

# Términos y condiciones de One Key

**Fecha de entrada en vigencia: 28 de julio de 2025**

## 1. Introducción

Este es nuestro programa de lealtad, que ofrece a los socios una serie de recompensas y beneficios. Al abrir una cuenta te conviertes automáticamente en socio.

Estos Términos y condiciones del programa de lealtad explican los distintos elementos de este y se aplicarán en tu caso si creas una Cuenta en Expedia o accedes a tu Cuenta en Expedia o en otra Marca participante. Expedia, Inc. ("El", "**nosotros**", "**nuestro**", "**nos**") ofrece el uso de crédito OneKeyCash en nombre de sus subsidiarias y afiliados, los cuales son empresas de Expedia Group (en conjunto, "**EG**").

Los Socios pueden participar en los Programas que se indican a continuación para cada Marca participante, de acuerdo con los presentes Términos y condiciones. Los términos "**tú**" y "**tus**" que aparecen en estos Términos y condiciones hacen referencia a cualquier Socio.

**TEN EN CUENTA QUE LA SECCIÓN 10 NOS DA EL DERECHO DE HACER CAMBIOS A ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.**

## 2. Registro en el Programa

El Programa está disponible solo para las personas que tengan al menos dieciocho (18) años de edad o que cumplan con la mayoría de edad en su país de residencia (lo que sea mayor) y que tengan una dirección de correo electrónico válida. Eres responsable de garantizar que tu participación en los Programas cumpla con las políticas de tu empleador relacionadas con la participación en programas de lealtad.

Para registrarte en los Programas, debes reunir todos los requisitos expuestos en esta sección y (a) crear una Cuenta en Expedia; (b) iniciar sesión en tu Cuenta existente en Expedia o las Marcas participantes, o (c) aceptar estos Términos y condiciones. Al hacerlo, se te pedirá indicar que aceptas estos Términos y condiciones. Solo las personas que reúnen los requisitos pueden participar en los Programas. No pueden participar en los Programas empresas, grupos, organizaciones ni agencias de viajes. Las cuentas no se pueden compartir ni transferir. Las cuentas son solo para uso personal y no comercial. Tu Cuenta puede utilizarse en Expedia y en otras Marcas participantes cuando el Programa esté disponible en dichas Marcas participantes.

Si prefieres no ser parte de los Programas, puedes eliminar tu Cuenta y seguir haciendo reservaciones con las Marcas participantes como invitado. Para obtener más información sobre cómo eliminar tu Cuenta, haz clic [aquí](#). Si eliminas tu Cuenta, ya no tendrás acceso a tu perfil ni al resumen de tu Cuenta, dejarás de acumular crédito OneKeyCash y perderás todo tu crédito OneKeyCash, tus Componentes de viaje y el Nivel que tuvieras anteriormente. No podrás reactivar una Cuenta eliminada ni el crédito OneKeyCash que tenía en el momento de su eliminación, si lo había. Si deseas volver a unirse a los Programas en el futuro, deberás crear una nueva Cuenta.

La membresía de los Programas carece de validez si la ley lo prohíbe en el país en el que resides, y estos Términos y condiciones están sujetos a cualquier cambio que sea necesario para cumplir con dichas leyes o normas, de acuerdo con la sección 10 más adelante.

### 3. Definiciones

**"Cuenta"** hace referencia a la cuenta que tienes, o creas, en Expedia, a la que accedes desde Expedia o una Marca participante. Si reúnes los requisitos establecidos en la sección 2, que se encuentra más arriba, esa Cuenta te da acceso automáticamente a cada Programa en Expedia o en las Marcas participantes.

**"Crédito OneKeyCash disponible"** es el crédito OneKeyCash base o el crédito OneKeyCash extra que está disponible en tu Cuenta y puede utilizarse para Recompensas de canje.

Por **"Crédito OneKeyCash base"** se entiende el crédito OneKeyCash que se obtiene al realizar una Reservación que reúne los requisitos a través de una Marca participante. No incluye el crédito OneKeyCash extra, tal como se explica con más detalle en la sección 18 más adelante.

**"Completado"** se define para cada Marca participante en la sección 18.

**"Reservación que reúne los requisitos"** se define para cada Marca participante en la sección 18.

**"Reservación de nivel que reúne los requisitos"** hace referencia a una Reservación que reúne los requisitos o a una Recompensa de canje que pueda contarse como Componente de viaje, como se establece en la sección 18.

**"Socio"** es una persona que reúne todos los requisitos expuestos anteriormente en la sección 2 y que tiene una Cuenta.

El **crédito "OneKeyCash"** se obtiene como parte de los Programas de acuerdo con estos Términos y condiciones y puede referirse al crédito OneKeyCash base, al crédito OneKeyCash extra o a una combinación de ambos. El crédito OneKeyCash se puede acumular en las Reservaciones que reúnen los requisitos y usar en las Recompensas de canje.

**"Marca Participante"** se refiere a Expedia y a cualquier otra empresa o marca de Expedia Group que ofrezca el Programa en lo sucesivo, e incluye las versiones específicas mexicanas o las versiones móviles de los sitios web de dichas Marcas participantes, así como cualquier aplicación móvil relacionada.

**"Pagar después"** hace referencia a seleccionar la opción "Pagar después", donde esté disponible, antes de completar una reservación. Si seleccionas la opción "Pagar después", pagarás directamente al Proveedor de viajes.

**"Pagar ahora"** hace referencia a seleccionar la opción "Pagar ahora" antes de completar tu reservación.

**"Crédito OneKeyCash pendiente"** hace referencia al crédito OneKeyCash que no está disponible y no puede utilizarse para las Recompensas de canje.

**"Componentes de viaje"** hace referencia a un método para calcular el progreso hacia tu siguiente Nivel y se explica en la sección 18.

**"Beneficios del programa"** son los beneficios adicionales que recibe un Socio por formar parte del Programa según la información publicada [aquí](#), que se puede actualizar en el futuro.

**"Crédito OneKeyCash extra"** se define en la sección 5.

**"Recompensa de canje"** hace referencia a una reservación hecha a través de una Marca participante que puede pagarse, completa o parcialmente, por medio del canje del crédito OneKeyCash por parte de un Socio de acuerdo con estos Términos y condiciones. Por cada \$20 MXN de crédito OneKeyCash, recibirás \$20 MXN de descuento en una Recompensa de canje.

**"Nivel"** hace referencia al nivel Blue, Silver, Gold o Platinum según se determine de acuerdo con estos Términos y condiciones.

**"Proveedor de viajes"** es el proveedor de cualquier componente de una Reservación que reúne los requisitos o Recompensa de canje, que podría incluir, entre otros, un hotel, un alquiler de corta duración, una aerolínea, un proveedor de actividades o una agencia de alquiler de autos.

**"Componentes de viaje"** hace referencia a un método para calcular el progreso hacia tu siguiente Nivel y se explica en la sección 18.

#### **4. Acumular crédito OneKeyCash (disposiciones generales)**

Esta sección corresponde a Expedia y otras Marcas participantes en las que se pueda acumular crédito OneKeyCash, así como a todas las Marcas participantes en las que se puedan acumular Componentes de viaje. Consulta la sección 18 para conocer más términos específicos relativos a la acumulación de crédito OneKeyCash y Componentes de viaje.

Solo el Socio que se registró y administra la Cuenta a través de la cual se realiza cualquier Reservación que reúne los requisitos puede acumular crédito OneKeyCash y Componentes de viaje. El Socio obtendrá crédito OneKeyCash y Componentes de viaje por todas las Reservaciones que reúnen los requisitos, independientemente de las personas nombradas en ellas. Si el itinerario incluye el nombre de otras personas como parte del viaje de la Reservación que reúne los requisitos, esas personas no acumularán crédito OneKeyCash ni Componentes de viaje.

A fin de acumular crédito OneKeyCash y Componentes de viaje para una Reservación que reúne los requisitos, debes ser Socio antes de hacer la Reservación e iniciar sesión en tu Cuenta al momento de hacerla. No se acumulará crédito OneKeyCash por las reservaciones realizadas en una Marca participante si no iniciaste sesión en tu Cuenta o si creas una Cuenta después de reservar. Si utilizas un cupón al realizar una Reservación que reúne los requisitos, el valor de este se deducirá antes de calcular el crédito OneKeyCash acumulado por la Reservación.

No se puede obtener crédito OneKeyCash sobre los impuestos y los cargos. Además, si queda pendiente algún monto adicional por pagar a un Proveedor de viajes en el momento del viaje, al hacer el check-in o al hacer el check-out (incluidos, entre otros, impuestos, cargos o depósitos de seguridad, cargos de resorts, seguros o cargos por combustible), esos montos no se incluirán al calcular el crédito OneKeyCash, incluso si están incluidos en el total mostrado al hacer la reservación. No se obtendrá crédito OneKeyCash ni Componentes de viaje en cargos por cambios o por cancelación que impongan los Proveedores de viajes, reservaciones canceladas ni depósitos de daños reembolsables. Si se obtiene crédito OneKeyCash por una Reservación que reúne los requisitos realizada en una moneda diferente a la que está asociada a tu Cuenta, el valor del crédito OneKeyCash acumulado por esa reservación se convertirá con base en el tipo de cambio del mercado aplicable en la fecha de la reservación. Acumularás (o no, según sea el caso) crédito OneKeyCash según la tarifa del Nivel en el que te encuentres en el momento de realizar tu Reservación que reúne los requisitos.

La cantidad de crédito OneKeyCash pendiente y de Componentes de viaje pendientes que se

acumularán se calcula al momento de hacer una Reservación que reúne los requisitos y, de acuerdo con la sección 16, se basa en los detalles del itinerario reservado. Los cambios o cancelaciones en el itinerario reservado pueden dar lugar a diferencias entre la cantidad prevista de crédito OneKeyCash pendiente y Componentes de viaje pendientes, y la cantidad de crédito OneKeyCash obtenido y Componentes de viaje acumulados para ese itinerario. El crédito OneKeyCash pendiente no puede utilizarse en las Recompensas de canje, y los Componentes de viaje pendientes no cuentan para determinar el Nivel. Para que el crédito OneKeyCash pendiente esté disponible y para que se confirmen los Componentes de viaje pendientes, la Reservación que reúne los requisitos se debe Completar, tal como se define en la sección 18. Así, ambos aparecerán como disponibles en tu Cuenta conforme a los periodos identificados en las tablas de Publicación/Conciliación que aparecen en la sección 18. Una vez que estén disponibles, el Socio puede usar el crédito OneKeyCash en Recompensas de canje, y los Componentes de viaje se tomarán en cuenta para el Nivel.

**El crédito OneKeyCash es de tipo promocional y no puede comprarse directamente, no tiene valor en efectivo ni puede cambiarse por monedas emitidas por el gobierno (dinero FIAT). Tampoco puede transferirse a otro Socio ni canjearse por dinero en efectivo bajo ninguna circunstancia. Solo las Marcas participantes pueden aceptar el crédito OneKeyCash de acuerdo con la equivalencia en la moneda correspondiente, según lo establecido en la sección 8. Ni tú ni ningún tercero pueden asignar, vender, transferir ni empeñar el crédito OneKeyCash. No tienes ningún derecho de propiedad ni ningún otro interés legal sobre el crédito OneKeyCash. Deberás enfrentar cualquier responsabilidad fiscal personal que pueda estar relacionada con la participación en los Programas y cualquier Recompensa de canje.**

## **5. Crédito OneKeyCash extra**

En el futuro, podemos ofrecer oportunidades para obtener crédito OneKeyCash extra en Marcas participantes ("**Crédito OneKeyCash extra**"), a nuestra entera discreción.

Se deben cumplir todos los términos y condiciones aplicables relacionados con la oferta específica de crédito OneKeyCash extra para poder obtener el crédito OneKeyCash. El crédito OneKeyCash acumulado por medio de una oferta de crédito OneKeyCash extra se publicará en tu Cuenta con el estado pendiente y se convertirá en crédito disponible de acuerdo con los términos y condiciones específicos de tal oferta. Las ofertas de crédito OneKeyCash extra no se aplican a las reservaciones canceladas. Las ofertas de crédito OneKeyCash extra se aplican en función del cumplimiento de los requisitos necesarios al momento de hacer la reservación original, tal como se establece en los términos y condiciones específicos de la oferta. El crédito OneKeyCash extra puede tener periodos de vencimiento distintos que el crédito OneKeyCash base. Consulta los términos y condiciones específicos de la oferta. **Las ofertas de crédito OneKeyCash extra están limitadas a la persona receptora de la oferta en cuestión, son de tipo extra, no se pueden transferir a otro Socio y no se pueden canjear por dinero en efectivo bajo ninguna circunstancia.**

## **6. Canjear crédito OneKeyCash (disposiciones generales)**

Consulta la sección 18 para conocer más términos específicos relativos al canje de crédito OneKeyCash en los Programas.

El crédito OneKeyCash se puede usar en Recompensas de canje al iniciar sesión en tu Cuenta y donde se especifique en una Marca participante, de acuerdo con los términos adicionales relacionados con cada tipo de reservación que se detallan en la sección 18 más adelante.

El crédito OneKeyCash canjeado se restará de tu Cuenta al momento de hacer la reservación. Es posible que se te dé la opción de modificar la cantidad de crédito OneKeyCash que se aplicará a tu Recompensa de canje. Cuando tengas esta opción, la verás en la página de pago. Puede que esta opción no esté disponible en todas las Recompensas de canje o en todas las Marcas participantes.

Si se usa crédito OneKeyCash en una Recompensa de canje que reúne los requisitos que está en una moneda diferente a la que está asociada a tu Cuenta, el valor del crédito OneKeyCash usado se convertirá en la moneda de la Recompensa de canje con base en el tipo de cambio del mercado correspondiente a la fecha de la reservación y se deducirá de tu Cuenta.

El crédito OneKeyCash no se puede usar en ninguna Reservación con pago posterior ni cuando se usan los métodos de pago de comprar ahora y pagar después. El crédito OneKeyCash es un instrumento promocional y solo se puede usar en Recompensas de canje. El crédito OneKeyCash no se puede usar ni reembolsar en dinero en efectivo en ninguna moneda, y no tiene valor en efectivo. A menos que se indique lo contrario, el crédito OneKeyCash no se puede combinar con tarjetas de regalo, cupones, ascensos de categoría, premios ni promociones. El crédito OneKeyCash no se puede utilizar en reservaciones, paquetes ni seguros que se hayan pagado anteriormente, excepto donde se indica en la sección 18. Si bien el crédito OneKeyCash se puede usar para impuestos y cargos, no puede usarse para lo siguiente: cualquier monto adicional por pagar al Proveedor de viajes al momento del viaje, al hacer el check-in o el check-out (incluidos, entre otros, impuestos, cargos o depósitos de seguridad, cargos de resorts, seguros y cargos por combustible, incluso cuando esos montos estén incluidos en el total que se muestre al hacer la reservación), cargos por cancelación, cargos por cambios ni otras exclusiones, según se explica en cada categoría a continuación. La Recompensas de canje carecen de validez donde lo prohíba la ley.

## 7. Niveles (disposiciones generales)

El nivel es un beneficio de la membresía de los Programas. Entrarás al Programa en el nivel Blue y, para subir de nivel, debes cumplir con los criterios que se establecen a continuación. También es posible que nosotros o nuestros socios te ofrezcamos el nivel Silver, Gold o Platinum de acuerdo con los criterios que se establecen a continuación, o los criterios especificados por el socio o por nosotros. Solo las Reservaciones que reúnen los requisitos (definidas en la sección 18) reúnen los requisitos para los niveles Silver, Gold o Platinum.

Los Socios pueden avanzar a los niveles Silver, Gold o Platinum al acumular el número especificado de Componentes de viaje durante un año calendario, según se especifica en la tabla a continuación. Los criterios específicos para acumular un Componente de viaje se definen con más detalle en la sección 18.

| Silver   | Cinco Componentes de viaje en un año calendario |
|----------|-------------------------------------------------|
| Gold     | 15 Componentes de viaje en un año calendario    |
| Platinum | 30 Componentes de viaje en un año calendario    |

Los Componentes de viaje se confirmarán en función de las condiciones establecidas en la sección 18 y los periodos identificados en la tabla de Publicación/Conciliación en esta misma sección.

Los Componentes de viaje acumulados mediante Reservaciones que reúnen los requisitos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre a las 23:59, hora estándar del Pacífico, de cada año calendario se toman en cuenta para calcular el nivel de ese año calendario ("**Año de membresía**").

Los Componentes de viaje acumulados en viajes que comiencen en un Año de membresía y finalicen el siguiente Año de membresía se asignarán de forma prorrateada cuando se acumulen varios Componentes de viaje por ese viaje. Cuando se obtenga un solo Componente de viaje por ese viaje, se asignará al siguiente Año de membresía.

Una vez alcanzado, tu Nivel es válido durante el resto del Año de membresía para el que reuniste los requisitos, para todo el año calendario siguiente y hasta el 28 de febrero del año posterior. El Nivel que obtengas en los Años de membresía siguientes estará determinado por la cantidad de Componentes de viaje acumulados en el Año de membresía anterior. Tu Nivel se revisará al final de cada Año de membresía y podría bajar en años posteriores según la cantidad de Componentes de viaje acumulados.

Las Reservaciones que reúnen los requisitos para subir de nivel se establecen para cada Marca participante en la sección 18. Los Componentes de viaje se obtienen con los viajes Completados y se mostrarán una vez que se confirmen en tu página de actividad de recompensas.

Los socios Silver, Gold y Platinum podrían contar con Beneficios del programa adicionales, los cuales pueden estar sujetos a términos y condiciones adicionales. Los Beneficios del programa son de tipo promocional, no tienen valor en efectivo y no pueden transferirse a otro Socio ni canjearse por efectivo bajo ninguna circunstancia. En la medida máxima permitida por la ley, nos reservamos el derecho a introducir, variar, suspender o retirar cualquier beneficio en cualquier momento sin previo aviso cuando el cambio sea beneficioso, no tenga un impacto material sobre ti o se deba a una causa justificada, y, en cualquier otro caso, con un aviso por escrito enviado con un periodo razonable de anticipación mediante una notificación o publicación en nuestra app, sitio web o por correo electrónico. Es posible que ciertas ofertas y beneficios del programa no estén disponibles en todos los territorios.

## **8. Cambios en los saldos de crédito OneKeyCash y de Componentes de viaje, y cambios en el Nivel**

Nos reservamos el derecho de anular o cancelar en cualquier momento el crédito OneKeyCash o los Componentes de viaje pendientes o disponibles, en su totalidad o una parte de ellos, que se hayan obtenido por una Reservación que reúne los requisitos o una Recompensa de canje que no se Completó. Dicha anulación o cancelación se te notificará.

Cuando recibas un reembolso o un crédito parcial de EG o de un Proveedor de viajes debido a una cancelación dentro de un periodo de penalización, todo el crédito OneKeyCash utilizado se perderá. Cuando recibas un reembolso o un crédito parcial de EG o de un Proveedor de viajes, y se haya utilizado crédito OneKeyCash para pagar de forma parcial (salvo para reservaciones de alquileres de corta duración) o total la Recompensa de canje, el crédito OneKeyCash base utilizado se restablecerá en tu Cuenta. Cuando recibas un reembolso o un crédito parcial de EG o de un Proveedor de viajes, y se haya utilizado crédito OneKeyCash para pagar de forma parcial la Recompensa de canje de un alquiler de corta duración, es posible que cierta cantidad del crédito

OneKeyCash base utilizado se restablezca en tu Cuenta. En el resto de los casos, el crédito OneKeyCash y los Componentes de viaje se anularán o se cancelarán cuando recibas un reembolso o un crédito de EG, de un Proveedor de viajes, de una institución financiera o de una empresa emisora de tarjetas de crédito. Anularemos o cancelaremos el crédito OneKeyCash o los Componentes de viaje obtenidos mediante información fraudulenta o falsificada, o en violación de estos Términos y condiciones. Cuando tengas derecho a que se restablezca una parte o la totalidad de tu crédito OneKeyCash a tu Cuenta (según lo establecido anteriormente) por una reservación realizada en una moneda diferente a la que está asociada a tu Cuenta, tu crédito OneKeyCash se restablecerá al tipo de cambio del mercado correspondiente a la fecha de la reservación. El Crédito OneKeyCash base o extra vencido no se acreditará en tu Cuenta bajo ninguna circunstancia.

Puedes acceder a tu saldo de crédito OneKeyCash, tu saldo de Componentes de viaje y tu actividad de acumulación y canje en tu página de actividad del programa de lealtad en cada Marca participante, si corresponde. También recibirás actualizaciones periódicas por correo electrónico. Tu saldo de crédito OneKeyCash se mostrará siempre en una equivalencia en la moneda de tu país o región para utilizarlo solo con las Marcas participantes y de acuerdo con dicho valor mostrado. Si la moneda es diferente a la asociada a tu Cuenta, el saldo mostrado será una estimación basada en el tipo de cambio del mercado correspondiente a la fecha en que se mostró el saldo. Para ver la moneda asociada a tu Cuenta, consulta tu página de actividad del programa de lealtad, ya que podría actualizarse.

Si tu Cuenta no refleja la cantidad correcta de crédito OneKeyCash o de Componentes de viaje que deberías haber acumulado, nos reservamos el derecho de enviarte una notificación sobre el error y ajustar tu saldo de crédito OneKeyCash o de Componentes de viaje para corregirlo en un plazo de ciento ochenta (180) días. Si crees que no recibiste la cantidad correcta de crédito OneKeyCash o de Componentes de viaje al hacer una Reservación que reúne los requisitos, debes comunicarte al Centro de atención a clientes de la Marca participante en un plazo de ciento ochenta (180) días a partir de la fecha de la reservación Completada. Nosotros tomaremos la decisión final sobre si se debe realizar algún ajuste en la cantidad de crédito OneKeyCash o de Componentes de viaje por el viaje en cuestión. Si crees que hubo alguna actividad sospechosa en tu Cuenta, comunícate inmediatamente al Centro de atención a clientes de la Marca participante. Si determinamos que fuiste víctima de un fraude, el crédito OneKeyCash o los Componentes de viaje que tengas acumulados se pueden transferir a una Cuenta nueva.

Servicio de atención a clientes:

[Centro de ayuda de Expedia](#)

Si cancelamos o anulamos tu crédito OneKeyCash o tus Componentes de viaje, según se expuso anteriormente, y los cambios en tus saldos de crédito OneKeyCash o de Componentes de viaje implican que ya no tienes una cantidad suficiente de Componentes de viaje para estar en determinado Nivel, nos reservamos el derecho de cambiar tu Nivel en función del saldo de tus Componentes de viaje. Del mismo modo, si tras comunicarte con nuestro Centro de atención a clientes, tal como se indica anteriormente, acreditamos en tu cuenta Componentes de viaje adicionales, revisaremos tu Nivel y realizaremos los cambios necesarios en función de tu nuevo saldo de Componentes de viaje.

## **9. Precios para socios**

Los Precios para socios ("**Precios para socios**") están disponibles para los siguientes clientes:

Socios registrados en el sitio web y la aplicación de Expedia

Usuarios de la aplicación de Expedia

Socios que buscan opciones de viajes en determinados motores de búsqueda

Los Precios para socios solamente están disponibles en propiedades y fechas seleccionadas. Los Precios para socios solo se mostrarán cuando corresponda en función de tu búsqueda y pueden cambiar en cualquier momento. Cuando se muestra un Precio para socios junto a un precio tachado (p. ej., "~~\$200 MXN~~ \$150 MXN"), el precio tachado se basa en la tarifa estándar que determinó y proporcionó la propiedad, y que figura en nuestro sitio, antes de que se apliquen los descuentos y recompensas. La sección de "Precio" en los Términos de servicio también aplicará para los Precios para socios.

## **10. Cambios a estos Términos y condiciones**

Podemos modificar en cualquier momento estos Términos y condiciones por alguna causa justificada o en caso de que la modificación sea beneficiosa para ti, incluidas, entre otras, las normas y tarifas de acumulación y uso de crédito OneKeyCash, los Niveles y requisitos de cada uno, la acumulación de Componentes de viaje, la política de vencimiento del crédito OneKeyCash, las Recompensas de canje, los Beneficios del Programa, y los productos y servicios en los que se puede acumular y utilizar crédito OneKeyCash.

Los cambios en los Términos y condiciones entrarán en vigencia, en la medida en que lo permita la ley, a partir de la fecha en que se publiquen o a partir de una fecha posterior especificada por nosotros y, cuando dichos cambios sean materiales, también te avisaremos con un periodo razonable de anticipación mediante una notificación o publicación en nuestra aplicación, sitio web o por correo electrónico.

**Si continúas siendo socio en uno o más Programas tras la entrada en vigencia de los cambios, significa que aceptas los cambios notificados realizados a estos Términos y condiciones.** Si no estás de acuerdo con los cambios, puedes eliminar tu Cuenta siguiendo las instrucciones de la sección 2.

## **11. Suspensión y anulación del crédito OneKeyCash y de los Programas**

En la medida máxima permitida por la ley, nos reservamos el derecho de restringir la disponibilidad del crédito OneKeyCash y los Programas, en cualquier momento, por motivos justificados, al presentar un aviso por escrito con una anticipación razonable y sin ninguna responsabilidad para ti.

Los Programas no tienen ninguna fecha de vencimiento predeterminada y pueden continuar hasta que nosotros decidamos cancelarlos. Podemos cancelar uno de los Programas o más en cualquier momento. Cuando se anuncie la finalización, tendrás al menos sesenta (60) días a partir de la fecha en que se anuncie la cancelación del Programa correspondiente para utilizar el crédito OneKeyCash restante que tengas en tu Cuenta. Después de esa fecha, todo el crédito OneKeyCash y los beneficios se perderán sin recurso ni compensación.

## **12. Actividad indebida del Socio**

Nos reservamos el derecho, a nuestra entera discreción, de descalificar a cualquier Socio que sospechemos, de manera razonable, que altera la operación de los Programas; que infringe estos Términos y condiciones, o que actúa de forma engañosa o fraudulenta. Cualquier intento por parte de cualquier Socio por socavar la operación legítima de los Programas se puede considerar como una violación de la ley penal y civil. En caso de que se presente un intento o una amenaza de este tipo, nos reservamos el derecho de reclamar los daños y perjuicios a dicha persona en la medida máxima permitida por la ley.

Tenemos el derecho de supervisar toda la actividad relacionada con los Programas para asegurar que se cumpla con lo establecido en estos Términos y condiciones. Si tenemos motivos razonables para creer que tu Cuenta muestra signos de fraude, abuso, conducta indebida o actividad sospechosa, incluidos, entre otros, vender, intercambiar o comerciar crédito OneKeyCash o Componentes de viaje utilizando crédito OneKeyCash que se obtuvo de manera fraudulenta; solicitar crédito OneKeyCash si no se cumplieron satisfactoriamente los requisitos para obtenerlo en la reservación; usar indebidamente el crédito de la oferta de crédito OneKeyCash extra, acceder a la Cuenta de otro socio; crear o usar los Programas para fines no individuales; u otras infracciones de estos Términos y condiciones (colectivamente, "**Actividad indebida**"), podemos cerrar o suspender tu Cuenta de inmediato y suspender los Beneficios del programa. Cuando se descubra que tal Actividad indebida tuvo lugar, es posible que pierdas tu crédito OneKeyCash, las Recompensas de canje y los Beneficios del programa acumulados. Si llevas a cabo alguna Actividad indebida, nos reservamos el derecho de emprender las acciones legales necesarias. Además, se te podría considerar responsable por las pérdidas monetarias de EG, incluidos los costos de litigio y daños derivados, y se te negará la participación futura en los Programas. Si se descubre que una Reservación que reúne los requisitos o una Recompensa de canje está relacionada con alguna Actividad indebida, se cancelará el crédito OneKeyCash, y la Cuenta asociada con dicha actividad se suspenderá para evitar que se presenten otras transacciones de acumulación o canje de crédito OneKeyCash. Para impugnar la suspensión, descalificación o cancelación de una Cuenta, la anulación de crédito OneKeyCash o la confiscación de Recompensas de canje, comunícate al Centro de atención a clientes pertinente de la Marca participante:

[Centro de ayuda de Expedia](#)

### 13. Quejas

Tenemos un compromiso con la satisfacción del cliente, por lo que, si tienes algún problema o queja, intentaremos resolver tus inquietudes. En el cuadro de detalles, encontrarás la información para comunicarte con el Centro de atención a clientes de la Marca participante correspondiente.

Servicio de atención a clientes:

[Centro de ayuda de Expedia](#)

### 14. Exoneración y limitación de responsabilidad

Los Programas se ofrecen sin ninguna garantía (ya sea expresa o implícita) ni condición implícita de ningún tipo, incluidas, entre otras, garantías o condiciones implícitas de calidad satisfactoria, idoneidad para un propósito en particular o de no infracción. No brindamos garantías, ni hacemos promesas ni declaraciones de ningún tipo con respecto a los Programas, excepto cuando una garantía o promesa en particular no pueda excluirse en virtud de la ley aplicable, incluida la ley de defensa del consumidor.

Aunque intentaremos emplear medidas comercialmente razonables para ayudar a garantizar que los Programas se desarrollen según lo previsto, aceptas que, en la medida máxima permitida por la ley, no seremos responsables de ningún error, inexactitud u otros problemas que puedan perjudicar tu participación en los Programas, a menos que los hayamos causado directamente, y únicamente en la medida en que lo hayamos hecho. Además, entiendes que ni nuestros Proveedores de viajes ni los socios promocionales están afiliados a los Programas, por lo que no son responsables de la administración de estos.

De acuerdo con las limitaciones establecidas en estos Términos y condiciones, también aceptas que, en la medida en que lo permita la legislación aplicable, EG, sus afiliados, sus Proveedores de viajes, cualquier socio promocional y cada uno de sus respectivos directivos, gerentes, empleados y agentes (colectivamente, las "**Partes exoneradas**") no serán responsables de ninguna pérdida derivada o relacionada con los Programas (incluidos, por ejemplo, cualquier uso de los Programas y cualquier retraso o imposibilidad de uso de los Programas):

(i) cuando ni nosotros ni tú hubiéramos podido prever razonablemente la pérdida en el momento de registrarte en los Programas,

(ii) cuando tú no hayas sufrido directamente la pérdida y

(iii) cuando la pérdida no esté derivada de una infracción de nuestras obligaciones establecidas en estos Términos y condiciones, o de nuestra incapacidad para utilizar niveles razonables de cuidado y habilidad.

En función de las limitaciones establecidas en estos Términos y condiciones, y en la medida máxima en que lo permita la ley aplicable, las Partes exoneradas no serán responsables por ninguna pérdida de negocios y/o ninguna pérdida sufrida por personas que no sean consumidores, lo que incluye, sin limitarse a ello, pérdidas de ganancias o de ingresos.

Nada de lo dispuesto en estos Términos y condiciones limitará ni excluirá nuestra responsabilidad por muerte o lesiones personales causadas por nuestra negligencia; por fraude, tergiversación fraudulenta, o negligencia grave; o por cualquier otra responsabilidad que no pueda excluirse o limitarse legalmente en virtud de la legislación aplicable, incluida la legislación de protección al consumidor.

## **15. Privacidad**

Tu privacidad es importante para nosotros.

Al registrarte en los Programas, reconoces que leíste y aceptas el procesamiento de tus datos personales por nuestra parte de conformidad con las leyes de protección de datos aplicables y nuestro Aviso de privacidad. Consulta nuestro Aviso de privacidad completo para obtener más información sobre los datos personales que recopilamos sobre ti, cómo y por qué los procesamos, las medidas de protección, con quién podemos compartirlos, tus derechos y a quién dirigirte para posibles reclamaciones o preguntas:

[Aviso de privacidad de Expedia](#)

## **16. Disposiciones generales**

Los Términos y condiciones que actualmente están disponibles en [el sitio web](#) se aplicarán hasta

el 27 de julio de 2025 (o en una fecha posterior que se te notifique). Estos nuevos Términos y Condiciones actualizados entrarán en vigencia a partir del 28 de julio de 2025 o en una fecha posterior que se te notifique.

Ten en cuenta que si estos Términos y condiciones cambian entre el momento en que haces una Reservación que reúne los requisitos y el momento en que esta se Completa, prevalecerá la versión de los Términos y condiciones que estaba vigente en el momento en que se hizo la Reservación que reúne los requisitos.

Si se determina que cualquier parte de estos Términos y condiciones no es válida, es ilegal o no se puede aplicar, la validez, la legalidad y la aplicabilidad de las demás disposiciones no se verán afectadas ni reducidas de ninguna manera. La omisión o la tardanza por nuestra parte en el cumplimiento de alguna de las disposiciones de estos Términos y condiciones en cualquier momento no suponen una renuncia a nuestro derecho a exigir el cumplimiento de dicha disposición o de cualquier otra aquí incluida en el futuro.

Los [Términos de servicio](#) de Expedia y, si corresponde, los Términos de servicio de la Marca participante se aplicarán además de estos Términos y condiciones.

Estos Términos y condiciones (y cualquier otro término y condición mencionado en este documento) constituyen el acuerdo completo celebrado entre tú y nosotros con respecto a los Programas, y reemplaza todas las comunicaciones y propuestas anteriores o contemporáneas, ya sean electrónicas, orales o escritas, entre tú y nosotros con respecto al Programa.

## 17. Ley vigente

Los presentes Términos y condiciones se rigen por las leyes especificadas en los [Términos de servicio](#).

## 18. Términos de Expedia

### 18.1 Definiciones de Expedia

**"Completar"** significa que el Socio, u otros viajeros que reservaron con la Cuenta, deben haber completado una estadía en un Hotel o un Alquiler de hospedaje que reúne los requisitos, haber volado en un Vuelo que reúne los requisitos, haber usado un Auto que reúne los requisitos, haber usado las entradas para una Actividad reúne los requisitos o haber completado el Paquete que reúne los requisitos.

**"Alquiler de hospedaje que reúne los requisitos"** hace referencia a una reservación independiente de un alquiler de hospedaje de corta duración participante que hace un Socio a través de una Marca participante y que se Completa posteriormente.

**"Actividad que reúne los requisitos"** es cualquier actividad independiente y Transporte terrestre que reserva un Socio a través de una Marca participante y que se Completa posteriormente.

**"Reservación que reúne los requisitos"** es una reservación que hace un Socio a través de una Marca participante para cualquier Alquiler de hospedaje que reúne los requisitos, Actividad que reúne los requisitos, Auto que reúne los requisitos, Vuelo que reúne los requisitos, Hotel que reúne los requisitos o Paquete que reúne los requisitos, y que se Completa posteriormente.

**"Auto que reúne los requisitos"** es cualquier alquiler independiente de auto que reserva un Socio

a través de una Marca participante y que se Completa posteriormente.

**"Vuelo que reúne los requisitos"** es cualquier vuelo independiente reservado por un Socio a través de una Marca participante que se Completa posteriormente, sin elementos no incluidos en la tarifa, como la elección de asiento o el equipaje.

**"Hotel que reúne los requisitos"** es cualquier propiedad independiente que no sea un Alquiler de hospedaje que reúne los requisitos, reservado por un Socio a través de una Marca participante y Completado posteriormente.

**"Paquete que reúne los requisitos"** es cualquier paquete prepago de hotel y vuelo; hotel y auto; hotel, vuelo y auto; vuelo, hotel y actividad; vuelo, auto y hotel; y vuelo, auto y actividad que reserva un Socio a través de una Marca participante y que se Completa posteriormente.

**"Componente de viaje que reúne los requisitos"** hace referencia a cualquiera de los siguientes: Actividad que reúne los requisitos, Alquiler de hospedaje que reúne los requisitos, Auto que reúne los requisitos, Vuelo que reúne los requisitos u Hotel que reúne los requisitos.

**"Expedia"** hace referencia al sitio Expedia México o la versión móvil del sitio y cualquier aplicación móvil relacionada.

**"Transporte terrestre"** forma parte de las Actividades que reúnen los requisitos y hace referencia al transporte terrestre reservado por un Socio en [Búsqueda de transporte del y al Aeropuerto](#) que se Completa posteriormente.

**"Programa"** es el programa de lealtad One Key disponible en Expedia.

## **18.2 Acumulación de crédito OneKeyCash**

De acuerdo con la sección 4, después de completar una Reservación que reúne los requisitos, la cantidad anticipada de crédito OneKeyCash y los Componentes de viaje por acumularse quedarán pendientes. Obtendrás crédito OneKeyCash sobre la parte de la Recompensa de canje que se pague parcialmente con crédito OneKeyCash.

### **Acumulación del crédito OneKeyCash base**

Se puede obtener crédito OneKeyCash base al hacer una Reservación que reúne los requisitos a través de una Marca participante según se establece a continuación.

#### **Vuelos que reúnen los requisitos**

De acuerdo con la sección 4, acumulas un 0.2% en crédito OneKeyCash por cada \$20 MXN gastados (sin incluir impuestos ni cargos) en Reservaciones de vuelos que reúnen los requisitos a través de una Marca participante.

#### **Reservaciones que reúnen los requisitos (no vuelos)**

De acuerdo con la sección 4, acumulas un 1% de crédito OneKeyCash como Socio Blue y un 2% como Socio Silver, Gold o Platinum por cada \$20 MXN gastados (sin incluir impuestos ni cargos) en las Reservaciones que reúnen los requisitos a continuación:

Hoteles que reúnen los requisitos

Alquileres de hospedaje que reúnen los requisitos

Actividades que reúnen los requisitos

Paquetes que reúnen los requisitos

Autos que reúnen los requisitos

### **Reservaciones que no reúnen los requisitos**

Las compras que no sean las indicadas anteriormente no reúnen los requisitos para acumular crédito OneKeyCash ni Componentes de viaje. Estas incluyen, entre otras:

Reservaciones hechas en el enlace "Grupos y reuniones" en una Marca participante

Seguros

Vuelos reservados directamente en el sitio web de una aerolínea, incluso si realizaste la búsqueda original de vuelos en una Marca participante.

Precios de productos

### **18.2.1 Inventario de preferencia del crédito OneKeyCash**

El Inventario de preferencia incluye propiedades VIP Access individuales, está sujeto a cambios en cualquier momento y se mostrará cuando corresponda a tu búsqueda, junto con los términos y condiciones adicionales, si corresponde ("**Inventario de preferencia**").

De acuerdo con la sección 4, las ofertas de crédito OneKeyCash extra que sean ofertas de Inventario de preferencia de crédito OneKeyCash se otorgarán a las siguientes tarifas, incluidos los porcentajes de acumulación del crédito OneKeyCash base, según el Nivel del Socio al momento de hacer la reservación:

Socios Blue: no se otorgará Inventario de preferencia de crédito OneKeyCash en Reservaciones que reúnen los requisitos

Socios Silver: un 3% en crédito OneKeyCash acumulado por cada \$20 MXN gastados (sin incluir impuestos ni cargos) en una Reservación que reúna los requisitos

Socios Gold: un 5% en crédito OneKeyCash acumulado por cada \$20 MXN gastados (sin incluir impuestos ni cargos) en una Reservación que reúna los requisitos

Socios Platinum: un 5% en crédito OneKeyCash acumulado por cada \$20 MXN gastados (sin incluir impuestos ni cargos) en una Reservación que reúna los requisitos

Para que el Inventario de preferencia de crédito OneKeyCash pase de pendiente a Disponible, se debe Completar la Reservación que reúne los requisitos. Así, estará disponible en tu Cuenta conforme a los periodos identificados en la tabla de Publicación/Conciliación de la Sección 18.3. Las ofertas del Inventario de preferencia de crédito OneKeyCash no son válidas para reservaciones modificadas. No obtendrás Componentes de viaje adicionales en las ofertas del Inventario de preferencia de crédito OneKeyCash.

Al igual que en el caso de todas las categorías de crédito OneKeyCash, el Inventario de preferencia de crédito OneKeyCash es de tipo promocional, no tiene valor en efectivo y no puede transferirse a otro Socio ni canjearse por dinero en efectivo bajo ninguna circunstancia.

### 18.3 Publicación/Conciliación del crédito OneKeyCash y los Componentes de viaje

Consulta la tabla que aparece abajo para ver cuánto tiempo puede pasar antes de que el crédito OneKeyCash y los Componentes de viaje pendientes se vuelvan disponibles.

| Reservaciones que reúnen los requisitos                            | Plazo de confirmación para el crédito OneKeyCash y los Componentes de viaje  |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Hotel pagado en el momento de hacer la reservación ("Pagar ahora") | Hasta tres días después de Completar la Reservación que reúne los requisitos |
| Hotel pagado en el momento de la estadía ("Pagar después")         | Hasta 35 días después de Completar la Reservación que reúne los requisitos   |
| Alquiler de hospedaje                                              | Hasta 35 días después de Completar la Reservación que reúne los requisitos   |
| Vuelos                                                             | Hasta 10 días después de Completar la Reservación que reúne los requisitos   |
| Paquetes                                                           | Hasta tres días después de Completar la Reservación que reúne los requisitos |
| Auto ("Pagar ahora")                                               | Hasta tres días después de Completar la Reservación que reúne los requisitos |
| Auto ("Pagar después")                                             | Hasta 90 días después de Completar la Reservación que reúne los requisitos   |
| Actividades                                                        | Hasta tres días después de Completar la Reservación que reúne los requisitos |

### 18.4 Vencimiento del crédito OneKeyCash

De acuerdo con lo dispuesto en el párrafo siguiente, el crédito OneKeyCash base y el Inventario de preferencia de crédito OneKeyCash de tu Cuenta no vencerá si hiciste una Reservación que reúne los requisitos o canjeaste una Recompensa de canje a través de una Marca participante en tu Cuenta al menos una vez cada dieciocho (18) meses. Si no es así, todo el crédito OneKeyCash base y extra acumulado de tu Cuenta vencerá y no se restablecerá. El crédito OneKeyCash extra puede tener periodos de vencimiento distintos. Consulta los términos y condiciones específicos de la

oferta para obtener más información.

El crédito OneKeyCash que se haya convertido a partir de puntos de Expedia Rewards conservará las fechas de caducidad originales, a menos que se haga una Reservación que reúna los requisitos o se canjee una Recompensa de canje a través de una Marca participante en tu Cuenta una vez que estos Términos entren en vigencia, en cuyo caso se aplicará lo dispuesto en el párrafo anterior.

## **18.5. Canje de crédito OneKeyCash**

### **18.5.1 Canjes de vuelos**

De acuerdo con las exclusiones generales establecidas anteriormente en la Sección 6, las Recompensas de canje de vuelos están disponibles en las aerolíneas que reúnen los requisitos y en los seguros. Para poder reservar un vuelo con crédito OneKeyCash, debes tener suficiente crédito OneKeyCash disponible para pagar el costo total del vuelo que deseas reservar, incluyendo los impuestos y los cargos. El crédito OneKeyCash no se puede utilizar para pagar elementos no incluidos en la tarifa, como la selección de asiento o el equipaje, ni cambios en la reservación del vuelo. Si no aparece la opción para usar crédito OneKeyCash en la página de pago, esto indica que: no tienes suficiente crédito OneKeyCash para pagar el costo total del vuelo; agregaste elementos adicionales para comprar, como la elección de asiento o equipaje; o el vuelo no reúne los requisitos para una Recompensa de canje, por lo que no puedes usar tu crédito OneKeyCash en esa reservación. Los vuelos no tienen que ser de ida y vuelta; está permitido elegir vuelos de solo ida o con diferentes aeropuertos de salida y llegada. No se permite apartar Recompensas de canje de vuelos. Aunque el Socio es la única persona que puede usar el crédito OneKeyCash para reservar un vuelo en su Cuenta, la Recompensa de canje de vuelo se puede reservar a nombre del Socio o a nombre de cualquier otra persona designada por el Socio.

### **18.5.2 Canjes de hoteles**

De acuerdo con las exclusiones generales establecidas anteriormente en la sección 6, puedes usar el crédito OneKeyCash disponible para pagar el costo total o parcial de un hotel con la opción "Pagar ahora". El crédito OneKeyCash solo puede utilizarse cuando el pago se realice al reservar en una Marca participante que ofrezca la opción "Pagar ahora". El crédito OneKeyCash puede utilizarse en seguros en los que el canje se realice con un hotel de pago inmediato como se describe en este párrafo.

### **18.5.3 Canjes de alquileres de corta duración**

De acuerdo con las exclusiones generales establecidas anteriormente en la sección 6, puedes usar el crédito OneKeyCash disponible para pagar el costo total o parcial de un alquiler de corta duración participante. El crédito OneKeyCash no se puede utilizar en un depósito de daños reembolsable. Al hacer una solicitud de reservación, el crédito OneKeyCash solo se puede usar para pagar el costo total o parcial de un alquiler de corta duración participante una vez que se haya confirmado la reservación. El crédito OneKeyCash no se puede utilizar en todos los alquileres de corta duración. Consulta la página de detalles de alquileres de corta duración para conocer los requisitos.

### **18.5.4 Canjes de alquileres de auto**

De acuerdo con las exclusiones generales establecidas anteriormente en la sección 6, puedes

utilizar el crédito OneKeyCash disponible para pagar el costo parcial o total de un alquiler de auto y un seguro con la opción "Pagar ahora". El crédito OneKeyCash no puede utilizarse cuando una parte o la totalidad del costo deba pagarse directamente al Proveedor de viajes.

#### 18.5.5 Canje de actividades

De acuerdo con las exclusiones generales establecidas anteriormente en la sección 6, puedes usar el crédito OneKeyCash disponible para pagar el costo total o parcial de una actividad con la opción "Pagar ahora".

#### 18.6 Niveles de membresía

Solo se otorgará un Componente de viaje cuando el Componente de viaje que reúne los requisitos de la Reservación de nivel que reúne los requisitos sea de \$500 MXN o más, sin incluir impuestos ni cargos, y después de que se apliquen los cupones o el crédito OneKeyCash a la reservación.

Las características de las reservaciones que reúnen los requisitos para calificar para un nivel superior en Expedia se describen a continuación.

##### Reservaciones que reúnen los requisitos para el nivel

| <b>Vuelos</b>         | <b>Un Componente de viaje por un Vuelo que reúne los requisitos en el que cada boleto (un boleto de vuelo de ida y vuelta y con cualquier escala se considera un Componente de viaje, mientras que un boleto multiciudad se considera un Componente de viaje por cada tramo) del itinerario de vuelo reservado se complete</b> |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hotel                 | Un Componente de viaje por habitación por cada noche de estadía completada en un Hotel que reúne los requisitos                                                                                                                                                                                                                |
| Alquiler de hospedaje | Un Componente de viaje por cada noche de estadía completada en un Hotel que reúne los requisitos                                                                                                                                                                                                                               |
| Auto                  | Un Componente de Viaje por cada Auto que reúne los requisitos por día de alquiler completado                                                                                                                                                                                                                                   |
| Actividades           | Un componente de viaje por cada entrada de una Actividad que reúna los requisitos y se complete. Cuando la Actividad que reúne los requisitos sea Transporte terrestre, un Componente de viaje por un viaje completo de ida y vuelta                                                                                           |
| Paquete               | Un Componente de viaje para un Componente de viaje que reúne los requisitos completado como se describe en esta tabla                                                                                                                                                                                                          |