorised access and uphold data integrity.	Cifrado y medidas de seguridad. Aplicamos métodos de cifrado sólidos y tecnologías de seguridad avanzadas para proteger los datos en tránsito y en reposo, diseñados para impedir el acceso no autorizado y preservar la integridad de los datos.
Non-Disclosure Agreements (NDAs). All Algoz FZ-LLC personnel and third-party collaborators are bound by strict NDAs, ensuring continued confidentiality throughout and after the execution of services.	Acuerdos de confidencialidad (NDA). Todo el personal de Algoz FZ-LLC y los colaboradores externos están sujetos a estrictos acuerdos de confidencialidad, que garantizan la confidencialidad durante y después de la prestación de los servicios.
Regular Privacy Audits. We perform regular audits and assessments to evaluate privacy procedures, identify vulnerabilities, and strengthen data protection practices.	Auditorías periódicas de privacidad. Realizamos auditorías y evaluaciones periódicas para revisar los procedimientos de privacidad, detectar vulnerabilidades y reforzar las prácticas de protección de datos.
Client Consent. Client consent is always obtained before sharing personal information with third parties, unless required by law or for immediate safety reasons.	Consentimiento del cliente. Siempre se obtiene el consentimiento del cliente antes de compartir información personal con terceros, salvo que la ley lo exija o por razones de seguridad inmediata.
Training and Awareness. Our personnel undergo continuous training in data protection, cybersecurity awareness, and best practices to prevent social engineering attacks and unauthorised disclosures.	Formación y concienciación. Nuestro personal recibe formación continua en protección de datos, concienciación en ciberseguridad y buenas prácticas para prevenir ataques de ingeniería social y divulgaciones no autorizadas.
Jurisdiction. This Privacy Policy and Disclosure Agreement is governed by and construed in accordance with the laws of the United Arab Emirates. Any disputes arising in connection with this policy are resolved as set out in clause 7, without prejudice to the rights of data subjects under applicable data protection laws, including the right to complain to a supervisory authority.	Jurisdicción. La presente Política de privacidad y acuerdo de divulgación se rige e interpreta conforme a las leyes de los Emiratos Árabes Unidos. Cualquier controversia relacionada con esta política se resuelve según lo previsto en la cláusula 7, sin perjuicio de los derechos de los interesados conforme a la normativa de protección de datos aplicable, incluido el derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control.
Data Subject Rights (UK & EU Clients). Clients located in the United Kingdom or the European Union may have specific rights under applicable data protection laws (e.g., UK GDPR or EU GDPR), including the right to access, correct, delete, or restrict their personal data. Requests may be sent to service@algozgroup.com.	Derechos de los interesados (clientes del Reino Unido y de la UE). Los clientes ubicados en el Reino Unido o en la Unión Europea pueden tener derechos específicos conforme a la normativa de protección de datos aplicable (por ejemplo, el RGPD del Reino Unido o de la UE), incluido el derecho a acceder a sus datos personales, rectificarlos, suprimirlos o limitar su tratamiento. Las solicitudes pueden enviarse a service@algozgroup.com.
Data Breach Notification. In the unlikely event of a data breach affecting your personal information, Algoz FZ-LLC will notify affected clients as promptly as possible and in accordance with applicable data protection regulations.	Notificación de violaciones de datos. En el improbable caso de una violación de datos que afecte a su información personal, Algoz FZ-LLC lo notificará a los clientes afectados con la mayor rapidez posible y conforme a la normativa de protección de datos aplicable.
Children's Data. Algoz FZ-LLC does not knowingly collect or process information relating to individuals under the age of 18 without verified consent from a parent or legal guardian.	Datos de menores. Algoz FZ-LLC no recopila ni trata a sabiendas información relativa a personas menores de 18 años sin el consentimiento verificado de uno de sus padres o de su tutor legal.
Website and Links to Other Websites. Our website may contain links to external websites not operated by us. Algoz FZ-LLC is not	Sitio web y enlaces a otros sitios. Nuestro sitio web puede contener enlaces a sitios externos que no gestionamos. Algoz FZ-LLC no es

responsible for the privacy practices of third parties. All images and content used on algoz.group are royalty-free, sourced from our web builder's authorised libraries, or created by our internal team.	responsable de las prácticas de privacidad de terceros. Todas las imágenes y contenidos utilizados en algoz.group están libres de derechos, proceden de las bibliotecas autorizadas de nuestro creador de sitios web o han sido creados por nuestro equipo interno.
Information Security. Client information is stored on secure servers and protected by industry-standard administrative, technical, and physical safeguards. While we take all reasonable precautions, no data transmission over the internet or wireless networks can be fully guaranteed as secure.	Seguridad de la información. La información de los clientes se almacena en servidores seguros y está protegida por salvaguardas administrativas, técnicas y físicas conformes al estándar del sector. Aunque adoptamos todas las precauciones razonables, ninguna transmisión de datos por internet o por redes inalámbricas puede garantizarse como totalmente segura.
Client and Principal Responsibility. Clients and principals are expected to collaborate with our team in adhering to privacy and operational protocols, ensuring the highest level of safety and confidentiality throughout the engagement.	Responsabilidad del cliente y de la persona protegida. Se espera que los clientes y las personas protegidas colaboren con nuestro equipo en el cumplimiento de los protocolos de privacidad y operativos, para garantizar el máximo nivel de seguridad y confidencialidad durante todo el encargo.
Legal Disclosure. We may disclose personal data if legally obligated, including in response to court orders or subpoenas, or when acting in good faith to protect the rights, property, or safety of clients or the public, or to investigate suspected fraud. Algoz may also share the records needed to answer a payment dispute or chargeback with the card issuer and its payment provider, limited to what is necessary for that purpose, as set out in clause 3.18.	Comunicación por imperativo legal. Podemos comunicar datos personales si estamos legalmente obligados, incluso en respuesta a resoluciones judiciales o citaciones, o cuando actuemos de buena fe para proteger los derechos, los bienes o la seguridad de los clientes o del público, o para investigar un presunto fraude. Algoz también puede compartir con el emisor de la tarjeta y con su proveedor de pagos los registros necesarios para responder a una disputa de pago o a un contracargo, limitados a lo necesario para ese fin, según lo previsto en la cláusula 3.18.
Artificial Intelligence. All content published on our website, brochures, emails, and communication platforms is authored by human professionals; the use of AI is limited strictly to grammatical and orthographic proofreading. AI tools may be used to enhance the quality and efficiency of mission preparation and execution; however, every action, decision, and operational task is executed by experienced, qualified professionals in the relevant field. As an exception, courtesy translations of these Conditions and of other documents may be prepared with the assistance of AI translation tools, as stated in the governing language notice at the top of these Conditions.	Inteligencia artificial. Todo el contenido publicado en nuestro sitio web, folletos, correos electrónicos y plataformas de comunicación está redactado por profesionales humanos; el uso de la IA se limita estrictamente a la corrección gramatical y ortográfica. Pueden utilizarse herramientas de IA para mejorar la calidad y la eficiencia de la preparación y ejecución de las misiones; no obstante, cada acción, decisión y tarea operativa la ejecutan profesionales experimentados y cualificados en el ámbito correspondiente. Como excepción, las traducciones de cortesía de estas Condiciones y de otros documentos pueden prepararse con la ayuda de herramientas de traducción por inteligencia artificial, según se indica en la nota sobre el idioma que prevalece al inicio de estas Condiciones.
Contact Information. For any questions regarding this Privacy Policy and Disclosure Agreement or to exercise your data rights, please contact our Data Protection Officer (DPO) and CEO & Owner: Filipi Rodrigues Oliveira Silva (aka Filipi Algozzino), dpo@algozgroup.com. Algoz FZ-LLC (trading as Algoz Group), Trade Licence 5033995 | Registration 4071452 | TRN 105119056700001, Compass Building, Al Hulaila, VUNE0977, Ras Al Khaimah, UAE.	Datos de contacto. Para cualquier pregunta sobre la presente Política de privacidad y acuerdo de divulgación o para ejercer sus derechos sobre sus datos, póngase en contacto con nuestro Delegado de Protección de Datos (DPO), Director General y propietario: Filipi Rodrigues Oliveira Silva (también conocido como Filipi Algozzino), dpo@algozgroup.com. Algoz FZ-LLC (que opera como Algoz Group), licencia comercial 5033995 | registro 4071452 | TRN 105119056700001, Compass Building, Al Hulaila, VUNE0977, Ras Al Khaimah, Emiratos Árabes Unidos.
11.1 Privacy and Data Protection: The Services and your relationship with Algoz are subject to Algoz's privacy policy, incorporated into these Conditions by reference (algozgroup.com/algoz-privacy-policy). This applies at all times to any data collected from you, in compliance with Federal Decree-Law No. 45/2021 on the Protection of Personal Data (UAE PDPL). The Client is asked to read the privacy policy before booking; it explains how client data is collected, used, stored and protected.	11.1 Privacidad y protección de datos: los Servicios y su relación con Algoz están sujetos a la política de privacidad de Algoz, incorporada a estas Condiciones por referencia (algozgroup.com/algoz-privacy-policy). Se aplica en todo momento a cualquier dato que se recopile de usted, de conformidad con el Decreto-Ley Federal n.º 45/2021 sobre la Protección de Datos Personales (PDPL de los Emiratos Árabes Unidos). Se ruega al Cliente que lea la política de privacidad antes de reservar; en ella se explica cómo se recopilan, utilizan, conservan y protegen los datos de los clientes.
11.2 Assignment: (a) Algoz may at any time assign, transfer, charge, subcontract or deal in any other manner with all or any of its rights under these Conditions, and may subcontract or delegate in any manner any or all of its obligations to any third party or agent. (b) The Client shall not, without the prior written consent of Algoz, assign, transfer, charge, subcontract or deal in any other manner with all or any of its rights or obligations under these Conditions.	11.2 Cesión: (a) Algoz podrá en cualquier momento ceder, transmitir, gravar, subcontratar o disponer de cualquier otra forma de la totalidad o parte de sus derechos conforme a estas Condiciones, y podrá subcontratar o delegar de cualquier forma la totalidad o parte de sus obligaciones en cualquier tercero o agente. (b) El Cliente no podrá, sin el consentimiento previo por escrito de Algoz, ceder, transmitir, gravar, subcontratar ni disponer de ninguna otra forma de la totalidad o parte de sus derechos u obligaciones conforme a estas Condiciones.
11.3 Waiver: (a) A waiver of any right under these Conditions is only effective if in writing and shall not be deemed a waiver of any subsequent breach or default. No failure or delay in exercising any right or remedy shall constitute a waiver, nor preclude or restrict its further exercise. (b) Unless specifically provided otherwise, rights arising under these Conditions are cumulative and do not exclude rights provided by law.	11.3 Renuncia: (a) La renuncia a cualquier derecho conforme a estas Condiciones solo surte efecto si consta por escrito y no se considerará renuncia respecto de ningún incumplimiento o falta posterior. La falta o el retraso en el ejercicio de cualquier derecho o acción no constituye renuncia ni impide o restringe su ejercicio posterior. (b) Salvo disposición expresa en contrario, los derechos derivados de estas Condiciones son acumulativos y no excluyen los derechos previstos por la ley.
11.4 Severability: (a) If a court or competent authority finds any	11.4 Divisibilidad: (a) Si un tribunal o autoridad competente

provision (or part) invalid, illegal or unenforceable, that provision or part shall, to the extent required, be deemed deleted, and the validity and enforceability of the other provisions shall not be affected. (b) If any invalid, unenforceable or illegal provision would be valid, enforceable and legal if some part were deleted, the provision shall apply with the minimum modification necessary to make it legal, valid and enforceable.	considera que alguna disposición (o parte de ella) es inválida, ilícita o inaplicable, dicha disposición o parte se considerará suprimida en la medida necesaria, sin que ello afecte a la validez y aplicabilidad de las demás disposiciones. (b) Si una disposición inválida, inaplicable o ilícita fuera válida, aplicable y lícita suprimiendo alguna de sus partes, la disposición se aplicará con la modificación mínima necesaria para hacerla lícita, válida y aplicable.
11.5 No Partnership: Nothing in these Conditions is intended to, or shall be deemed to, constitute a partnership or joint venture between the parties, nor constitute any party the agent of another for any purpose. No party shall have authority to act as agent for, or to bind, the other in any way.	11.5 Inexistencia de sociedad: nada de lo dispuesto en estas Condiciones pretende constituir ni se considerará que constituye una sociedad o empresa conjunta entre las partes, ni convierte a ninguna parte en agente de otra a ningún efecto. Ninguna parte tendrá facultad para actuar como agente de la otra ni para obligarla en modo alguno.
11.6 Third Parties: A person who is not a party to these Conditions shall not have any rights under or in connection with it.	11.6 Terceros: una persona que no sea parte de estas Condiciones no tendrá ningún derecho conforme a ellas ni en relación con ellas.
11.7 Entire Agreement: These Conditions constitute the entire agreement between the parties and supersede all previous agreements and arrangements (if any), whether written, oral or implied. For the avoidance of doubt, nothing in this clause shall operate to exclude or limit liability for fraud. The Client acknowledges that, in entering this Agreement, it has not relied on any representations other than those expressly set out in these Conditions.	11.7 Acuerdo íntegro: estas Condiciones constituyen el acuerdo íntegro entre las partes y sustituyen a todos los acuerdos y pactos anteriores (si los hubiera), ya sean escritos, verbales o tácitos. Para evitar cualquier duda, nada de lo dispuesto en esta cláusula excluye o limita la responsabilidad por fraude. El Cliente reconoce que, al celebrar el presente Acuerdo, no se ha basado en ninguna manifestación distinta de las expresamente recogidas en estas Condiciones.
11.8 Governing Law and Jurisdiction: These Conditions, and any dispute or claim arising out of or in connection with them or their subject matter or formation (including non-contractual disputes or claims), are governed by and construed in accordance with the laws of the United Arab Emirates (federal laws as applicable in Ras Al Khaimah). Disputes are resolved as set out in clause 7, which prevails over any other provision on jurisdiction in these Conditions or in the Privacy Policy.	11.8 Ley aplicable y jurisdicción: estas Condiciones, y cualquier controversia o reclamación derivada de ellas o relacionada con ellas, su objeto o su formación (incluidas las controversias o reclamaciones extracontractuales), se rigen e interpretan conforme a las leyes de los Emiratos Árabes Unidos (leyes federales según se apliquen en Ras Al Khaimah). Las controversias se resuelven según lo previsto en la cláusula 7, que prevalece sobre cualquier otra disposición en materia de jurisdicción de estas Condiciones o de la Política de privacidad.
12 Client and VIP Responsibilities	**12 Responsabilidades del Cliente y del VIP**
At Algoz FZ-LLC, our commitment to safety, discretion, and operational excellence relies on the full cooperation of our clients and VIPs. By engaging our services, all clients and VIPs acknowledge and agree to the following responsibilities under UAE laws and RAKEZ regulations:	En Algoz FZ-LLC, nuestro compromiso con la seguridad, la discreción y la excelencia operativa depende de la plena cooperación de nuestros clientes y VIP. Al contratar nuestros servicios, todos los clientes y VIP reconocen y aceptan las siguientes responsabilidades conforme a las leyes de los Emiratos Árabes Unidos y la normativa de RAKEZ:
Confidentiality and Non-Disclosure. Clients and VIPs are strictly prohibited from disclosing any sensitive information related to Algoz personnel, operatives, operational procedures, logistics, mission details, or third-party partners, including assigned agents, PPOs, team leaders, or partner representatives. Disclosure, whether intentional or negligent, may compromise mission success, endanger lives, or violate confidentiality obligations. Clients and VIPs agree to comply with any specific non-disclosure instructions issued by Algoz operatives or representatives; refusal may lead to immediate operational changes or termination of services to protect safety and confidentiality.	Confidencialidad y no divulgación. Se prohíbe estrictamente a los clientes y VIP divulgar cualquier información sensible relativa al personal, los agentes, los procedimientos operativos, la logística, los detalles de las misiones o los socios terceros de Algoz, incluidos los agentes asignados, los PPO, los jefes de equipo o los representantes de los socios. La divulgación, ya sea intencionada o negligente, puede comprometer el éxito de una misión, poner vidas en peligro o vulnerar obligaciones de confidencialidad. Los clientes y VIP se comprometen a cumplir cualquier instrucción específica de no divulgación que impartan los agentes o representantes de Algoz; la negativa puede dar lugar a cambios operativos inmediatos o a la terminación de los servicios para proteger la seguridad y la confidencialidad.
Conduct and Behaviour. Clients and VIPs agree to conduct themselves respectfully, cooperatively and safety-consciously throughout all engagements, and specifically agree not to escalate volatile situations or engage in confrontational behaviour; not to become intoxicated or operate under the influence of drugs or controlled substances (except medically prescribed) during any period in which services are rendered; and not to act in ways that endanger their own safety, the safety of assigned operatives, or others present.	Conducta y comportamiento. Los clientes y VIP se comprometen a comportarse con respeto, espíritu de cooperación y conciencia de la seguridad durante todos los encargos, y en particular se comprometen a no agravar situaciones tensas ni adoptar conductas de confrontación; a no encontrarse en estado de embriaguez ni bajo los efectos de drogas o sustancias controladas (salvo prescripción médica) durante cualquier periodo en que se presten los servicios; y a no actuar de forma que ponga en peligro su propia seguridad, la de los agentes asignados o la de otras personas presentes.
Compliance with Guidance. Clients and VIPs must follow all safety recommendations, logistical instructions and operational protocols provided by Algoz operatives, PPOs and team leaders.	Cumplimiento de las indicaciones. Los clientes y VIP deben seguir todas las recomendaciones de seguridad, instrucciones logísticas y protocolos operativos que faciliten los agentes, los PPO y los jefes de equipo de Algoz.
Operational Adaptation and Mission Abortion. Algoz reserves the right to immediately alter or abort any mission or service if the client or VIP deliberately compromises protocols, disobeys instructions, or endangers themselves or operatives. Such alterations may include early extraction from a location; cancellation of unsafe activities; transfer of the VIP to a secure location; temporary suspension of the service; modification of the itinerary or route; withdrawal of operatives; or replacement of the assigned agent.	Adaptación operativa e interrupción de la misión. Algoz se reserva el derecho de modificar o interrumpir de inmediato cualquier misión o servicio si el cliente o el VIP compromete deliberadamente los protocolos, desobedece las instrucciones o se pone en peligro a sí mismo o a los agentes. Dichas modificaciones pueden incluir la evacuación anticipada de un lugar; la cancelación de actividades inseguras; el traslado del VIP a un lugar seguro; la suspensión temporal del servicio; la modificación del itinerario o de la ruta; la

	retirada de los agentes; o la sustitución del agente asignado.
Accountability and Assumption of Risk. By engaging our services, clients and VIPs acknowledge responsibility for their own conduct, legal compliance, and safety. Failure to cooperate may expose them to increased risk, for which Algoz FZ-LLC cannot be held liable.	Responsabilidad y asunción de riesgos. Al contratar nuestros servicios, los clientes y VIP reconocen su responsabilidad sobre su propia conducta, el cumplimiento de la ley y su seguridad. La falta de cooperación puede exponerlos a un riesgo mayor, del que Algoz FZ-LLC no puede ser considerada responsable.
Damage and Indemnity. The Client is responsible for loss of or damage to vehicles, equipment, accommodation and other property supplied or used for the service that is caused by the Client, the Principal or their guests, other than normal wear and tear, including cleaning and repair costs and loss of use while a vehicle is out of service. The Client is also responsible for injury to an operative or member of the team caused deliberately or negligently by the Client, the Principal or their guests. The Client shall indemnify Algoz against any claim, fine or cost brought by a third party, including a venue, a supplier or an authority, arising from the conduct of the Client, the Principal or their guests. These amounts are invoiced at cost, with supporting evidence.	Daños e indemnidad. El Cliente es responsable de la pérdida o los daños causados por el Cliente, la Persona Protegida o sus invitados en vehículos, equipos, alojamientos y demás bienes facilitados o utilizados para el servicio, salvo el desgaste normal, incluidos los costes de limpieza y reparación y la pérdida de uso mientras un vehículo esté fuera de servicio. El Cliente también es responsable de las lesiones causadas de forma intencionada o negligente a un agente o miembro del equipo por el Cliente, la Persona Protegida o sus invitados. El Cliente mantendrá indemne a Algoz frente a cualquier reclamación, multa o coste presentados por un tercero, incluidos un recinto, un proveedor o una autoridad, que se deriven de la conducta del Cliente, la Persona Protegida o sus invitados. Estos importes se facturan al coste, con justificantes.
Know Your Customer (KYC) Procedures. As part of our commitment to legal compliance, security and fraud prevention, Algoz is required to verify the identity of clients. Prior to confirmation of any booking or commencement of any service, the Client must complete our KYC process, submitting clear, valid government-issued photo identification (e.g., passport, national ID, or driver's licence) and proof of address (e.g., a recent utility bill or bank statement) as requested. All information is handled in strict confidence in accordance with our Privacy Policy. We reserve the right to delay or refuse service if satisfactory KYC documentation is not provided in a timely manner.	Procedimientos de conocimiento del cliente (KYC). Como parte de nuestro compromiso con el cumplimiento legal, la seguridad y la prevención del fraude, Algoz está obligada a verificar la identidad de los clientes. Antes de la confirmación de cualquier reserva o del inicio de cualquier servicio, el Cliente debe completar nuestro proceso KYC presentando, cuando se le solicite, un documento de identidad oficial con fotografía, legible y vigente (por ejemplo, pasaporte, documento nacional de identidad o permiso de conducir) y un justificante de domicilio (por ejemplo, una factura reciente de suministros o un extracto bancario). Toda la información se trata con estricta confidencialidad conforme a nuestra Política de privacidad. Nos reservamos el derecho de aplazar o denegar el servicio si no se aporta a tiempo una documentación KYC satisfactoria.
13 Commissions and Performance	**13 Comisiones y ejecución**
You acknowledge that Algoz reserves the right to accept commissions upon the supply of products or performance of services by any Supplier. Algoz shall use its reasonable endeavours to meet any performance dates specified, but such dates are estimates only and time shall not be of the essence. Algoz may make any changes to the Services necessary to comply with any applicable law or safety requirement, or which do not materially affect the nature or quality of the Services, and shall notify the Client in any such event. Services are provided in English (and in other languages depending on the location of the Algoz professional during normal business hours). Telephone calls to Algoz may be monitored or recorded for training and quality-control purposes. Algoz shall provide the Services using reasonable care and skill and, as far as reasonably possible, in accordance with your Requests and reasonable instructions from time to time.	Usted reconoce que Algoz se reserva el derecho de aceptar comisiones por el suministro de productos o la prestación de servicios por parte de cualquier Proveedor. Algoz hará esfuerzos razonables por cumplir las fechas de ejecución indicadas, pero dichas fechas son solo estimaciones y los plazos no son esenciales. Algoz puede introducir en los Servicios cualquier cambio necesario para cumplir la ley o los requisitos de seguridad aplicables, o que no afecte sustancialmente a la naturaleza o calidad de los Servicios, y lo notificará al Cliente en tal caso. Los Servicios se prestan en inglés (y en otros idiomas según la ubicación del profesional de Algoz, en horario laboral habitual). Las llamadas telefónicas a Algoz pueden ser supervisadas o grabadas con fines de formación y control de calidad. Algoz prestará los Servicios con la diligencia y competencia razonables y, en la medida en que sea razonablemente posible, conforme a sus Solicitudes y a sus instrucciones razonables.
14 Restaurants, Clubs, Events and Tickets	**14 Restaurantes, clubes, eventos y entradas**
Restaurants and clubs. (a) When you use the restaurant booking service you authorise us to debit your Payment Card for any deposit paid by us on your behalf to the restaurant which is forfeited as a result of your cancellation. (b) Where you cancel a restaurant booking within 24 hours of the reservation being made, you are not entitled to any refund of monies paid to secure the booking, including any booking deposit. (c) Algoz may deny restaurant requests from Clients who repeatedly fail to honour bookings or continuously violate cancellation policies. (d) Admission to premises is at all times at the sole discretion of the venue; Algoz has no liability where a Client is refused admission.	Restaurantes y clubes. (a) Cuando utiliza el servicio de reserva de restaurantes, nos autoriza a cargar en su Tarjeta de pago cualquier depósito que hayamos abonado en su nombre al restaurante y que se pierda como consecuencia de su cancelación. (b) Si cancela una reserva de restaurante dentro de las 24 horas siguientes a su realización, no tendrá derecho a ningún reembolso de las cantidades pagadas para asegurar la reserva, incluido cualquier depósito. (c) Algoz puede denegar solicitudes de restaurante de Clientes que reiteradamente no respeten sus reservas o incumplan de forma continuada las políticas de cancelación. (d) La admisión en los establecimientos queda en todo momento a la exclusiva discreción del establecimiento; Algoz no asume responsabilidad alguna cuando se deniega la entrada a un Cliente.
Events / Tickets. (a) Algoz may obtain "best tickets" for sold-out events through a ticket agent partner; by instructing Algoz you agree to purchase tickets above face value, and the total cost may include a service charge to Algoz. Algoz is not the seller of the tickets and is not responsible for fulfilment of your order. (b) Such tickets and ticket agent partners (the seller in respect of the transaction) have their own terms and conditions, which are likely to state that sales are final and no refunds are issued after purchase; Algoz cannot provide or obtain any such refund on your behalf. (c) If a show is cancelled directly by the artist/promoter, it may be possible to obtain	Eventos y entradas. (a) Algoz puede obtener las «mejores entradas» para eventos agotados a través de un socio agente de venta de entradas; al dar instrucciones a Algoz, usted acepta comprar entradas por encima de su valor nominal, y el coste total puede incluir un cargo por servicio a favor de Algoz. Algoz no es el vendedor de las entradas y no es responsable de la ejecución de su pedido. (b) Dichas entradas y socios agentes de venta de entradas (el vendedor en la transacción) tienen sus propios términos y condiciones, que probablemente establezcan que las ventas son definitivas y que no se realizan reembolsos tras la compra; Algoz no

a refund of the face value. (d) Algoz or its ticket agent partner will despatch tickets through delivery agents at standard rates; Algoz is not liable for any failure by delivery agents to deliver your tickets.	puede conceder ni obtener ningún reembolso de ese tipo en su nombre. (c) Si el artista o el promotor cancelan directamente un espectáculo, puede ser posible obtener el reembolso del valor nominal. (d) Algoz o su socio agente de venta de entradas enviará las entradas mediante empresas de reparto a tarifas estándar; Algoz no es responsable de que dichas empresas no entreguen sus entradas.
15 Suppliers and Orders	**15 Proveedores y pedidos**
15.1 The Client acknowledges that the sales contract for the supply of goods and/or services made as a result of a Request is between the Client and the relevant Supplier, and that Algoz is not a party to such contract. Cancellation of contracts with Suppliers should be addressed with the Supplier directly and is subject to the relevant Supplier's policies.	15.1 El Cliente reconoce que el contrato de compraventa para el suministro de bienes o servicios celebrado como consecuencia de una Solicitud se establece entre el Cliente y el Proveedor correspondiente, y que Algoz no es parte de dicho contrato. La cancelación de contratos con Proveedores debe tratarse directamente con el Proveedor y está sujeta a sus políticas.
15.2 If a Request for a specific product or service is not available, Algoz may offer substitute products or services of similar description and standard. You may at your sole discretion refuse such substitutes and request a full refund where payment has already been made to the Supplier for the unavailable product or service. This clause applies only to products, goods and third-party services ordered from Suppliers on the Client's behalf. It does not apply to the assignment, substitution or replacement of close protection operatives, drivers, security professionals or any other personnel assigned by Algoz, which are governed exclusively by clause 19 and do not give rise to any right of refusal, refund or cancellation.	15.2 Si un producto o servicio objeto de una Solicitud no está disponible, Algoz puede ofrecer productos o servicios sustitutivos de descripción y categoría similares. Usted puede, a su exclusiva discreción, rechazar dichos sustitutos y solicitar el reembolso íntegro cuando ya se haya efectuado el pago al Proveedor por el producto o servicio no disponible. Esta cláusula se aplica únicamente a los productos, bienes y servicios de terceros pedidos a Proveedores en nombre del Cliente. No se aplica a la asignación, sustitución o reemplazo de agentes de protección personal, conductores, profesionales de seguridad ni ningún otro personal asignado por Algoz, que se rigen exclusivamente por la cláusula 19 y no generan derecho alguno de rechazo, reembolso o cancelación.
15.3 All descriptions of products, services or Benefits on the Website have been approved by the relevant Supplier. Algoz is not liable for inaccurate or misleading descriptions.	15.3 Todas las descripciones de productos, servicios o Beneficios que figuran en el Sitio web han sido aprobadas por el Proveedor correspondiente. Algoz no es responsable de descripciones inexactas o engañosas.
15.4 Payment for all products and services is due immediately upon acceptance of the order by the relevant Supplier.	15.4 El pago de todos los productos y servicios es exigible en el momento en que el Proveedor correspondiente acepta el pedido.
15.5 For goods purchased on the Client's behalf directly from a Supplier, returns and exchanges are subject to that Supplier's terms and may not always be permitted. Where Algoz is asked to source a specific item, Algoz shall inform the Client of the Supplier's refund and exchange policy in advance. Algoz is not liable where a Supplier does not accept a return or exchange.	15.5 En el caso de bienes adquiridos en nombre del Cliente directamente a un Proveedor, las devoluciones y cambios están sujetos a las condiciones de dicho Proveedor y no siempre están permitidos. Cuando se pida a Algoz que consiga un artículo concreto, Algoz informará al Cliente por adelantado de la política de reembolso y cambio del Proveedor. Algoz no es responsable cuando un Proveedor no acepta una devolución o un cambio.
15.6 It is the Client's sole responsibility to retain all proof of return of goods to a Supplier. We recommend returning goods by registered delivery or similar trackable means.	15.6 Es responsabilidad exclusiva del Cliente conservar todos los justificantes de devolución de bienes a un Proveedor. Recomendamos devolver los bienes por envío certificado o por un medio similar con seguimiento.
15.7 We will inform you when we become aware that a refund of an order has been processed by a Supplier.	15.7 Le informaremos cuando tengamos conocimiento de que un Proveedor ha tramitado el reembolso de un pedido.
15.8 Where orders are delivered outside the UAE, any applicable customs duties and sales taxes are not refundable through Algoz; recovery is the Client's sole responsibility. Algoz has no liability for items held by any customs or border agency.	15.8 Cuando los pedidos se entreguen fuera de los Emiratos Árabes Unidos, los derechos de aduana e impuestos sobre las ventas aplicables no son reembolsables a través de Algoz; su recuperación es responsabilidad exclusiva del Cliente. Algoz no asume responsabilidad alguna por los artículos retenidos por cualquier organismo aduanero o fronterizo.
15.9 For premium courier services, if the Client is not at the specified delivery address to receive their Order at the scheduled time, the Client may incur further charges for subsequent re-delivery attempts.	15.9 En los servicios de mensajería premium, si el Cliente no se encuentra en la dirección de entrega indicada para recibir su Pedido a la hora programada, podrá incurrir en cargos adicionales por los intentos de entrega posteriores.
16 Providers / Suppliers	**16 Prestadores y proveedores**
16.1 Suppliers are responsible for providing the services, products and Benefits you Request us to order on your behalf. Algoz communicates with Suppliers on your behalf unless it is more appropriate for you to contact the Supplier directly.	16.1 Los Proveedores son responsables de prestar los servicios, productos y Beneficios que usted nos Solicite pedir en su nombre. Algoz se comunica con los Proveedores en su nombre, salvo que sea más adecuado que usted contacte directamente con el Proveedor.
16.2 Suppliers may impose their own terms and conditions which, in every case, apply to the supply of goods and/or services by that Supplier to you, and are binding upon you at the time of order.	16.2 Los Proveedores pueden imponer sus propios términos y condiciones, que en todo caso se aplican al suministro de bienes o servicios de dicho Proveedor a usted y le vinculan en el momento del pedido.
16.3 When ordering a product or service or accessing a Benefit, you may be required to provide your Payment Card details. If you authorise Algoz to use your Payment Card to pay a Supplier, you acknowledge that Algoz has no liability in respect of the use of your	16.3 Al pedir un producto o servicio o acceder a un Beneficio, puede solicitársele que facilite los datos de su Tarjeta de pago. Si autoriza a Algoz a utilizar su Tarjeta de pago para pagar a un Proveedor, usted reconoce que Algoz no asume responsabilidad alguna

Payment Card, provided Algoz acts in accordance with your instructions.	respecto del uso de su Tarjeta de pago, siempre que Algoz actúe conforme a sus instrucciones.
16.4 You acknowledge that Benefits are subject to availability and may change from time to time without notice.	16.4 Usted reconoce que los Beneficios están sujetos a disponibilidad y pueden cambiar en cualquier momento sin previo aviso.
16.5 Client Default. If Algoz's performance is prevented or delayed by any act or omission of the Client or failure by the Client to perform any relevant obligation: (a) Algoz may suspend performance until the default is remedied and rely on the default to relieve it from performance to the extent the default prevents or delays it; (b) Algoz is not liable for any costs or losses sustained by the Client arising from Algoz's failure or delay caused by the default; and (c) the Client shall reimburse Algoz on written demand for any costs or losses arising from the Client Default.	16.5 Incumplimiento del Cliente. Si la ejecución por parte de Algoz se ve impedida o retrasada por cualquier acto u omisión del Cliente o por el incumplimiento por el Cliente de cualquier obligación pertinente: (a) Algoz puede suspender la ejecución hasta que se subsane el incumplimiento y ampararse en él para quedar liberada de la ejecución en la medida en que este la impida o retrase; (b) Algoz no es responsable de los costes o pérdidas sufridos por el Cliente derivados del incumplimiento o retraso de Algoz causados por dicho incumplimiento; y (c) el Cliente reembolsará a Algoz, previa solicitud por escrito, cualquier coste o pérdida derivados del incumplimiento del Cliente.
17 Platform Availability & Web Access	**17 Disponibilidad de la plataforma y acceso web**
17.1 Web access and fallback: Where Algoz provides access to its digital platform, access is delivered through the Algoz application and the web version at algoz.group. If the application is unavailable or experiencing technical problems, the Client may continue to access the platform through the web version at algoz.group.	17.1 Acceso web y alternativa: cuando Algoz facilita el acceso a su plataforma digital, el acceso se proporciona a través de la aplicación de Algoz y de la versión web en algoz.group. Si la aplicación no está disponible o presenta problemas técnicos, el Cliente puede seguir accediendo a la plataforma a través de la versión web en algoz.group.
17.2 Grace and cure period: Algoz aims for continuous availability but does not warrant uninterrupted or error-free operation. Algoz reserves a grace and cure period of seventy-two (72) hours to resolve any major issue affecting the entire platform.	17.2 Periodo de cortesía y subsanación: Algoz procura una disponibilidad continua, pero no garantiza un funcionamiento ininterrumpido o libre de errores. Algoz se reserva un periodo de cortesía y subsanación de setenta y dos (72) horas para resolver cualquier problema grave que afecte a toda la plataforma.
17.3 No downtime compensation: Consistent with clause 6 (Limitation of Liability), Algoz is not liable for any loss arising from platform downtime, and no fee credit or refund arises for periods of unavailability, including where both the application and the web version are affected. This does not affect the Client's separate rights under clause 4 in respect of a service that cannot be delivered at all.	17.3 Sin compensación por interrupciones: en coherencia con la cláusula 6 (Limitación de responsabilidad), Algoz no es responsable de ninguna pérdida derivada de la interrupción de la plataforma, y no procede ningún abono ni reembolso por los periodos de indisponibilidad, incluso cuando se vean afectadas tanto la aplicación como la versión web. Esto no afecta a los derechos independientes del Cliente conforme a la cláusula 4 respecto de un servicio que no pueda prestarse en absoluto.
18 Commencement and Termination	**18 Entrada en vigor y terminación**
18.1 These Conditions take effect and are binding upon the Client and Algoz Group upon acceptance by Algoz of your application. They apply for the duration of your relationship with Algoz and cease to have effect only upon the expiry or termination of such relationship. You agree that your only rights and remedies under these Conditions are against Algoz Group and no other entity. Clients and VIPs demonstrate commitment to close coordination with Algoz FZ-LLC to maintain the highest standards of security, discretion and professionalism. Contact for clarification: service@algozgroup.com.	18.1 Estas Condiciones entran en vigor y vinculan al Cliente y a Algoz Group desde la aceptación de su solicitud por parte de Algoz. Se aplican durante toda su relación con Algoz y solo dejan de surtir efecto al vencimiento o terminación de dicha relación. Usted acepta que sus únicos derechos y acciones conforme a estas Condiciones se ejercen frente a Algoz Group y frente a ninguna otra entidad. Los clientes y VIP se comprometen a una coordinación estrecha con Algoz FZ-LLC para mantener los más altos estándares de seguridad, discreción y profesionalidad. Contacto para aclaraciones: service@algozgroup.com.
19 Close Protection Operatives and Assigned Professionals	**19 Agentes de protección personal y profesionales asignados**
19.1 Assignment and Replacement of Operatives: In these Conditions, "operatives" and "agents" means the local independent professionals, and the staff and teams of local businesses, that Algoz selects and engages for the Client's trip and that work under Algoz's coordination and supervision within the activities of its commercial licence. Algoz selects and assigns the operatives, drivers, team leaders and other professionals for each service. Algoz may at any time, before or during the service, replace any assigned person at its own professional judgment and without being required to give a reason, provided that the replacement holds qualifications, licences and experience equivalent to those required for the role, including any licence or authorisation required at the service location. Algoz exercises this right only where it considers it necessary, including for security reasons, unavailability, illness or injury, transport delays, licensing or entry requirements at the service location, or to maintain the standard of the service. A replacement under this clause is not a change to, or a failure of, the service. It does not entitle the Client to a refund, discount, credit or compensation, nor to cancel or suspend the service or to withhold any payment.	19.1 Asignación y sustitución de agentes: En estas Condiciones, «agentes» significa los profesionales locales independientes, y el personal y los equipos de empresas locales, que Algoz selecciona y contrata para el viaje del Cliente y que trabajan bajo la coordinación y supervisión de Algoz dentro de las actividades de su licencia comercial. Algoz selecciona y asigna los agentes, conductores, jefes de equipo y demás profesionales de cada servicio. Algoz puede en cualquier momento, antes o durante el servicio, sustituir a cualquier persona asignada según su propio criterio profesional y sin estar obligada a dar un motivo, siempre que el sustituto posea cualificaciones, licencias y experiencia equivalentes a las exigidas para el puesto, incluida cualquier licencia o autorización exigida en el lugar del servicio. Algoz ejerce este derecho únicamente cuando lo considera necesario, incluso por razones de seguridad, indisponibilidad, enfermedad o lesión, retrasos en el transporte, requisitos de licencia o de entrada en el lugar del servicio, o para mantener el nivel del servicio. Una sustitución conforme a esta cláusula no constituye una modificación ni un incumplimiento del servicio. No da derecho al Cliente a reembolso, descuento, crédito ni indemnización, ni a cancelar o suspender el servicio ni a retener pago alguno.
19.2 Indicative Profiles: Any profile, CV, photograph or description of	19.2 Perfiles orientativos: cualquier perfil, currículum, fotografía o

an operative sent to the Client before or after booking is an indicative example of the standard of personnel that Algoz assigns. It is not an offer or a guarantee that a named person will perform the service. The service purchased is the provision of qualified personnel for the booked role, dates and hours, not the services of a specific individual.	descripción de un agente enviado al Cliente antes o después de la reserva es un ejemplo orientativo del nivel del personal que Algoz asigna. No constituye una oferta ni una garantía de que una persona concreta vaya a prestar el servicio. El servicio adquirido es la provisión de personal cualificado para el puesto, las fechas y las horas reservadas, no los servicios de una persona determinada.
19.3 Client Requirements: Any requirement relating to an operative's nationality, language, local knowledge, gender, appearance, experience or any other personal characteristic is binding on Algoz only if the Client states it in writing before payment and Algoz confirms it in writing in the quotation or invoice. A requirement raised after booking is treated as a change request. It is subject to availability, may carry additional cost and may require a change of dates. Algoz does not accept requirements that would be unlawful at the service location.	19.3 Requisitos del Cliente: cualquier requisito relativo a la nacionalidad, el idioma, el conocimiento local, el género, la apariencia, la experiencia o cualquier otra característica personal de un agente vincula a Algoz únicamente si el Cliente lo indica por escrito antes del pago y Algoz lo confirma por escrito en el presupuesto o en la factura. Un requisito planteado después de la reserva se trata como una solicitud de cambio. Está sujeto a disponibilidad, puede conllevar un coste adicional y puede exigir un cambio de fechas. Algoz no acepta requisitos que sean ilícitos en el lugar del servicio.
19.4 Organisation of the Operation: Algoz reserves the right to make changes to the organisation of the operation, including the composition of the team, the vehicles, the routes, the timings, the accommodation and the sequence of movements, where in its professional judgment this is required for safety, by law or local regulation, by the unavailability, illness or delay of personnel or transport, or by circumstances outside its control. Algoz informs the Client of material changes as soon as practicable. Changes made under this clause that do not reduce the contracted hours or the number of operatives do not entitle the Client to any refund or reduction.	19.4 Organización de la operación: Algoz se reserva el derecho de introducir cambios en la organización de la operación, incluidos la composición del equipo, los vehículos, las rutas, los horarios, el alojamiento y la secuencia de los desplazamientos, cuando según su criterio profesional así lo exijan la seguridad, la ley o la normativa local, la indisponibilidad, enfermedad o retraso del personal o del transporte, o circunstancias ajenas a su control. Algoz informa al Cliente de los cambios sustanciales tan pronto como sea posible. Los cambios realizados conforme a esta cláusula que no reduzcan las horas contratadas ni el número de agentes no dan derecho al Cliente a reembolso ni reducción alguna.
19.5 Non-Disclosure Agreements: On request, Algoz will arrange for the assigned operatives to sign the Client's non-disclosure agreement or, at Algoz's option, Algoz's own non-disclosure agreement, before the service begins. The Client must send its document in good time before the start date. Algoz may accept reasonable amendments requested by an operative, including a limitation of the operative's personal liability, a governing law and jurisdiction local to the operative or to the service location, and an exception for disclosures required by law. Signature of the Client's document does not create any employment relationship or any direct contractual relationship between the Client and the operative beyond that document, and the operative's obligations under it run in parallel with those already owed to Algoz under clause 11.	19.5 Acuerdos de confidencialidad: a petición del Cliente, Algoz dispondrá que los agentes asignados firmen el acuerdo de confidencialidad del Cliente o, a elección de Algoz, el propio acuerdo de confidencialidad de Algoz, antes del inicio del servicio. El Cliente debe enviar su documento con la suficiente antelación respecto a la fecha de inicio. Algoz puede aceptar modificaciones razonables solicitadas por un agente, incluidas una limitación de la responsabilidad personal del agente, una ley aplicable y una jurisdicción propias del lugar del agente o del lugar del servicio, y una excepción para las divulgaciones exigidas por la ley. La firma del documento del Cliente no crea ninguna relación laboral ni ninguna relación contractual directa entre el Cliente y el agente más allá de dicho documento, y las obligaciones del agente en virtud del mismo coexisten con las que ya tiene frente a Algoz conforme a la cláusula 11.
19.6 Late Arrival of an Operative: The start time of a service day is the time at which the operative is required to be in position at the agreed meeting point, ready to serve. A grace period of fifteen (15) minutes applies. If an operative arrives later than this for reasons within the control of Algoz or of the operative, the time lost is refunded to the Client per hour, pro rata, at the hourly value of that operative's contracted daily rate (the daily rate divided by the contracted hours), counted from the start time and rounded up to the next quarter hour. The refund is made on the final reconciliation and is deducted first from any balance the Client owes on the same operation. No refund is due where the late arrival is caused by the Client or Principal (including a change of meeting point or time, late information or access restrictions), by force majeure, or by transport, traffic or security conditions outside Algoz's control; in those cases Algoz will make reasonable efforts to send cover or a replacement and may grant a goodwill credit at its discretion. The remedy in this clause is the Client's sole remedy for the late arrival of an operative. Algoz's liability is in every case limited to the pro rata value of the time lost on that day and never exceeds the daily rate of the operative concerned. Repeated late arrival is a ground for replacement under clause 19.1.	19.6 Llegada tardía de un agente: la hora de inicio de una jornada de servicio es la hora a la que el agente debe encontrarse en su puesto en el punto de encuentro acordado, listo para prestar el servicio. Se aplica un margen de cortesía de quince (15) minutos. Si un agente llega más tarde por motivos bajo el control de Algoz o del agente, el tiempo perdido se reembolsa al Cliente por horas, a prorrata, según el valor horario de la tarifa diaria contratada de ese agente (la tarifa diaria dividida entre las horas contratadas), contado desde la hora de inicio y redondeado al cuarto de hora superior. El reembolso se efectúa en la liquidación final y se descuenta en primer lugar de cualquier saldo que el Cliente adeude en la misma operación. No procede reembolso alguno cuando la llegada tardía se deba al Cliente o a la Persona Protegida (incluido un cambio del punto o de la hora de encuentro, información tardía o restricciones de acceso), a fuerza mayor, o a condiciones de transporte, tráfico o seguridad ajenas al control de Algoz; en esos casos Algoz hará esfuerzos razonables por enviar cobertura o un sustituto y podrá conceder un crédito de cortesía a su discreción. El remedio de esta cláusula es el único remedio del Cliente por la llegada tardía de un agente. La responsabilidad de Algoz se limita en todo caso al valor a prorrata del tiempo perdido ese día y nunca excede la tarifa diaria del agente afectado. La llegada tardía reiterada es causa de sustitución conforme a la cláusula 19.1.
19.7 No-Show, Incapacity, Accident and Vehicle Failure: (a) If an assigned operative does not attend a service day, or becomes unable to continue during a service day because of illness, injury, accident, detention, loss of licence or any other cause, Algoz will use reasonable efforts to provide a replacement with equivalent qualifications as quickly as the location and the circumstances allow. (b) If a vehicle or driver arranged by Algoz breaks down, is involved in an accident or is otherwise unavailable, Algoz will arrange a replacement vehicle or driver as quickly as reasonably possible. The replacement is charged at the same rate as the original; any higher cost is borne by Algoz unless the Client requests a higher category. (c) Where the cause is within the control of Algoz or of the operative,	19.7 Ausencia, incapacidad, accidente y fallo de vehículo: (a) Si un agente asignado no se presenta a una jornada de servicio, o queda incapacitado para continuar durante una jornada de servicio por enfermedad, lesión, accidente, detención, pérdida de licencia o cualquier otra causa, Algoz hará esfuerzos razonables por facilitar un sustituto con cualificaciones equivalentes tan pronto como el lugar y las circunstancias lo permitan. (b) Si un vehículo o conductor organizado por Algoz sufre una avería, se ve implicado en un accidente o no está disponible por otro motivo, Algoz organizará un vehículo o conductor de sustitución tan pronto como sea razonablemente posible. La sustitución se factura a la misma tarifa que el original; cualquier coste superior corre a cargo de Algoz,

the hours or days not covered are refunded to the Client per hour, pro rata, as in clause 19.6, calculated on the contracted daily rate of the operative or vehicle concerned. (d) Where the cause is force majeure as described in clause 4.4, the conduct of the Client or Principal, the act of a third party outside Algoz's control, or conditions at the service location, including weather, strikes, road closures, security incidents and the actions of authorities or venues, no credit or refund is due. Algoz will nonetheless make reasonable efforts to provide cover and may grant a goodwill credit at its discretion. (e) If an operative, driver or member of the team suffers an accident or medical emergency during the service, the safety and medical care of the Principal and of the team take priority over the programme. Algoz may pause, reorganise or shorten the service for that purpose under clauses 12 and 19.4, and time lost for this reason is handled under paragraphs (c) and (d) according to its cause. (f) The remedies in this clause are the Client's sole remedies for the events it describes. Algoz is not liable for consequential loss, missed engagements, travel changes or other costs of the Client or Principal, and its liability never exceeds the fees paid for the affected service day or days. Clause 6 continues to apply. Nothing in this clause excludes liability that cannot be excluded by law.	salvo que el Cliente solicite una categoría superior. (c) Cuando la causa esté bajo el control de Algoz o del agente, las horas o días no cubiertos se reembolsan al Cliente por horas, a prorrata, como en la cláusula 19.6, calculados sobre la tarifa diaria contratada del agente o vehículo afectado. (d) Cuando la causa sea fuerza mayor según la cláusula 4.4, la conducta del Cliente o de la Persona Protegida, el acto de un tercero ajeno al control de Algoz, o las condiciones del lugar del servicio, incluidos el clima, huelgas, cortes de carretera, incidentes de seguridad y actuaciones de las autoridades o de los recintos, no procede crédito ni reembolso alguno. No obstante, Algoz hará esfuerzos razonables por facilitar cobertura y podrá conceder un crédito de cortesía a su discreción. (e) Si un agente, conductor o miembro del equipo sufre un accidente o una emergencia médica durante el servicio, la seguridad y la atención médica de la Persona Protegida y del equipo tienen prioridad sobre el programa. Algoz puede pausar, reorganizar o acortar el servicio con ese fin conforme a las cláusulas 12 y 19.4, y el tiempo perdido por este motivo se trata conforme a los apartados (c) y (d) según su causa. (f) Los remedios de esta cláusula son los únicos remedios del Cliente por los hechos que describe. Algoz no es responsable de pérdidas consecuentes, compromisos perdidos, cambios de viaje u otros costes del Cliente o de la Persona Protegida, y su responsabilidad nunca excede los honorarios pagados por la jornada o jornadas de servicio afectadas. La cláusula 6 sigue siendo aplicable. Nada de lo dispuesto en esta cláusula excluye la responsabilidad que no pueda excluirse por ley.
19.8 Non-Solicitation of Operatives and Partners: During the service and for twelve (12) months after its last day, the Client and the Principal shall not, directly or through another person, engage or offer to engage any operative, team member, partner or provider introduced by Algoz, for the same or similar services, other than through Algoz. If they do, the Client shall pay Algoz an introduction fee equal to the fees Algoz would have charged for the services so obtained, and in any case not less than thirty (30) days at the contracted daily rate of each person concerned. This fee is a reasonable pre-estimate of Algoz's loss of business and not a penalty. This clause does not prevent the Client from engaging a person who responds to a public job advertisement that was not targeted at Algoz personnel.	19.8 No captación de agentes y socios: durante el servicio y durante los doce (12) meses siguientes a su último día, el Cliente y la Persona Protegida no contratarán ni ofrecerán contratar, directamente o a través de otra persona, a ningún agente, miembro del equipo, socio o prestador presentado por Algoz, para servicios iguales o similares, salvo a través de Algoz. Si lo hacen, el Cliente pagará a Algoz unos honorarios de presentación equivalentes a los honorarios que Algoz habría cobrado por los servicios así obtenidos y, en todo caso, no inferiores a treinta (30) días a la tarifa diaria contratada de cada persona afectada. Estos honorarios son una estimación anticipada razonable de la pérdida de negocio de Algoz y no una penalización. Esta cláusula no impide al Cliente contratar a una persona que responda a una oferta de empleo pública no dirigida al personal de Algoz.

Availability, Pricing and Confirmation of Bookings

Prices, rates and availability shown on the Algoz application and platform, including for private aviation (empty legs, on-demand flights, seats and whole-aircraft charters), yacht charters, and every other listing, are the most recent information made available to Algoz and are indicative only. Because these are third-party operated services, prices and availability may change at any time, including within hours and at the last minute, and a listing is not a confirmed offer or a guarantee of availability at the price shown. Selecting or requesting any listing is a request only and does not, by itself, create a booking.

Following the request of the Member or Client, Algoz will liaise with the relevant operator or supplier to re-confirm the then-current price and availability and to place a hold on the requested service. Once the operator has re-confirmed and the service is secured, Algoz will communicate with the Member or Client to confirm the final price and terms and to place the order; no booking is confirmed, and no service is secured, until Algoz has expressly confirmed it. The same applies to all other services arranged through Algoz, including close-protection operatives, professionals, concierge and bespoke services, whose availability may change at any time, including at the last minute prior to the reservation or booking, and is confirmed only once Algoz has re-confirmed it with the relevant provider and communicated confirmation to the Member or Client. Algoz acts as an intermediary between Members and Clients and independent operators, suppliers and professionals, and does not warrant the price or availability of any third-party service until it has been re-confirmed and confirmed as set out above.

Disponibilidad, precios y confirmación de las reservas

Los precios, tarifas y disponibilidad que se muestran en la aplicación y en la plataforma de Algoz, incluidos los de aviación privada (vuelos de reposicionamiento, vuelos a demanda, plazas y fletamento de aeronaves completas), fletamento de yates y cualquier otra oferta, son la información más reciente facilitada a Algoz y tienen carácter meramente orientativo. Al tratarse de servicios prestados por terceros, los precios y la disponibilidad pueden cambiar en cualquier momento, incluso en cuestión de horas y en el último momento, y una oferta publicada no constituye una oferta en firme ni una garantía de disponibilidad al precio indicado. Seleccionar o solicitar cualquier oferta es únicamente una solicitud y no crea, por sí misma, una reserva.

Tras la solicitud del Miembro o Cliente, Algoz se pondrá en contacto con el operador o proveedor correspondiente para volver a confirmar el precio y la disponibilidad vigentes y bloquear el servicio solicitado. Una vez que el operador lo haya vuelto a confirmar y el servicio esté asegurado, Algoz se comunicará con el Miembro o Cliente para confirmar el precio y las condiciones definitivos y formalizar el pedido; ninguna reserva se considera confirmada, ni ningún servicio

asegurado, hasta que Algoz lo haya confirmado expresamente. Lo mismo se aplica a todos los demás servicios organizados a través de Algoz, incluidos los agentes de protección personal, profesionales, servicios de conserjería y servicios a medida, cuya disponibilidad puede cambiar en cualquier momento, incluso en el último momento antes de la reserva, y solo se confirma una vez que Algoz la ha vuelto a confirmar con el proveedor correspondiente y ha comunicado la confirmación al Miembro o Cliente. Algoz actúa como intermediario entre los Miembros y Clientes y operadores, proveedores y profesionales independientes, y no garantiza el precio ni la disponibilidad de ningún servicio de terceros hasta que se haya vuelto a confirmar y confirmado según lo indicado.

© Algoz FZ-LLC. All rights reserved.

© Algoz FZ-LLC. Todos los derechos reservados.