

## **VrboCare™ ( Anteriormente conocida como Garantía Reserva con Confianza)**

Última actualización: 31 de Octubre de 2025

Cada vez que usted reserva una propiedad anunciada en los Sitios de Vrbo (incluido [www.vrbo.com/es-es/](http://www.vrbo.com/es-es/)) y esa reserva es expresamente aceptada tanto por usted como por el Propietario (en adelante, «Propietario») (en lo sucesivo, «Reserva»), y siempre que esa Reserva haya sido realizada por usted a través del proceso de pago de Vrbo, contará con la protección de nuestra VrboCare™ (en adelante, el «Programa»), siempre que usted reúna todos los demás requisitos referidos en las presentes condiciones de aplicación. Por el hecho de efectuar una Reserva a través del Proceso de Pago de Vrbo, se considerará que usted acepta y está de acuerdo con las presentes condiciones de aplicación, además de quedar sujeto a las mismas, por lo que en adelante se le considerará un «Huésped Protegido». Conforme se detalla y define más adelante, el Programa ofrece protección en los siguientes casos: (i) Fraude por Internet; (ii) Denegación indebida de acceso; (iii) Falsedad grave; y (iv) Pérdida indebida de fianza (en adelante, los «Hechos Cubiertos»).

Todos los términos escritos con mayúscula inicial tienen el significado establecido en los Términos y condiciones para huéspedes, a menos que se defina lo contrario en las presentes condiciones del Programa.

### **1. Directrices generales del Programa.**

El usuario queda cubierto por el Programa siempre que se cumpla todo lo siguiente:

- Haya reservado una propiedad anunciada en un Sitio de Vrbo;
- haya efectuado esa Reserva a través del proceso de pago del Sitio de Vrbo (en adelante, «Proceso de Pago de Vrbo»), y además,
- haya efectuado el pago de su Reserva utilizando uno de los métodos de pago disponibles en el proceso de pago del Sitio (pagos mediante tarjetas Visa, MasterCard, American Express, Discover o eChecks) (eChecks solo disponibles para residentes en los EE.UU.).

El usuario se beneficiará de la protección que proporciona el Programa en cualquiera de los siguientes casos:

- El usuario ha sufrido una pérdida económica al producirse un Hecho Cubierto («Pérdida»);
- el usuario ha notificado a EG Vacation Rentals Ireland Ltd («Vrbo» o «nosotros») la pérdida sufrida dentro del plazo señalado más adelante;
- al usuario se le ha denegado el reembolso de su pérdida económica (i) por parte del Propietario de la propiedad (en adelante, el «Propietario»), y (ii) según el caso, por parte del banco del usuario, su proveedor de servicios de pago, su seguro o el emisor de tarjeta de crédito, y
- el usuario envía una reclamación de reembolso en el marco de VrboCare («Formulario de Solicitud de Reembolso») dentro de los plazos señalados más adelante.

### **2. Servicios que ofrece el Programa.**

Sin perjuicio de las limitaciones recogidas en las presentes condiciones de aplicación, el Programa ofrece los siguientes beneficios a los Huéspedes Protegidos en caso de sufrir una pérdida a consecuencia de sobrevivir un Hecho Cubierto (importante: beneficios ofrecidos a cada Huésped Protegido dependerán del tipo de Hecho Cubierto, del importe de la Pérdida, de la posibilidad de atenuar los efectos de esa Pérdida y de la decisión a nuestro criterio):

#### **• Reserva de una propiedad alternativa**

Si, a consecuencia de un Hecho Cubierto, un Huésped Protegido no puede acceder a la propiedad reservada, Vrbo podrá ayudarlo a encontrar un alojamiento alternativo online, si existe disponibilidad, para un máximo de tres (3) noches.

#### **• Servicio de soporte de reserva de propiedad alternativa**

Si la Reserva de un Huésped Protegido es cancelada indebidamente, Vrbo podrá ofrecerle asistencia online para que pueda reservar otra propiedad anunciada en el Sitio de Vrbo, si existe una propiedad de características similares y está disponible durante el mismo período; se tratará como de una nueva reserva.

#### **• Reembolso de la Pérdida**

En el caso de que un Huésped Protegido sufra una Pérdida que, a criterio de Vrbo, únicamente pueda ser compensada mediante un reembolso económico, Vrbo podrá reembolsar al Huésped Protegido, como máximo, una cantidad equivalente al importe de esa Pérdida; a este procedimiento le serán aplicables los requisitos que se detallan más adelante.

El uso del verbo «podrá» en los tres párrafos inmediatamente anteriores significa que Vrbo se compromete a hacer lo posible por, según el caso, ofrecer el beneficio o compensar la Pérdida, pero sin asumir responsabilidad en caso de que finalmente no sea posible ofrecer tal beneficio o compensar esa Pérdida en los términos establecidos en dichos párrafos.

### **3. Hechos Cubiertos.**

Describimos a continuación los hechos frente a los que quedará cubierto todo Huésped Protegido:

(a) «Fraude por Internet», es decir, cuando el Huésped Protegido efectúa un depósito o pago por la reserva de una propiedad publicitada en los Sitios de Vrbo, y: (i) Vrbo determina que ese depósito o pago han sido realizados a persona distinta del Propietario, quien ha comprometido, o bien se ha apoderado fraudulentamente de la cuenta de correo electrónico o de la cuenta de Vrbo del Propietario, haciéndose pasar por él ante el Huésped Protegido de manera que le ha inducido a efectuar ese pago, (ii) Vrbo determina que se ha realizado ese pago al Propietario, que a continuación este lo ha retenido indebidamente, y se niega a devolver el importe, o deja de hacerlo de cualquier otra forma, cuando proceda hacer un reembolso en aplicación de las presentes Términos y Condiciones, del precio del alquiler una vez cancelada debidamente su Reserva por el Huésped Protegido, o (iii) se determina posteriormente que el anuncio es fraudulento; y, en cualquiera de los casos anteriores, la decisión se tomará a exclusivo criterio de Vrbo.

(b) «Denegación indebida de acceso» se refiere al caso en que un Huésped Protegido ha efectuado un depósito (en caso de exigírselo) y/o un pago completo (si así se le exige) a un Propietario por la reserva de una propiedad anunciada en el Sitio, pero (i) se le deniega indebidamente al Huésped Protegido acceso a la propiedad, bien al inicio del período de arrendamiento o en cualquier momento durante el mismo, tanto en el caso de que esa denegación sea intencionada por parte del Propietario como si es resultado de un error del mismo, y (ii) el depósito y/o pago efectuados por el Huésped Protegido (o, en su caso, una parte de los mismos) no le son reintegrados y son retenidos indebidamente por el Propietario. Un ejemplo de este Hecho Cubierto sería cuando el Propietario realiza una doble reserva de la propiedad, es decir, cuando lo reserva a dos o más Huéspedes para un mismo período.

(c) «Falsedad grave» significa que (i) un Huésped Protegido ha efectuado un depósito (en caso de exigírselo) y ha realizado el pago de la totalidad del precio a un Propietario respecto de una propiedad anunciada en un Sitio de Vrbo, (ii) en cualquier momento durante las primeras doce (12) horas desde que accede a la propiedad el primer día del período de arrendamiento, y antes de dejarla, el Huésped Protegido se pone en contacto con el Servicio de Atención al Cliente con el fin de informar a Vrbo que se niega a seguir ocupándola por producirse un Incumplimiento Grave (según se define más adelante) en relación con la propiedad en comparación con la descripción que aparece en el anuncio de la misma en el Sitio de Vrbo; (iii) el depósito y/o pago efectuados por el Huésped Protegido no le son reintegrados y son retenidos indebidamente por el Propietario, y (iv) posteriormente, Vrbo confirma, a su criterio, la existencia de ese Incumplimiento Grave en el inmueble de alquiler.

«Incumplimiento Grave» se define como (i) toda deficiencia grave en la propiedad alquilada que no consta en el anuncio y cuyo alcance y duración imposibilitan su ocupación en condiciones de uso normales, según lo haga constar, y documente, el Huésped Protegido, y/o (ii) toda deficiencia grave, o total ausencia de elementos, servicios o instalaciones que formen parte de la propiedad y que aparecen descritas en el anuncio y formaban parte de las razones fundamentales que indujeron al Huésped Protegido a decidirse por reservar la propiedad, según lo haga constar, y documente, el propio Huésped Protegido. Para evitar dudas, y además de las restricciones y limitaciones generales recogidas en cualquier otra parte de las presentes Términos y Condiciones, se considerará que la expresión «Incumplimiento Grave» NO INCLUYE el caso en que un Huésped Protegido se niegue a ocupar la propiedad alegando cualquiera de los siguientes motivos: (i) su limpieza; (ii) deficiencias menores o sin importancia en la propiedad en comparación con la descripción que aparece en el anuncio, incluidas, entre otras circunstancias, diferencias en: (1) la orientación efectiva de la propiedad; (2) la efectiva superficie habitable total de la propiedad si no difiere demasiado de la que aparece en la descripción del anuncio; o (3) deficiencias meramente temporales de la propiedad, o que se observen en el mismo, o de sus servicios anexos (como la falta de funcionamiento del aire acondicionado, de Internet, del teléfono, del horno, del jacuzzi o de la piscina) o (iv) si se trata de cualquier otro problema no directamente relacionado con la propiedad, como problemas relacionados con los inmuebles vecinos, con el barrio o con las zonas circundantes.

(d) «Pérdida indebida de la fianza» se refiere a la pérdida que sufre un Huésped Protegido por un conflicto entre este y el Propietario de una propiedad anunciada en uno de los Sitios de Vrbo, en relación con un depósito que, una vez finalizada la estancia del Huésped Protegido, el Propietario haya decidido retener indebidamente, a exclusivo criterio de Vrbo, y ello suponga incumplimiento del contrato de arrendamiento correspondiente.

#### 4. Algunos ejemplos de Pérdidas No Cubiertas.

A continuación presentamos algunos ejemplos no exhaustivos de Pérdidas económicas para las que el Programa no ofrece cobertura, correspondiendo únicamente al criterio de Vrbo la decisión final:

- LOS PERJUICIOS ECONÓMICOS DISTINTOS DE LOS PAGOS O DEPÓSITOS EFECTUADOS AL PROPIETARIO, INCLUIDA TODA PÉRDIDA INDIRECTA, LUCRO CESANTE, PÉRDIDA DE DERECHOS DE ADUANA, OTRAS PENALIZACIONES CONTRACTUALES, BILLETES DE AVIÓN, GASTOS DE TRANSPORTE Y/O CUALQUIER OTRO GASTO.
- CUALQUIER DAÑO DIRECTO, INDIRECTO, CAUSADO POR EL ACCESO DEL USUARIO A LOS SITIOS DE VRBO, EL VISIONADO EN PANTALLA DE LOS MISMOS O SU USO, O CON LOS RETRASOS EN DICHAS SITIOS O SU INACCESIBILIDAD, NO APARICIÓN EN PANTALLA O IMPOSIBILIDAD DE USO, O RELACIONADO, DE CUALQUIER OTRA FORMA, CON LO ANTERIOR.
- Los pagos efectuados a un Propietario respecto de una Reserva no realizada a través del Proceso de Pago de Vrbo.
- Los depósitos o pagos por arrendamientos de propiedades que no sean devueltos o reembolsados por incumplir el Huésped Protegido con las políticas del Propietario, por incumplir con el contrato de arrendamiento o en aplicación de cualquier otra cláusula incluida en este.
- Los pagos o depósitos en favor de los Propietarios efectuados por cualquier forma de pago que no forme parte de las formas de pago aceptadas por Vrbo tales como, pero no limitadas a, el pago en efectivo o mediante cheque al portador o cualquier otro medio de pago que a nuestro razonable y único criterio sea considerado sospechoso o fraudulento. Toda pérdida que, en opinión razonable de Vrbo, esté siendo simulada por el Huésped Protegido y el Propietario como intento de fraude al Programa.

- Toda pérdida económica que sea causada por hechos que escapan al control de Vrbo, es decir, los hechos que comúnmente se llaman de fuerza mayor, como, por ejemplo, fenómenos meteorológicos extremos o catástrofes naturales o relacionados con la construcción.
- Toda pérdida económica que no derive directamente de un Hecho Cubierto.

## 5. Requisitos de procedimiento.

A fin de tener derecho a que se le reembolse una Pérdida contemplada en este Programa, el Huésped Protegido deberá cumplir con los requisitos que se señalan en esta sección. En caso de no cumplirse estos, o si se lleva a cabo cualquier acto que menoscaba la capacidad y/o el derecho de Vrbo para minimizar la Pérdida, o en el caso de que un Huésped Protegido efectúe declaraciones falsas o engañosas con respecto a una petición de reembolso en el marco de los presentes condiciones de aplicación, el Huésped Protegido podría perder su derecho a reembolso conforme al Programa.

(a) Prueba de denegación del Reembolso. A solicitud nuestra, el Huésped Protegido debe proporcionar a Vrbo una prueba escrita de que los fondos del Huésped Protegido no han sido (y no serán) recuperados o reembolsados por el banco o bancos, proveedor de pagos o emisor de la tarjeta de crédito (según corresponda). Para mitigar la Pérdida, es necesario que el Huésped Protegido acepte cualquier liquidación o pago parcial del banco o bancos, proveedor de pagos o emisor de la tarjeta de crédito (según corresponda), pero aún puede ser elegible para recibir reembolsos adicionales bajo este Programa hasta el cantidad total de la Pérdida.

(b) Prueba de identidad. El Huésped Protegido deberá facilitar prueba escrita de su identidad (por ejemplo, copia de su pasaporte, carné de identidad, facturas de consumo de agua o electricidad, información sobre su tarjeta de crédito, etc.) siempre que Vrbo se lo exija, a su exclusivo criterio. Vrbo se reserva el derecho a aceptar, a su exclusivo criterio, como válidos esos documentos de identidad.

(c) Prueba de la Reserva. Siempre que Vrbo se lo exija, el Huésped Protegido deberá facilitar copia (electrónica o en papel) de la identificación o verificación de su Reserva que le haya facilitado el Sitio de Vrbo en el momento de realizar los primeros trámites de reserva de la propiedad a través del Proceso de Pago de Vrbo. Asimismo, Vrbo estará facultado, en todo momento, para comprobar esa Reserva cotejándola con los archivos de reservas de la Plataforma Vrbo.

(d) Prueba de aceptación de la Reserva. Siempre que Vrbo lo exija, un Huésped Protegido deberá demostrar que el Propietario aceptó la Reserva y que la misma quedó abonada. Para demostrar debidamente la aceptación, es posible que Vrbo le exija presentar documentos como correos electrónicos, comunicaciones telefónicas, escritas o de otro tipo, con el Propietario en relación con la Reserva.

(e) Prueba del pago. Siempre que se le exija, el Huésped Protegido deberá presentar documentación escrita de todos los pagos y reembolsos (parciales, completos y/o depósitos) efectuados al Propietario. Los medios aceptables de pago se limitan a los pagos disponibles en el proceso de pago del Sitio (pagos mediante tarjetas Visa, MasterCard, American Express, Discover o eChecks) (eChecks solo disponibles para residentes en los EE.UU.).

(f) Documentación de la Pérdida. Siempre que Vrbo lo exija, el Huésped Protegido deberá facilitar toda la documentación escrita que se le solicite en relación con cantidades de dinero pérdidas u obtenidas o retenidas indebidamente. El Huésped Protegido deberá presentar pruebas escritas de haber abonado alguna cantidad económica al Propietario, de haber presentado este una solicitud de reembolso y de que el Propietario no ha llevado a cabo dicho reembolso en favor del Huésped Protegido. No deberá alterarse ni destruirse ninguna documentación relacionada con la pérdida o con la obtención o retención indebida de dinero hasta que quede resuelta la reclamación.

(g) Notificación a Vrbo. El Huésped Protegido deberá notificar a Vrbo en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles desde que se produzca el primer hecho que dé lugar a la solicitud por el Huésped Protegido de un reembolso contemplado por el Programa, por (i) correo electrónico dirigido al servicio de atención al cliente; (ii) por correo ordinario a VrboCare™ España, a la atención de EG Vacation Rentals Ireland Ltd, 25 St. Stephen's Green, 3rd floor, Dublín 2, D02 XF99, Irlanda.

(h) Presentación de una Petición de Reembolso. El Huésped Protegido deberá cumplimentar, firmar y presentar el Formulario de Petición de Reembolso, junto con toda la documentación exigible, a Vrbo en el plazo máximo de seis meses desde el primer día que el Huésped Protegido haya iniciado su estancia en la propiedad. Si no se ha cumplimentado un Formulario de Petición de Reembolso dentro de este plazo, toda reclamación se considerará denegada. En el momento de su presentación, el Formulario de Petición de Reembolso deberá incluir la aceptación por parte del Huésped Protegido de que (i) todo pago a que tenga derecho del Huésped Protegido por contemplarlo el Programa le será realizado solo si y en la medida en que lo obtenido con la cobertura u otros pagos procedentes de póliza de seguro o cualquier otra fuente de reembolso de que sea titular o beneficiario el Huésped Protegido, sea insuficiente para reembolsar completamente al Huésped Protegido las pérdidas sufridas o los pagos indebidamente realizados por él al Propietario; (ii) si Vrbo emite un reembolso a favor del Huésped Protegido en el marco del Programa, este acepta que Vrbo podrá subrogarse en la posición de titular de todos los derechos del Huésped Protegido frente al Propietario y cualquier tercero en relación con la Pérdida, y podrá ejercer esos derechos, directamente o en nombre del Huésped Protegido, enteramente a criterio de Vrbo; (iii) si Vrbo emite un reembolso a favor del Huésped Protegido en el marco del Programa y posteriormente el Huésped Protegido recibe una compensación de su pérdida por parte del Propietario o de una póliza de seguro u otra fuente de reembolso, el Huésped Protegido reembolsará inmediatamente a Vrbo hasta cubrir la cuantía del reembolso; y (iv) el Huésped Protegido se compromete a firmar un acuerdo general de liquidación y exoneración por el que se exime a Vrbo, a nuestra sociedad matriz, y a nuestras filiales y otras sociedades dependientes, de cualquier reclamación que el Huésped Protegido pudiera presentar y que surja antes de la fecha de cualquier pago efectuado en el marco del Programa. Vrbo llevará a cabo, en su totalidad, el procedimiento de toda petición de reembolso cubierta por el Programa en un plazo razonable tras la recepción de toda la documentación requerida. Insistimos en nuestra recomendación de que todo Huésped Protegido que desee solicitar un reembolso conserve, y se abstenga de alterar, la documentación relacionada con la Petición de Reembolso hasta la plena resolución de la misma.

## **6. Ayúdenos y le ayudaremos.**

Sin perjuicio de los requisitos previstos en la sección anterior, siempre que un Huésped Protegido solicite un reembolso contemplado en el Programa, deberá facilitar a Vrbo, puntualmente, la documentación oportuna que fundamente su petición. Asimismo, el Huésped Protegido se compromete a colaborar plenamente con Vrbo en todos los aspectos del procedimiento de reembolso. Vrbo podrá denegar el reembolso a los Viajeros Protegidos que no respondan a las peticiones y preguntas que se le formulen acerca de una presunta Pérdida en el plazo señalado en estas condiciones de aplicación.

## **7. Acuerdo único; datos de contacto.**

Las presentes condiciones de aplicación constituyen el acuerdo contractual único existente entre Vrbo y cada Huésped Protegido en lo referente al Programa. Salvo en lo expresamente modificado en estas mismas condiciones de aplicación, el Huésped Protegido reconoce y acepta que le son vinculantes tanto estas condiciones de aplicación como las [Condiciones de Uso](#) que rigen el Sitio, incluidas, entre otras disposiciones, las relativas a la resolución de controversias y al arbitraje. En caso de conflicto entre las presentes condiciones de aplicación y las Condiciones de Uso, las partes estarán a lo dispuesto en las primeras. Si desea formular alguna pregunta en relación con el Programa o con estas condiciones de aplicación, le invitamos a contactar con Vrbo enviando: (i) un correo electrónico dirigido a nuestro servicio de atención al cliente; (ii) por correo ordinario a VrboCare™ España, EG Vacation Rentals Ireland Ltd, 25 St. Stephen's Green, 3rd floor, Dublín 2, D02 XF99, Irlanda; o (iii) o poniéndose en contacto con el [servicio de asistencia al cliente](#).