

TÉRMINOS DE SERVICIO

Última revisión: 26-02-2026

¡Hola! ¡Te damos la bienvenida! Nos alegramos de que dediques tiempo a leer estos términos de servicio (los "**Términos**").

Estos Términos son importantes ya que, junto con el correo electrónico de confirmación de la reserva (la "**Confirmación de la reserva**"), establecen los términos jurídicos bajo los que los Servicios de viajes se ponen a tu disposición a través de nuestro Servicio. También abarcan cualquier interacción o comunicación que tengas con nosotros a través de nuestro Servicio.

Cualquier uso de nuestro Servicio está sujeto a estos Términos y a tu aceptación de los mismos. Para reservar un Servicio de viajes, también debes aceptar estos Términos. Si no aceptas estos Términos, no utilices nuestro Servicio ni reserves un Servicio de viajes.

Podemos modificar estos Términos actualizándolos en cualquier momento por varias razones, entre las que se incluyen (1) la mejora de los Términos con el fin de hacerlos más claros o fáciles de entender; (2) el cumplimiento de los requisitos legales, normativos y/o fiscales; (3) los cambios que realicemos en nuestro Servicio o en la forma en que gestionamos nuestro negocio, o (4) las razones relacionadas con la seguridad. Para saber cuándo hemos actualizado por última vez estos Términos, comprueba la fecha de "última actualización" en la parte superior de estos.

Si los cambios afectan considerablemente tus derechos u obligaciones, te avisaremos con una antelación razonable, a menos que sea necesario aplicar los cambios urgentemente por requisitos de seguridad, legales o fiscales aplicables, en cuyo caso te avisaremos tan pronto como podamos hacerlo.

Si continúas usando nuestro Servicio después de que cualquier cambio entre en vigor, se determinará que aceptas los términos actualizados. Si no aceptas los cambios, no utilices nuestro Servicio.

Cualquier reserva existente se seguirá rigiendo por los Términos que se le aplicaban en el momento de hacerse. Te recomendamos que guardes o imprimas una copia de estos Términos.

En estos Términos:

"**Nosotros**", "**nuestro**" o cualquier determinante o pronombre de la primera persona del plural hacen referencia a Hotels.com, L.P., una sociedad limitada de Texas con sede registrada en 5400 LBJ Freeway, Suite 500, Dallas, TX 75240, EE. UU., que ofrece nuestro Servicio. Vacationspot, S.L. es el representante legal en España de Hotels.com, LP. Vacationspot, S.L. (Título I-AV-0000631.4) es una sociedad constituida de conformidad con las leyes españolas, con un capital social de 60 102 € y domicilio social en Calle Valentín Sanz n.º 23, Planta 4, 38002 Santa Cruz de Tenerife (España), registrada en el Registro Mercantil de Tenerife, Tomo 3115, Folio 87, Hoja TF-46429, Inscripción 1.ª y con Número de Identificación Fiscal (NIF) B98156128.

"**Contenido**" hace referencia a todos los textos, descripciones, comentarios, fotografías, imágenes, vídeos, software y otros contenidos que se envíen a nuestro Servicio.

"**Expedia Travel**" hace referencia a Travelscape, LLC, una empresa constituida y con sede a todos los efectos en los Estados Unidos, con domicilio social en 5000 W. Kearney Street, Springfield, MO 65803, EE. UU. Vacationspot, S.L. es el representante legal en España de Travelscape, LLC. Vacationspot, S.L. (Título I-AV-0000631.4) es una sociedad constituida de conformidad con las leyes españolas, con un capital social de 60 102 € y domicilio social en Calle Valentín Sanz n.º 23, Planta 4, 38002 Santa Cruz de Tenerife (España), registrada en el Registro Mercantil de Tenerife, Tomo 3115, Folio 87, Hoja TF-46429, Inscripción 1.ª y con Número de Identificación Fiscal (NIF) B98156128.

"**Nuestro Grupo de empresas**" hace referencia a nosotros, Expedia, Inc., y a cada una de nuestras respectivas empresas subsidiarias y filiales.

"**Nuestro Servicio**" hace referencia al suministro de nuestros sitios web, aplicaciones y herramientas online.

"**Proveedor de viajes**" hace referencia al proveedor de viajes que pone a tu disposición los Servicios de viajes a través de nuestro Servicio.

"**Servicios de viajes**" hace referencia a los servicios de viajes puestos a tu disposición por los Proveedores de viajes correspondientes a través de nuestro Servicio, como estancias en un alojamiento, alquiler de coches, etc.

"**Tú**" hace referencia a ti, la persona que utiliza nuestro Servicio.

Te recomendamos que leas atentamente estos Términos.

Sección 1: Normas y restricciones

Además de estos Términos, otros términos y condiciones proporcionados por los Proveedores de viajes (como los términos y condiciones de un alojamiento, las políticas de alquiler de una empresa de alquiler de coches, etc.) también se aplican a tu reserva ("**Normas y restricciones**").

Para realizar una reserva, debes aceptar las Normas y restricciones del Proveedor de viajes que selecciones (como el pago de importes adeudados, las políticas de cancelación, la posibilidad de reembolso, las limitaciones de disponibilidad, el uso de tarifas o servicios, etc.). Las Normas y restricciones pertinentes se te proporcionan antes de realizar una reserva y se incorporan a modo de referencia a estos Términos.

Si infringes las Normas y restricciones de un Proveedor de viajes, es posible que se cancele tu reserva y se te niegue el acceso al Servicio de viajes correspondiente. También podrías perder el dinero que has pagado por dicha reserva, en función de las Normas y restricciones del Proveedor de viajes.

Los Proveedores de viajes pueden ser personas que actúen de consumidor a consumidor o profesionales que operen de empresa a consumidor. En nuestro Servicio, etiquetamos los anuncios como "alojamiento particular" o "proveedor particular" cuando el Proveedor de viajes nos ha notificado que actúa como particular (no profesional). Si celebras un acuerdo con un particular de consumidor a consumidor, ten en cuenta que la ley del consumidor no se aplicará en relación con tu contrato con el Proveedor de viajes. El Proveedor de viajes es el único responsable de determinar si opera o no como un consumidor o una empresa y de cualquier declaración que te haga con respecto a su condición.

En determinados países, cuando el pago se realiza en el momento de la reserva, Expedia Travel puede ser el Proveedor de viajes con el fin de poner el Servicio de viajes a tu disposición, incluidos, entre otros, los Servicios de viajes prestados en la Unión Europea en virtud de los Artículos 28 y 306-310 de la Directiva principal sobre el IVA de la UE [2006/112/CE] y cualquier legislación nacional equivalente en cualquier país. En dichos casos, las Normas y restricciones son los términos y condiciones proporcionados por el proveedor subyacente (como los términos y condiciones de un alojamiento, las políticas de alquiler de una empresa de alquiler de coches, etc.).

Sección 2: Uso de nuestro Servicio

Nuestras normas

Prestamos nuestro Servicio con el único propósito de ayudarte a encontrar información sobre los Servicios de viajes y a reservar dichos Servicios de viajes. Se te presta únicamente para este propósito.

Nuestro objetivo es ofrecerte muchas opciones de viaje a través de nuestro Servicio. Nuestro Servicio no te ofrece una lista exhaustiva de las opciones de viaje que están disponibles en un destino en concreto o en respuesta a una consulta de búsqueda específica. Los Servicios de viajes disponibles para reservar a través de nuestro Servicio y las opciones de viaje adicionales también pueden estar disponibles para reservar a través de otros canales de distribución.

Aceptas lo siguiente:

- Solo utilizarás nuestro Servicio para fines personales y no comerciales.
- Debes tener al menos 18 años y la capacidad legal para celebrar contratos.
- Utilizarás nuestro Servicio de manera legal y de conformidad con estos Términos.
- Toda la información proporcionada por ti es verdadera, precisa, actual y completa.
- Si reservas en nombre de otras personas, harás lo siguiente:
- Obtener su autorización antes de actuar en su nombre.
- Informarles sobre los términos que se aplican a la reserva (incluidas las Normas y restricciones) y asegurarte de que aceptan y cumplen dichos términos.
- Responsabilizarte de pagar cualquier importe adeudado, realizar cualquier solicitud de cambio o cancelación y cualquier otro asunto relacionado con la reserva.

También aceptas no hacer lo siguiente:

- Realizar reservas falsas o fraudulentas.
- Controlar, copiar o acceder a cualquier contenido de nuestro Servicio mediante robots, arañas web, rastreadores u otros mecanismos automatizados o procesos manuales.
- Infringir las restricciones de los encabezados de exclusión de robots de nuestro Servicio, así como evitar o eludir cualquier otra medida utilizada para impedir o limitar el acceso a nuestro Servicio.
- Realizar acciones que impongan, o puedan imponer, una carga no razonable o elevada en nuestra infraestructura.
- Realizar enlaces profundos a cualquier parte de nuestro Servicio.
- "Enmarcar", "reflejar" o incorporar de otro modo cualquier parte de nuestro Servicio en otro sitio web.

Acceso

Siempre y cuando actuemos de forma razonable, podemos denegar a cualquier persona el acceso a nuestro Servicio (o a cualquier otro sitio, aplicación, herramienta o servicio al que tengas acceso desde tu Cuenta de Expedia Group, tal y como se define a continuación) en cualquier momento y por cualquier razón válida. También podemos realizar mejoras y cambios en nuestro Servicio en cualquier momento.

Cuenta

Para poder utilizar todas las funciones disponibles en nuestro Servicio, deberás crear una cuenta con nosotros (o una Cuenta de Expedia Group, según se define a continuación) e iniciar sesión en ella.

Para crear una cuenta, debes tener al menos 18 años y seguir las instrucciones para la creación de cuentas proporcionadas en nuestro Servicio.

Si tienes una cuenta con nosotros, debes hacer lo siguiente:

- Proteger la información de la cuenta.
- Asumir la responsabilidad de cualquier uso de tu cuenta por tu parte o la de otros (incluso de aquellas transacciones que no pretendías que se realizaran).
- Comunicarnos inmediatamente cualquier uso no autorizado de tu cuenta.
- Proporcionarnos toda la información necesaria, en la medida en que nos sea requerida para cumplir con nuestras obligaciones legales.

Además de acceder a nuestro Servicio, la cuenta que crees en nuestro Servicio también te permitirá acceder a otros sitios, aplicaciones, herramientas y servicios ofrecidos por miembros de nuestro Grupo de empresas (incluidas Expedia y Vrbo) usando las mismas credenciales de cuenta ("**Cuenta de Expedia Group**"). Ten presente que, al usar tu Cuenta de Expedia Group, los términos del servicio que se muestren en los sitios, aplicaciones, herramientas y servicios que utilices regirán el uso que hagas de ellos.

Para obtener información sobre cómo eliminar tu cuenta, accede a ella en nuestro Servicio y sigue el proceso correspondiente para eliminarla o visita nuestro [centro de ayuda](#). Para obtener más información sobre tus derechos de privacidad (como los de supresión o acceso), consulta nuestra Declaración de privacidad.

Accesibilidad

Nuestro Servicio incluye muchas funciones de accesibilidad. Encontrarás información sobre cómo cumplimos la Directiva sobre accesibilidad de la Unión Europea en nuestra [Declaración de accesibilidad](#).

Cómo ordenamos los resultados de búsqueda

Hay muchas opciones de viaje en nuestro Servicio y queremos que tus resultados de búsqueda sean tan relevantes como sea posible. En la página de resultados de búsqueda, verás los resultados en un orden predeterminado; sin embargo, puedes seleccionar cómo ordenar tus resultados y usar las opciones de filtro para priorizar los resultados en función de tus preferencias, por ejemplo, precio, puntuación de los huéspedes u otros criterios. Puedes obtener más información sobre cómo ordenamos los resultados de búsqueda visitando nuestra página [Cómo funciona nuestro orden de clasificación](#).

En los resultados de búsqueda, a veces también mostramos opciones de viaje que son anuncios comerciales de pago de nuestros Proveedores de viajes. Dichas opciones de viaje están claramente etiquetadas con carácter informativo como "Anuncio" o con una etiqueta equivalente similar, para diferenciarlas de otras opciones de viaje.

Redirección y servicios de reserva externos

Si se te redirige desde nuestro Servicio a un servicio de reserva externo (por ejemplo, de alquiler de coches) para realizar una reserva de viaje, ten en cuenta que cualquier reserva realizada a través de dicho servicio de reserva será con el proveedor externo y no con nosotros. No somos responsables de las reservas realizadas a través de servicios de reserva externos y no tenemos ninguna responsabilidad ante ti con respecto a dicha reserva, excepto si forman parte de un Servicio de viaje vinculado como se define y explica en la Sección 6D (Servicios de viaje vinculados). Los términos y condiciones del proveedor externo de servicios establecerán qué derechos tienes frente a ellos y te explicarán qué responsabilidad tienen ellos ante ti. Si la reserva que realizas con un proveedor de servicios externo forma parte de un Servicio de viaje vinculado, contamos con protección para reembolsarnos los pagos por cualquier servicio no realizado debido a nuestra insolvencia.

Sección 3: Confirmación de una reserva

En la confirmación de la reserva se incluye la información básica de dicha reserva, como la descripción de los Servicios de viajes reservados y el precio.

Te enviaremos la confirmación de la reserva y todos los documentos de viaje pertinentes a la dirección de correo electrónico que proporciones al realizar la reserva. Si no recibes la Confirmación de la reserva en un plazo de 24 horas después de realizar la reserva, ponte en contacto con nosotros a través de nuestro [centro de ayuda](#).

De acuerdo con tus preferencias de comunicación, también podemos enviarte la Confirmación de reserva por SMS poco después de que hayas realizado la reserva, así como actualizaciones posteriores de la misma. La frecuencia de los mensajes puede variar. Podrían aplicarse cargos de mensajería y datos. Puedes decidir no recibir dichos SMS del servicio dándote de baja en la página de reserva. También puedes cancelar la suscripción a estos SMS o dejar de recibirlos en cualquier momento escribiendo "STOP" en respuesta a uno de los que recibas. Para obtener ayuda adicional, envía el mensaje de texto "AYUDA" en respuesta a un SMS o ponte en contacto con nosotros a través de nuestro [centro de ayuda](#).

Sección 4: Pago

Precio

El precio de los Servicios de viajes corresponderá al que se muestra en nuestro Servicio, excepto en caso de error evidente.

Los precios de los Servicios de viajes son dinámicos y pueden cambiar en cualquier momento. Las modificaciones de precios no afectarán a las reservas que ya se hayan aceptado, excepto en caso de error evidente. Mostramos muchos Servicios de viajes y nos esforzamos para garantizar que el precio mostrado sea exacto. Nos reservamos el derecho a corregir cualquier error en el precio en nuestro Servicio.

Si hay un error evidente y has realizado una reserva, te ofreceremos la posibilidad de mantener la reserva mediante el pago del precio correcto o cancelaremos la reserva sin penalización. No tenemos la obligación de poner a tu disposición los Servicios de viajes a un precio incorrecto (más bajo), incluso después de que se te haya enviado una confirmación de la reserva, si el error debiera haber sido razonablemente evidente para ti.

Impuestos

Los precios que se muestran a través de nuestro Servicio pueden incluir impuestos o tasas de recuperación de impuestos. Dichos impuestos o tasas de recuperación de impuestos pueden incluir cantidades asociadas al impuesto sobre el valor añadido, al impuesto sobre bienes y servicios, al impuesto sobre las ventas, al impuesto por la estancia y a otros impuestos de carácter similar.

Los impuestos o las tasas de recuperación de impuestos se calculan o estiman generalmente sobre los precios mostrados a través de nuestro Servicio antes de cualquier descuento (incluidos los financiados por nosotros), cupones y recompensas de fidelidad que puedan ser aplicables a su reserva, salvo que dichos descuentos, cupones y recompensas de fidelidad se consideren como una reducción del precio a efectos del cálculo o estimación de los impuestos en la jurisdicción correspondiente a la reserva.

En algunas jurisdicciones, puedes ser el responsable de pagar los impuestos locales aplicados por las autoridades fiscales locales (como impuestos municipales, impuestos turísticos, etc.). Nuestro Grupo de empresas o el Proveedor de viajes pueden cobrarte dichos impuestos locales. Nuestro Grupo de empresas te informará sobre cualquier impuesto local que debas pagar antes de completar la reserva, cuando dichos impuestos hayan sido notificados a nuestro Grupo de empresas por el Proveedor de viajes.

La cantidad de los impuestos locales puede cambiar entre la fecha de reserva y la fecha de estancia. Si los impuestos han cambiado para la fecha de estancia, es posible que la cantidad de los impuestos que debas pagar sea más elevada.

Procesamiento de los pagos

Cuando el pago se acepta en el momento de la reserva y se paga en la moneda local de nuestro Servicio (según corresponda), la empresa que acepta ese pago (a través de procesadores de pago externos) y efectúa el cobro en el método de pago será la empresa que se indica junto a la ubicación correspondiente de nuestro Servicio en la tabla siguiente.

Ubicación	Empresa que acepta el pago
Austria, Baréin, Bélgica, Bulgaria, China, Dinamarca, Egipto, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Hungría, Islandia, Indonesia, Irlanda, Italia, Jordania, Kuwait, Líbano, Malasia, Marruecos, Países Bajos, Noruega, Omán, Catar, Filipinas, Portugal, Rumanía, Sudáfrica, España, Suecia, Taiwán, Tailandia, Turquía, Emiratos Árabes Unidos, Vietnam	Travel Partner Exchange S.L.
Australia	Travelscape, LLC., una empresa registrada en Australia
Brasil	Expedia do Brasil Agência de Viagens e Turismo Ltda.
Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Panamá, Perú, Venezuela	Travelscape, LLC.
Canadá	Travelscape, LLC.
Hong Kong	Travel Partner Exchange Hong Kong Limited
India	Hotels.com India Private Limited, Travel Partner Exchange Singapore Pte. Ltd. o Travel Partner Exchange S.L.
Japón	Travel Partner Exchange Japan KK
México	Expedia Mexico, S de R. L. de C.V.
Nueva Zelanda	Travel Partner Exchange New Zealand Ltd.
Arabia Saudí	Travelscape, LLC o Travel Partner Exchange S.L.
Singapur	Travel Partner Exchange Singapore Pte. Ltd.
Corea del Sur	Travel Partner Exchange Korea Co., Ltd.
Suiza	Travel Partner Exchange Switzerland Limited
Reino Unido	Travel Partner Exchange UK Limited
Estados Unidos	Travelscape, LLC.

Sin perjuicio de la legislación aplicable y el párrafo sobre la jurisdicción de la Sección 16 (General) de estos Términos, cuando una de nuestras empresas (como se establece en la tabla anterior) acepte tu pago (a través de procesadores de pago externos) y efectúe el cobro en tu método de pago, la legislación que se aplicará a esa transacción de pago será la de la ubicación de dicha empresa.

Nuestra [Política de privacidad](#) proporciona información sobre cómo usamos tu información de pago y de la cuenta cuando nos eliges para que almacenemos una tarjeta de crédito o débito u otro método de pago para usos posteriores.

Verificación del pago

Autorizas a la empresa correspondiente (como se establece en la tabla anterior) o al Proveedor de viajes a:

- verificar tu método de pago mediante la obtención de una preautorización, el cobro de una cantidad simbólica o a través de otros medios de verificación, y
- una vez realizada la verificación, efectuar el cobro en tu método de pago.

Tasas que cobran los bancos

Algunos bancos y emisores de tarjetas aplican tasas a las transacciones internacionales o transfronterizas. Por ejemplo, si realizas una reserva con una tarjeta emitida en un país diferente al de la ubicación del Proveedor de viajes o si eliges realizar la transacción en una moneda diferente a la moneda local de nuestro Servicio, el emisor de tu tarjeta puede cobrarte una tasa internacional o transfronteriza.

Además, algunos bancos y emisores de tarjetas aplican tasas por el cambio de divisa. Por ejemplo, si efectúas una reserva en una divisa diferente a la de tu tarjeta de crédito, el emisor de la tarjeta puede convertir el importe de la reserva a la divisa de tu tarjeta de crédito y cobrarte una comisión por cambio de divisa.

Si tienes cualquier pregunta sobre estas tasas o el tipo de cambio aplicado a la reserva, ponte en contacto con el banco o el emisor de la tarjeta. Nuestro Grupo de empresas no está vinculado a ninguna tasa relacionada con los tipos de cambio variables y las tasas del emisor de la tarjeta ni es el responsable de dichas tasas.

Cambio de divisa

Las tasas de conversión de moneda que se muestran en nuestro Servicio se basan en fuentes públicas y tipos de cambio actuales, que pueden variar entre el momento en que se hace la reserva y el momento del viaje. Dichas tasas se proporcionan únicamente con fines informativos y, si bien nuestro objetivo es proporcionar información correcta, nuestro Grupo de empresas no garantiza la exactitud de dichas tasas de conversión, ya que no las controlamos.

Métodos de pago alternativos

Es posible que colaboremos con proveedores de métodos de pago alternativos (como empresas de créditos al consumo) para ofrecer a los viajeros métodos de pago alternativos. Nuestro Grupo de empresas no respalda ni recomienda ningún proveedor de pago alternativo ni sus productos o servicios. Nuestro Grupo de empresas no es el responsable del contenido ni de los actos u omisiones de ningún proveedor de pago alternativo. El uso por tu parte del método de pago de dicho proveedor se hace bajo tu propia responsabilidad y se le aplicarán los términos y directivas de dicho proveedor.

Fraude

Si consideramos de forma razonable que una reserva o una cuenta muestra signos de fraude, uso abusivo, vinculación a una persona o entidad sancionada por el gobierno u otra actividad sospechosa, podemos solicitarte información adicional.

Si concluimos, dentro de lo razonable, que una reserva o cuenta están vinculadas a un fraude, a un uso abusivo, a una persona o entidad sancionadas por el estado, o a actividades sospechosas, podemos tomar las siguientes medidas:

- Cancelar las reservas vinculadas a tu nombre, dirección de correo electrónico o cuenta.
- Cerrar cualquier cuenta vinculada.
- Empezar acciones legales, incluso significa al menos dos tipos diferentes de lo para tratar de hacerte responsable de cualquier pérdida.

Ponte en contacto con nosotros a través de nuestro [centro de ayuda](#) para informarnos sobre la cancelación de una reserva o el cierre de una cuenta.

Sección 5: Cancelación o modificación de una reserva

Derecho de desistimiento

No tienes derecho de desistimiento de la reserva de conformidad con el artículo 103 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba la modificación de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Cancelación o modificación por tu parte

Las cancelaciones o modificaciones (con respecto a la fecha del viaje, el destino, el lugar de inicio del viaje, el alojamiento o el medio de transporte) en una reserva se pueden realizar poniéndote en contacto con nosotros a través de nuestro [centro de ayuda](#).

No tienes el derecho automático a cancelar o modificar una reserva a menos que lo permita el Proveedor de viajes correspondiente en sus Normas y restricciones (que se te proporcionan antes de realizar una reserva).

Los Proveedores de viajes pueden cobrarte tasas por cancelar (de forma total o parcial) o modificar una reserva. Dichas tasas se establecerán en las Normas y restricciones. Aceptas pagar cualquier cargo en el que incurras. Ten en cuenta que, en cuanto a las modificaciones, el precio de las nuevas disposiciones se basará en el precio aplicable en el momento en que nos solicites realizar la modificación. Es posible que este precio no sea el mismo que cuando reservaste originalmente los Servicios de viajes. Los precios tienden a aumentar cuanto más cerca de la fecha de salida se realiza la modificación.

Lee las Normas y restricciones correspondientes para saber qué términos se aplican a tu reserva. Por ejemplo:

- si reservas una estancia en un alojamiento y no cancelas o modificas la reserva antes del período de la política de cancelación pertinente, puedes estar sujeto a cargos por cancelación o modificación como se muestra en las Normas y restricciones correspondientes;
- algunos alojamientos no permiten cancelaciones o modificaciones en las reservas después de que se hayan realizado;
- si realizas una reserva con la opción de pagar más tarde y no te presentas o cancelas la reserva, el alojamiento puede aplicarte un cargo por no presentación o cancelación como se muestra en las Normas y restricciones pertinentes, y se te cobrará dicho cargo;
- si no te presentas o no utilizas algunos o todos los Servicios de viajes reservados, es posible que solo se te deban reembolsos de acuerdo con las Normas y restricciones pertinentes.

Si deseas cancelar o modificar alguna parte de una reserva y el Proveedor de viajes correspondiente permite dicha cancelación o modificación, entonces, además de los cargos aplicados por el Proveedor de viajes, también podemos cobrarte una tasa administrativa. Si se aplica dicha tasa administrativa, se te notificará antes de que aceptes continuar con el cambio o la cancelación.

Otras cancelaciones o modificaciones

Nosotros (y el Proveedor de viajes correspondiente) podemos cancelar la reserva si el pago total de dicha reserva, o cualquier cargo o tasa por cancelación o modificación pertinente en relación con la reserva, no se recibe a su vencimiento.

Por diversos motivos (por ejemplo, porque un alojamiento está lleno debido a problemas de conectividad, porque un alojamiento está cerrado a causa de un huracán, etc.), es posible que el Proveedor de viajes o nosotros cancelemos o modifiquemos una reserva. Si esto sucede, haremos todos los esfuerzos necesarios para informarte lo antes posible y ofrecerte asistencia u opciones alternativas cuando sea posible, o bien un reembolso.

Reembolso

Los reembolsos se te devolverán al método de pago utilizado para realizar la reserva original. Dichos reembolsos serán realizados por la parte que aceptó el pago original. No tenemos acceso a los procesos de reembolso de los Proveedores de viajes. Nuestras tasas no son reembolsables a menos que se indique lo contrario durante el proceso de reserva.

Sección 6: Términos específicos del Servicio de viajes

Esta sección proporciona información sobre los términos relevantes para los Servicios de viajes específicos ofrecidos por el Proveedor de viajes. Esta información no es exhaustiva y no reemplaza las Normas y restricciones pertinentes, que se te proporcionan antes de realizar una reserva.

Cada Servicio de viaje está sujeto a las Normas y restricciones pertinentes del Proveedor de viajes. Además, lee esta sección, que también se aplicará a la reserva, según corresponda. En caso de conflicto entre esta sección y las Normas y restricciones pertinentes, prevalecerán las Normas y restricciones pertinentes.

A. Estancias

Nuestro Servicio puede ofrecerte la posibilidad de pagar ahora o pagar más tarde. Las tarifas de las habitaciones (incluidos los impuestos y las tasas correspondientes) se te muestran en las opciones de pagar ahora y pagar más tarde de nuestro Servicio. Ten en cuenta que los impuestos y las tasas pueden variar según la opción de pago que elijas. Los impuestos y tipos de cambio pueden variar entre el momento en que se realiza la reserva y la fecha de la estancia.

Pagar ahora

Si seleccionas la opción de pagar ahora, la empresa correspondiente (según se establece en la Sección 4 [Pago]) por lo general efectuará el cobro de la cantidad de la reserva en tu método de pago en el momento de la reserva.

Pagar más tarde

Si seleccionas la opción de pago llamada Pagar más tarde, por lo general, el Proveedor de viajes hará el cobro a tu medio de pago en la moneda local en el momento de tu estancia o de acuerdo con lo que te haya indicado en el proceso de reserva.

Depósito

Algunos Proveedores de viajes exigen una tarjeta de pago o un depósito en efectivo en el momento del registro de entrada para cubrir los gastos adicionales que se produzcan durante tu estancia. Dicho depósito no está relacionado con ningún pago recibido por la empresa correspondiente (según se establece en la Sección 4 [Pago]) por la reserva.

No presentarte la primera noche

Si no te presentas la primera noche de la reserva de la estancia, pero tienes pensado realizar el registro de entrada para las noches siguientes, confírmalos antes de la fecha original de registro. Si no lo confirmas, es posible que se cancele toda la reserva. Solo tendrás derecho a recibir reembolsos por no presentarte de conformidad con las Normas y restricciones pertinentes del alojamiento.

Reservas de grupos

No se permite la reserva de más de ocho habitaciones mediante nuestro Servicio para el mismo alojamiento y las mismas fechas de estancia. Si reservas más de ocho habitaciones en reservas separadas, podemos cancelar tus reservas. También podemos cobrarte una tasa de cancelación y, si pagaste un depósito no reembolsable, dicho depósito puede perderse. Si deseas reservar más de ocho habitaciones, realiza la reserva en la sección "[Grupos y reuniones](#)" de nuestro Servicio. Es posible que te pidan que suscribas un contrato por escrito o que pagues un depósito no reembolsable.

Clasificaciones

Las clasificaciones que se muestran en nuestro Servicio indican lo que puedes esperar de los alojamientos con ese nivel de clasificación. Sin embargo, los estándares pueden diferir de los de tu país y las clasificaciones que se muestran en el sitio no representan ni prometen características o servicios concretos. Hay información adicional disponible en la sección "Información general", "Servicios", Tarifas y políticas" o "Información importante" de la página con los detalles del alojamiento, incluyendo (si procede) si la clasificación mostrada procede de una organización local o nacional de clasificación por estrellas.

Estas pautas están sujetas a modificaciones y nuestro Grupo de empresas no puede garantizar la precisión de ninguna clasificación específica que se muestre cada cierto tiempo en nuestro Servicio.

Comidas

Si las comidas forman parte de la reserva de la estancia, el número de comidas incluidas depende del número de noches de la estancia. La pensión completa normalmente incluye desayuno, almuerzo y cena. La media pensión normalmente incluye desayuno y almuerzo o cena. No habrá reembolsos disponibles si una o más comidas no se consumen.

B. Alquileres vacacionales de Vrbo

Cuando reserves un alquiler vacacional distribuido a través de nuestro Servicio desde Vrbo o de una de las marcas de Vrbo (Stayz, Bookabach, FeWo Direkt y Abritel), denominado "**Alquiler vacacional de Vrbo**", los términos y condiciones de Vrbo que te presentemos durante el proceso de reserva se aplicarán al pago y la reserva del Alquiler vacacional de Vrbo.

C. Coches

Cuando reserves un coche de alquiler distribuido a través de nuestro Servicio desde Expedia, denominado "**Coche de alquiler**", los Términos de servicio de Expedia que te presentemos durante el proceso de reserva se aplicarán a la reserva de tu Coche de alquiler.

D. Servicios de viaje vinculados

El término "**Servicio de viaje vinculado**" tiene el mismo significado que la definición que se le otorga en la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los

servicios de viaje vinculados, de conformidad con su implementación en la legislación nacional ("**Directiva (UE) 2015/2302**").

En determinadas circunstancias, y en función de los Servicios de viaje que se ofrecen, se puede formar un Servicio de viaje vinculado como resultado de los Servicios de viaje que decidas reservar en este Servicio o a través de este. En caso de que exista esta posibilidad, se te pedirá que leas la información importante que encontrarás a continuación.

Si, después de haber seleccionado y pagado un Servicio de viaje, reservas Servicios de viaje adicionales para tu viaje o tus vacaciones a través de nuestra empresa, NO gozarás de los derechos que se aplican a los viajes combinados en virtud de la Directiva (UE) 2015/2302. Por lo tanto, no seremos responsables de la correcta ejecución de dichos Servicios de viaje adicionales. Si tienes algún problema, ponte en contacto con el Proveedor de viajes correspondiente.

Sin embargo, si tú:

- en las 24 horas anteriores o posteriores a haber recibido la confirmación de la reserva de alojamiento por nuestra parte, reservas un servicio de viaje con un tercero (como un coche de alquiler para tu viaje) a través de un enlace dirigido disponible en la página de confirmación o la confirmación de la reserva; o
- reservas y pagas cualquier Servicio de viaje adicional durante la misma visita a nuestro Servicio,

los servicios de viaje mencionados formarán parte de un Servicio de viaje vinculado. En tal caso, disponemos, en virtud de la legislación europea, de la protección correspondiente para reembolsar los pagos que nos hagas por los servicios que no se proporcionen debido a motivos de insolvencia por nuestra parte. Ten en cuenta que, si alguno de los pagos que has efectuado se abona directamente al Proveedor de viajes correspondiente, no disponemos de ninguna garantía de protección para proporcionarte un reembolso de dichos gastos en caso de insolvencia del Proveedor de viajes correspondiente.

Más información sobre las medidas de protección frente a la insolvencia:

Hemos suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con Liberty Mutual Insurance Europe SE (5-7 rue Léon Laval, L-3372 Leudelange, Luxembourg). Si se deniegan servicios debido a nuestra insolvencia., los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad (Tfno: + 31 103120666, email. ippclaims@nl.sedgwick.com).

Nota: La protección frente a la insolvencia no incluye contratos con partes distintas de nosotros que puedan ejecutarse pese a nuestra insolvencia.

- Directiva (UE) 2015/2302, en su transposición a la legislación nacional por el [Decreto Legislativo 23/2018, de 21 de diciembre, sobre la implementación de las Directivas de la UE en materia de paquetes de vacaciones y servicios de viaje relacionados](#).

Sección 7: Viajes internacionales

Viajes internacionales

Aunque la mayoría de los viajes se realizan sin incidentes, determinados destinos pueden implicar más riesgos que otros. Debes revisar las advertencias y recomendaciones de viaje, entre otras informaciones, emitidas por los gobiernos correspondientes antes de reservar un viaje internacional. También debes hacer un seguimiento de dichas advertencias y recomendaciones de viaje durante el viaje y antes del viaje de vuelta para evitar y minimizar cualquier posible alteración.

Puedes encontrar recomendaciones de viaje e información sobre las restricciones, los requisitos de entrada y el nivel de riesgo asociado a los viajes a determinados destinos internacionales en el sitio web del [Ministerio de Asuntos Exteriores](#). Asegúrate de que conoces y cumples las recomendaciones, restricciones y requisitos de entrada aplicables.

Salud

Debes comprobar las inoculaciones o vacunas recomendadas, ya que pueden cambiar en cualquier momento. Consulta a tu médico antes de la fecha de salida. Eres responsable de garantizar que:

- cumples con todos los requisitos de entrada sobre salud;
- recibes las inoculaciones o vacunas exigidas o correspondientes;
- te tomas todos los medicamentos recomendados, y
- sigues todas las recomendaciones médicas en relación con el viaje.

Encontrarás recomendaciones médicas online para los viajeros en el sitio web del [Ministerio de Sanidad](#). Si no, para obtener asesoramiento médico sobre el viaje, ponte en contacto con tu médico.

Pasaporte y visado

Para obtener información sobre el pasaporte y el visado, debes ponerte en contacto con la embajada o el consulado correspondiente. Los requisitos pueden cambiar, así que revisa la información actualizada antes de la reserva y de la salida y deja suficiente tiempo para realizar todas las solicitudes pertinentes.

Nuestro Grupo de empresas no se hace responsable si se te deniega la entrada a un vuelo o un crucero (si corresponde) o a cualquier país debido a tu conducta, incluido el hecho de no llevar los documentos de viaje correctos y adecuados exigidos por cualquier Proveedor de viajes, autoridad o país (incluidos los países por los que vas a pasar). Esto incluye todas las escalas realizadas por un avión o un crucero (si corresponde), incluso si no abandonas el avión, el aeropuerto o el crucero.

Pasaporte: debes tener un pasaporte válido en el país de emisión para todas las vacaciones ofrecidas a través de nuestro Servicio.

Algunos países extranjeros tienen como requisito de inmigración que el pasaporte sea válido durante un período mínimo después de entrar en ese país, que por lo general es de 6 meses. Si tu pasaporte se encuentra en su último año de validez, debes confirmar los requisitos del destino antes de hacer los planes finales de viaje.

El nombre que aparece en el pasaporte debe coincidir con el nombre que aparece en el billete, de lo contrario, es posible que no puedas viajar y que el seguro no sea válido. Si después de reservar un Servicio de viaje, pero antes de viajar, algún miembro de tu grupo cambia de nombre (por ejemplo, porque se ha casado, entre otros motivos), nos lo debes notificar. Para ello, llama al +34 912 75 73 14 o envíanos un correo electrónico a atencionalcliente@chat.expedia.es.

Consulta el [sitio web del Ministerio de Asuntos Exteriores](#) para obtener más información sobre los pasaportes.

Visado: para obtener información sobre los requisitos de visado, te recomendamos que te pongas en contacto con la embajada o el consulado del país que te planteas visitar y con la embajada o el consulado del país al que deseas regresar, si no eres ciudadano de ese país.

Algunos gobiernos exigen que las aerolíneas proporcionen información personal sobre todos los pasajeros que se encuentran a bordo de sus aviones. Si procede, los datos se recopilarán en el aeropuerto cuando realices la facturación o, en algunas circunstancias, cuando realices la reserva. Ponte en contacto con la aerolínea pertinente con la que vas a viajar si tienes alguna pregunta al respecto.

Nuestro Grupo de empresas no manifiesta ni garantiza que viajar a destinos internacionales sea recomendable o esté exento de riesgos, por lo que no se hace responsable de los daños o pérdidas que puedan derivarse de viajar a dichos destinos.

Sección 8: Responsabilidad

Derechos por ley

Los consumidores cuentan con determinados derechos por ley. Las exclusiones y limitaciones que se exponen en estos Términos solo son aplicables en la medida en que lo permita la normativa correspondiente. Nada de lo dispuesto en estos Términos limitará de manera alguna nuestra responsabilidad en caso de muerte, fraude o daños personales causados por una conducta dolosa o una negligencia grave por nuestra parte.

Responsabilidad por los Servicios de viajes

Los Proveedores de viajes ponen a tu disposición los Servicios de viajes.

Cuando Expedia Travel sea el Proveedor de viajes, en la medida permitida por la ley y sujeto a las excepciones y limitaciones de estos Términos o de las Normas y restricciones pertinentes, Expedia Travel solo será responsable ante ti por los daños directos si estos:

- han sido previsibles, dentro de lo razonable, para ti y para Expedia Travel;
- los has sufrido o soportado de forma directa, y
- se pueden atribuir directamente a las acciones de Expedia Travel durante el suministro de los Servicios de viajes.

La responsabilidad de otros Proveedores de viajes ante ti será la establecida en las Normas y restricciones pertinentes. Si Expedia Travel no es el Proveedor de viajes, en la medida en que lo permita la legislación, no tendrá ninguna responsabilidad para contigo con respecto a la provisión de Servicios de viajes por parte de otros Proveedores de viajes.

Nuestra responsabilidad

Somos propietarios y explotadores de nuestro Servicio, y los Proveedores de viajes te ofrecen los Servicios de viajes.

En la medida máxima en que lo permita la ley, y sujeto a todas las excepciones y limitaciones contenidas en estos Términos, nuestro Grupo de empresas no será responsable por lo siguiente:

- Aquellos Servicios de viajes que los Proveedores de viajes pongan a tu disposición.

- Los actos, los errores, las omisiones, las declaraciones, las garantías o las negligencias de dichos Proveedores de viajes.
- Las lesiones personales, las muertes, los daños al alojamiento u otros daños o gastos derivados de lo anterior.

Los Proveedores de Viajes nos proporcionan información que describe los Servicios de viajes. Esta información incluye tarifas, fotos y detalles del Servicio de viajes, además de las Normas y restricciones pertinentes, entre otros datos. Mostramos esta información en nuestro Servicio. Los Proveedores de viajes son responsables de garantizar que dicha información sea precisa, completa y esté actualizada. Nuestro Grupo de empresas no se hace responsable de ningún error en dicha información, excepto si, y solo si, ha ocasionado dicho error de forma directa (y esto también incluye las puntuaciones de los alojamientos que se ofrezcan solo como guía y puedan no ser puntuaciones oficiales). Nuestro Grupo de empresas no garantiza la disponibilidad de Servicios de viajes específicos.

Las fotos e ilustraciones de nuestro Servicio se proporcionan como una guía para mostrarte el nivel y el tipo de alojamiento únicamente.

Para obtener más información sobre el contenido que se muestra en nuestro Servicio, consulta la [Guía de contenido](#).

Como ya se ha dicho, los consumidores tienen ciertos derechos garantizados por ley. Sujeto siempre a esos derechos, en la medida en que lo permita la ley y salvo lo expresamente establecido en estos Términos, toda la información, software, contenido, servicios, funciones y Servicios de viaje que se muestran o están disponibles a través de nuestro Servicio, así como cualquier producto, servicio o enlace de hipertexto a terceros o la transmisión de información confidencial a través de nuestro Servicio o cualquier sitio enlazado se proporcionan sin ninguna garantía expresa o condición de ningún tipo.

La exhibición de los Servicios de viajes en nuestro Servicio no constituye la aprobación ni la recomendación de dichos Servicios de viajes por parte de nuestro Grupo de empresas.

Nuestro Grupo de empresas renuncia, en la medida en que lo permita la ley, a todas las garantías y condiciones que establezcan que:

- Nuestro Servicio, sus servidores y cualquier correo electrónico que se envíe desde nuestro Grupo de empresas están libres de virus u otros componentes dañinos.
- Cualquier material o contenido de nuestro Servicio, sus servidores o cualquier correo electrónico que se envíe desde nuestro Grupo de empresas no sufrirán interrupciones ni contendrán errores, o que se corregirán los defectos.

En la medida en que lo permita la ley y con sujeción a las limitaciones de estos Términos, nuestro Grupo de empresas no se hará responsable de ninguna pérdida o daño directo, indirecto, accidental o derivado que surja de:

- los Servicios de viajes;
- el uso de nuestro Servicio;
- cualquier retraso o incapacidad para usar nuestro Servicio, o
- el uso que hagas de los enlaces de nuestro Servicio,

Esto es independiente de que ocurra por negligencia, cláusulas contractuales, principios de responsabilidad civil extracontractual, responsabilidad objetiva, estatutos de protección al consumidor u otros motivos, e incluso en el caso de que se haya advertido a nuestro Grupo de empresas de la posibilidad de dichos daños.

Si se considera que nuestro Grupo de empresas es responsable de cualquier pérdida o daño en virtud de estos Términos, este solo se hará responsable ante ti, con sujeción a las limitaciones de estos Términos y en la medida en que lo permita la ley, por los daños directos que:

- tanto tú como nuestro Grupo de empresas pudierais prever de forma razonable;
- los has sufrido o soportado de forma directa, y
- se puedan atribuir directamente a la actuación de nuestro Grupo de empresas.

Esta limitación de responsabilidad refleja la asignación de riesgo entre tú y nosotros. Las limitaciones especificadas en estos Términos sobrevivirán y se aplicarán incluso en el caso de que se determine que alguno de los recursos limitados que se especifican en estos Términos ha fallado en su propósito principal. Las limitaciones de responsabilidad expresadas en estos Términos redundan en beneficio de nuestro Grupo de empresas.

Todo caso de fuerza mayor, incluidas la interrupción de los medios de comunicación o una huelga (de las aerolíneas, los alojamientos o los controladores aéreos, según corresponda), dará lugar a la suspensión de las obligaciones previstas en los presentes Términos que se vean afectadas por el caso de fuerza mayor. En tal caso, la parte afectada por el suceso de fuerza mayor no será responsable como consecuencia de la imposibilidad de cumplir tales obligaciones.

Sección 9: Contenido

Durante el plazo máximo de protección de los derechos correspondientes de conformidad con la legislación aplicable, al enviar o autorizar el envío de cualquier Contenido a nuestro Servicio, asignas a nuestro Grupo de empresas un derecho mundial, no exclusivo, libre de regalías, transferible, irrevocable y totalmente sublicenciable para utilizar, reproducir, modificar, adaptar, traducir, distribuir, publicar, mostrar, ejecutar públicamente y crear trabajos derivados de dicho Contenido en cualquier medio, conocido o por conocer, con cualquier fin.

Aceptas y reconoces que:

- Tienes el derecho y la capacidad legal para enviar (o autorizar a otros a enviar) cualquier Contenido correspondiente a nuestro Servicio.
- En el caso de que el Contenido que envíes (o autorices a enviar) a nuestro Servicio incluya marcas registradas u otros nombres o marcas protegidos, tienes el derecho y la capacidad legal para utilizar dichos nombres o marcas.

También concedes a nuestro Grupo de empresas el derecho a emprender acciones legales contra cualquier persona o entidad que incumpla cualquier derecho de propiedad intelectual de tu Contenido o atribuible al mismo.

También aceptas y reconoces que:

- Nuestro Grupo de empresas puede optar por utilizar el nombre que incluyas en cualquier Contenido para atribuirte tu Contenido (por ejemplo, indicar tu nombre y ciudad natal en una reseña que envíes) según su criterio razonable y en un formato que no permita la identificación. Dicho Contenido también se pueden compartir con los Proveedores de viajes.
- Cualquier Contenido que envíes o autorices a enviar a nuestro Servicio no es confidencial ni tiene propiedad.
- Cualquier Contenido que envíes o autorices a enviar a nuestro Servicio no es engañoso ni susceptible de engañar o confundir a ninguna persona.
- Al enviarnos comunicaciones o Contenido, no se crea ninguna relación confidencial, fiduciaria, contractualmente implícita ni de otro tipo entre tú y nosotros que no sea de conformidad con estos Términos.
- Eres plenamente responsable de tu Contenido y todo el Contenido que envíes debe cumplir nuestras Directrices sobre contenido.

Si es posible, en caso de que conserves algún derecho de atribución, integridad o cualquier otro derecho moral sobre cualquier Contenido, aceptas renunciar a tu derecho para hacerlo valer o para exigir que se utilice cualquier información de identificación personal en relación con el Contenido o cualquier obra derivada del mismo, y afirmas que no tienes ninguna objeción a la publicación, uso, modificación, eliminación o explotación de tu Contenido por parte de nuestro Grupo de empresas o cualquiera de nuestros licenciarios.

Podemos ejercer nuestros derechos (por ejemplo, usar, publicar, mostrar o eliminar, entre otros) sobre cualquier Contenido sin previo aviso.

Todo el Contenido está sujeto a la Guía de contenido. Para obtener más información, visita nuestras [Directrices sobre contenido](#).

No reivindicamos la propiedad o aprobación de tu Contenido ni la afiliación con el mismo.

Sección 10: Notificaciones y política de propiedad intelectual

Notificaciones sobre derechos de autor y marcas registradas

Todo el contenido de nuestro Servicio es ©2026 Hotels.com, L.P., una empresa de Expedia Group. Todos los derechos reservados. Hoteles.com y el logotipo de Hoteles.com son marcas registradas de Hotels.com, L.P. Los demás logotipos y nombres de productos y empresas mencionados en nuestro Servicio o en estos Términos pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios. No somos responsables del contenido de los sitios web operados por terceros.

Nuestro Servicio y todo su contenido e información están protegidos por derechos de autor y otros derechos de propiedad intelectual aplicables.

En la medida en que lo permita la ley, está prohibida la reproducción total o parcial de nuestro Servicio, incluida la copia de textos, gráficos o diseños.

El Traductor de Google® puede estar disponible en nuestro Servicio para permitirte traducir contenido, como comentarios generados por usuarios. El Traductor de Google® utiliza un proceso automatizado para traducir el texto y esto puede dar lugar a imprecisiones. Si usas el Traductor de Google® lo haces bajo tu propia responsabilidad. No hacemos promesas ni aseveraciones, ni ofrecemos garantías, sobre la exactitud o integridad de las traducciones proporcionadas por el Traductor de Google®.

Descargar información de nuestro Servicio

Aceptas respetar todos y cada uno de los avisos de copyright, información o restricciones que se incluyan o tengan relación con cualquier contenido de nuestro Servicio.

Queda expresamente prohibido copiar, almacenar o acceder de cualquier otro modo a nuestro Servicio o a cualquier contenido de nuestro Servicio a menos que sea para un uso personal y no comercial (salvo si es de conformidad con un anuncio válido)

sin nuestro permiso previo por escrito.

Nuestro Servicio puede contener enlaces a sitios web operados por terceros ajenos a nosotros. Dichos enlaces se facilitan únicamente a modo de referencia. No controlamos dichos sitios web, y no somos responsables de su contenido ni del uso que hagas de ellos. El hecho de que incluyamos enlaces a estos sitios web no implica que aprobemos su contenido ni mantengamos ninguna relación con las entidades de las que dependan.

Si tienes conocimiento de una infracción de nuestra marca, infórmarnos enviándonos un correo electrónico a TrademarkComplaints@expediagroup.com. Solo atenderemos los mensajes relacionados con la infracción de marca en esta dirección de correo electrónico.

Reclamaciones y política sobre infracciones de propiedad intelectual

Respetamos los derechos de propiedad intelectual de terceros y no permitimos, aprobamos ni toleramos la publicación de ningún Contenido en nuestro Servicio que infrinja los derechos de propiedad intelectual de ninguna persona.

Nos reservamos el derecho a poner fin, en las circunstancias apropiadas, a nuestra relación con cualquier persona que sea fuente de infracciones reiteradas de la propiedad intelectual en nuestro Servicio.

Nuestros productos y servicios, incluidos aplicaciones, software, servicios web y contenido que contengan imágenes, textos y vídeos, son propiedad de nuestro Grupo de empresas o de terceros que nos han dado permiso para utilizarlos.

Si descubres una infracción de la propiedad intelectual en nuestro Servicio o crees que tu Contenido se ha publicado o puesto a disposición de forma indebida en nuestro Servicio, ten en cuenta los requisitos e instrucciones para presentar reclamaciones por derechos de autor y marcas registradas que se encuentran en nuestra página [Reclamaciones sobre infracciones de propiedad intelectual](#).

Notificaciones sobre patentes

Es posible que en nuestro Servicio, así como en las funciones y los servicios a los que se puede acceder a través de este, se apliquen una o varias patentes propiedad nuestra o del Grupo de empresas. Algunas partes de nuestro Servicio operan bajo licencia de una o varias patentes. Existen otras patentes pendientes.

Redes sociales y sitios web de terceros

En esta sección, "**Redes sociales**" hace referencia a sitios web y aplicaciones que permiten a los viajeros y a los Proveedores de viajes crear y compartir contenido o participar en redes sociales, incluidos, entre otros, sitios web y aplicaciones como X (anteriormente Twitter), Meta, Facebook, Instagram, Snapchat, etc.

Si nuestro Servicio ofrece un servicio que nos permite utilizar o acceder a cualquier perfil u otra información sobre ti que hayas proporcionado en una Red social y decides utilizar dicha herramienta o servicio, reconoces y aceptas que:

- Podemos utilizar y acceder a la información o el contenido que forme parte de tu perfil en Redes sociales y que hayas designado como "público" (o una designación similar) en relación con nuestro Servicio; dicha información o contenido se denomina en este documento "**Contenido de redes sociales**".
- El Contenido de redes sociales se considerará Contenido según estos Términos y tanto tú como nosotros tendremos los mismos derechos y responsabilidades que tenga la otra parte con respecto a tu Contenido según estos Términos.
- En caso de que el Contenido de redes sociales se hubiera marcado por error como público o una designación similar, fuera incorrecto o no estuvieras de acuerdo con el mismo por cualquier motivo, aceptas comunicarte con la Red social en cuestión para realizar cualquier cambio o resolver cualquier disputa, y reconoces que no podremos proporcionarte recursos.
- El funcionamiento de tu perfil y cuenta en Redes sociales seguirá rigiéndose por los términos y condiciones y la política de privacidad de dicha Red social.

Informar sobre fraudes de marca y actividades fraudulentas

Nos esforzamos por adelantarnos a los estafadores y proteger la experiencia de viaje. A continuación, te indicamos algunas cosas que nuestro equipo de atención al cliente nunca hará:

- Solicitar una tarjeta regalo a cambio de servicios.
- Llamar o enviar un correo electrónico para pedir la contraseña de una cuenta.
- Solicitar otros datos personales no relacionados con un problema de servicio anterior.
- Solicitar transferencias bancarias o información de pago a través de mensajes de texto.

Si te encuentras en alguna de las situaciones anteriores cuando hables con alguien que dice ser nuestro representante, pon fin a la conversación e informa lo antes posible a nuestro equipo de acción y prevención de fraude de marca a través de la siguiente dirección de correo electrónico: brandfraudreport@expediagroup.com.

En nuestro centro de ayuda encontrarás más consejos e información sobre cómo identificar y denunciar [estafas de llamadas por teléfono](#), [estafas con tarjetas regalo](#) y [estafas por correo electrónico \(phishing\)](#).

Sección 11: Software disponible en nuestro Servicio

Software

Cualquier software que esté disponible para descargar desde nuestro Servicio o una tienda de aplicaciones móviles ("Software") es una obra protegida por derechos de autor de nuestro Grupo de empresas o de nuestros proveedores, o tiene licencia para la distribución pública. El uso que hagas del Software se rige por los términos y condiciones del acuerdo de licencia para el usuario final (si lo hubiera) que acompaña al Software (en adelante, "**Acuerdo de licencia**"). Primero debes aceptar el Acuerdo de licencia para instalar, descargar o usar cualquier Software.

En el caso de que un Software no incluya un Acuerdo de licencia, te concedemos una licencia limitada, personal, no exclusiva, intransferible y no sublicenciable para descargar, instalar y usar el Software para usar nuestro Servicio de conformidad con estos Términos y para ningún otro propósito. No se aplicarán tasas ni recargos por el uso del Software que pongamos a tu disposición.

Todo el software (como la totalidad del código HTML y los controles Active X, entre otros) que contiene nuestro Servicio es propiedad de nuestro Grupo de empresas o nuestros proveedores, o tiene licencia para la distribución pública. Todo el software está protegido por las leyes y disposiciones internacionales en materia de derechos de autor. Toda reproducción o redistribución del Software está prohibida por la legislación pertinente y puede tener como consecuencia serias sanciones civiles y penales. Cualquier persona que infrinja esto puede ser perseguida legalmente.

Sin limitar lo especificado previamente, queda expresamente prohibida la copia o reproducción del Software en cualquier otro servidor o emplazamiento para volver a reproducirlo o redistribuirlo. En cualquier caso, la garantía del Software se rige únicamente de conformidad con los términos del Acuerdo de licencia.

Condiciones de uso de los mapas

El uso que hagas de los mapas disponibles en nuestro Servicio se rige por las [Condiciones de uso de Google](#), la [Política de uso aceptable de Google](#), los [Avisos legales de Google](#) y la [Declaración de privacidad de Google](#), así como por las [Condiciones de uso de Microsoft](#) y la [Declaración de privacidad de Microsoft](#). Google y Microsoft se reservan el derecho de cambiar sus condiciones de uso y su declaración de privacidad en cualquier momento, a su exclusiva discreción, de conformidad con sus condiciones de uso y su declaración de privacidad (según corresponda).

Los datos geográficos de OpenStreetMap que se usan en los mapas están protegidos por los derechos de autor de los contribuidores de OpenStreetMap y se encuentran disponibles de conformidad con su [licencia de base de datos \(ODbL\)](#).

Sección 12: Inteligencia artificial

Alcance del uso de la IA

Algunas funciones y herramientas de nuestro Servicio utilizan inteligencia artificial ("IA") e incluso IA generativa. Podemos colaborar con proveedores de servicios externos o utilizar su tecnología, así como usar modelos de lenguaje de gran tamaño de terceros para desarrollar y proporcionar estas funciones y herramientas. Procesamos los datos que puedas introducir y cualquier dato generado con el objeto de proporcionarte nuestro Servicio, con fines de mejora del producto, de calidad y resolución de problemas, y otros propósitos en virtud de estos Términos y nuestra Declaración de privacidad.

Notificación al usuario y transparencia

Para garantizar la transparencia, identificaremos cuándo los usuarios interactúan directamente con un asistente o función con inteligencia artificial y proporcionaremos más información en nuestra [Política de privacidad](#).

Tratamiento de datos y privacidad

Para obtener más información sobre cómo podemos procesar tu información personal cuando utilizamos la IA y cómo puedes ejercer tus derechos, consulta nuestra [Declaración de privacidad](#).

Derechos de propiedad intelectual

Todo el contenido generado por IA, incluidos, entre otros, itinerarios, recomendaciones, fotos y vídeos, son de nuestra propiedad. Se concede a los usuarios una licencia limitada, no exclusiva e intransferible para utilizar el contenido generado por IA únicamente con fines personales y no comerciales. Cualquier uso, reproducción o distribución no autorizado de contenido generado por IA queda estrictamente prohibido y puede dar lugar a acciones legales.

Limitaciones y exenciones de responsabilidad

Aunque nos esforzamos por ofrecer información precisa y útil, el contenido generado por IA se basa en algoritmos y puede que no siempre refleje la información más actual o tenga en cuenta todas las variables. Toda la información y el contenido generados por dichas herramientas de IA se proporcionan "tal cual" y "según la disponibilidad".

No hacemos declaraciones de ningún tipo en cuanto a la relevancia, exactitud o exhaustividad ni somos responsables de los daños o pérdidas derivados del uso que hagas de dicho contenido o la confianza que depositas en el mismo.

Actualizaciones y cambios

Nos reservamos el derecho a actualizar o modificar el contenido generado por IA en cualquier momento.

Sección 13: Privacidad e información personal

Estamos comprometidos con la privacidad, la confidencialidad y la seguridad de la información personal que se nos confía. Recopilaremos y procesaremos tu información personal de conformidad con nuestra [Declaración de privacidad](#).

Para obtener más información sobre cómo procesamos tu información personal y cómo puedes ejercer tus derechos, consulta nuestra [Declaración de privacidad](#).

Aceptas que protegerás la información personal de terceros con el mismo nivel de cuidado con el que proteges tu propia información confidencial (utilizando como mínimo un nivel de cuidado razonable) y, en la medida en que lo permita la ley, asumes toda la responsabilidad por cualquier uso indebido, pérdida o transferencia no autorizada de dicha información.

Sección 14: Programa de recompensas

Tenemos un programa de fidelidad gratuito a disposición de los viajeros. Para obtener más información sobre nuestro programa y sus ventajas, consulta nuestros [términos y condiciones actuales](#). Estos se incorporan a modo de referencia a estos Términos.

Te convertirás en miembro de un programa de fidelidad de forma automática cuando:

- Crees una cuenta con nosotros.
- Inicies sesión en tu cuenta (si ya tienes una cuenta con nosotros y aún no eres miembro del programa de fidelidad).

Sección 15: Contacto y reclamaciones

Servicio de atención al cliente y gestión de reclamaciones

Estamos aquí para ayudarte con cualquier consulta o reclamación que tengas en relación con tu reserva.

Para ver las respuestas a las preguntas más frecuentes o ponerte en contacto con nosotros mediante la función de chat, visita nuestro [centro de ayuda](#).

Si a raíz de un problema con el Servicio de viaje reservado interpones una reclamación o tienes derecho a una compensación por parte del Proveedor de viajes, te ayudaremos tanto a ti como a dicho proveedor para tratar de resolver el problema.

Ponte en contacto con nosotros o con el Proveedor de viajes correspondiente, antes del viaje o durante este si es posible, para comunicarnos cualquier problema que experimentes con el Servicio de viaje que has reservado. Esto nos permitirá tratar de resolver el problema cuanto antes y limitar cualquier daño que puedas sufrir. Si no nos comunicas los problemas antes del viaje o durante este si es posible, esto podría impedirnos a nosotros y al Proveedor de viajes investigar y corregir el problema mientras estás fuera. Esto puede tener un impacto en tus derechos estipulados en estos Términos, incluida la reducción de cualquier compensación a pagar, posiblemente a cero.

Si no puedes comunicar antes del viaje o durante este un problema relacionado con el Servicio de viaje reservado (por ejemplo, el problema se produjo en el viaje de vuelta), ponte en contacto con nosotros o con el Proveedor de viajes correspondiente en cuanto sea posible después del viaje. Te recomendamos que presentes cualquier reclamación en los 30 días posteriores al viaje.

Las reclamaciones en papel deben enviarse:

- al Proveedor de viajes que proporciona el Servicio de viajes, a la dirección que figura en la página en la que se completa la reserva; o bien
- a nosotros, a la dirección siguiente:

Vacationspot, S.L.

Calle Valentín Sanz, 23, 4.ª planta,

38002, Santa Cruz de Tenerife (España)

(con una copia a: ESatencionalcliente@chat.hotels.com)

Teléfono de atención al cliente: 900 816 050 (tarifa local)

Contenido ilegal y asuntos de seguridad

Si sospechas que algún contenido de nuestro Servicio puede ser ilegal, envíanos un correo electrónico a eu-notifications@hotels.com o comunícanoslo usando el botón "Denunciar anuncio".

Para obtener información sobre qué hacer si sospechas que el contenido que se muestra en nuestro Servicio podría ser ilegal, consulta la [Guía de contenido](#).

Sección 16: General

Legislación aplicable y jurisdicción

Estos Términos se rigen por la legislación de España. Aceptas la jurisdicción exclusiva de los tribunales de España en todos los conflictos que surjan en relación con el uso de nuestro Servicio o estos Términos.

Seguro

A menos que se indique lo contrario, los precios mostrados no incluyen el seguro de viaje. Se recomienda contratar un seguro que cubra las consecuencias de determinados supuestos de cancelación y determinados riesgos (como el coste de la repatriación en caso de accidente o enfermedad). Eres responsable de garantizar que cualquier póliza de seguro contratada cubra adecuadamente tus requisitos. Es posible que se te muestren determinados productos de seguro de viaje. De ser así, los detalles del proveedor de seguros, la información clave pertinente y los términos y condiciones se mostrarán en nuestro Servicio.

No aplicación

La omisión o la demora por nuestra parte en el cumplimiento de alguna de las disposiciones de estos Términos no supone una renuncia a nuestro derecho a exigir el cumplimiento de dicha disposición o de alguna de las demás disposiciones de estos Términos en un futuro.

Disposiciones no ejecutables

Si un tribunal o cualquier otra autoridad competente estableciera que una disposición de estos Términos (o parte de ella) no es válida, es ilegal o no se puede aplicar, se considerará que dicha disposición (o parte de una disposición), si fuera necesario, no forma parte de estos Términos acordados contigo. En tal caso, la validez y la aplicabilidad de las demás disposiciones no se verán afectadas.

Totalidad del acuerdo

Estos Términos constituyen la totalidad del acuerdo entre tú y nosotros con respecto a nuestro Servicio. Sustituyen todas las comunicaciones anteriores o contemporáneas (ya sean electrónicas, orales o escritas) entre tú y nosotros sobre nuestro Servicio.

Cesión

Nosotros podemos, y tú no puedes, ceder, subcontratar o delegar derechos, deberes u obligaciones en virtud de estos Términos. Sin embargo, no lo haremos de forma que se reduzcan los derechos o las garantías que tienes en virtud de estos Términos.

Derechos de terceros

Salvo que se indique expresamente en estos Términos, no pretendemos que ninguna parte de estos Términos sea ejecutada por ninguna persona que no sea parte de estos Términos. No se requerirá el consentimiento de un tercero para la renuncia, la variación o la extinción de cualquier parte de estos Términos. Estos Términos no dan lugar a ningún derecho en virtud de las leyes o reglamentos aplicables en relación con los derechos de terceros para cumplir cualquier parte de estos Términos.

Subsistencia de las obligaciones

Cualquier disposición de estos Términos, que expresamente, o por su naturaleza, imponga obligaciones más allá del vencimiento o extinción de estos Términos, sobrevivirá a dicho vencimiento o extinción.

Sección 17: Registros

Registro fiscal en el estado de Nueva York

Los impuestos sobre las ventas de Nueva York y las tasas de ocupación de la ciudad de Nueva York, cuando corresponda, deben pagarse durante la estancia en el alojamiento. Para las reservas de estancias con la opción Pagar ahora, el número de registro fiscal como proveedor o vendedor de Nueva York de Travelscape, LLC es 880392667 y su número de registro de la tasa de ocupación del hotel de la ciudad de Nueva York es 033960.

Haz clic en los enlaces siguientes para obtener más información:

[Certificado del estado de Nueva York](#)

[Certificado de la ciudad de Nueva York](#)

TÉRMINOS DE SERVICIO DE ALQUILER DE COCHES DE EXPEDIA

¡Hola! ¡Te damos la bienvenida! Nos alegramos de que dediques tiempo a leer estos términos de servicio (los "**Términos**").

Estos Términos son importantes ya que, junto con el correo electrónico de confirmación de la reserva (la "**Confirmación de la reserva**"), establecen las condiciones jurídicas bajo las que los Servicios de viajes y alquiler de coches se ponen a tu disposición a través de nuestro Servicio, ofrecido en la pestaña de la reserva "Coches" en las aplicaciones y el sitio web de Hotels.com. También abarcan cualquier interacción o comunicación que tengas con nosotros a través de nuestro Servicio.

Cualquier uso de nuestro Servicio está sujeto a estos Términos y a tu aceptación de los mismos. Para reservar un Servicio de viajes, también debes aceptar estos Términos. Si no aceptas estos Términos, no utilices nuestro Servicio ni reserves un Servicio de viajes.

Podemos modificar estos Términos actualizándolos en cualquier momento por varias razones, entre las que se incluyen (1) la mejora de los Términos con el fin de hacerlos más claros o fáciles de entender; (2) el cumplimiento de los requisitos legales, normativos y/o fiscales; (3) los cambios que realicemos en nuestro Servicio o en la forma en que gestionamos nuestro negocio, o (4) las razones relacionadas con la seguridad. Para saber cuándo hemos actualizado por última vez estos Términos, comprueba la fecha de "última actualización" en la parte superior de estos.

Si los cambios afectan considerablemente tus derechos u obligaciones, te avisaremos con una antelación razonable, a menos que sea necesario aplicar los cambios urgentemente por requisitos de seguridad, legales o fiscales aplicables, en cuyo caso te avisaremos tan pronto como podamos hacerlo.

Si continúas usando nuestro Servicio después de que cualquier cambio entre en vigor, se determinará que aceptas los términos actualizados. Si no aceptas los cambios, no utilices nuestro Servicio.

Cualquier reserva existente se seguirá rigiendo por los Términos que se le aplicaban en el momento de hacerse. Te recomendamos que guardes o imprimas una copia de estos Términos.

En estos Términos:

"**Nosotros**" o cualquier determinante o pronombre de la primera persona del plural hacen referencia a Expedia, Inc., una empresa del estado de Washington, con domicilio social en 1111 Expedia Group Way W, Seattle, WA 98119, EE. UU., que ofrece nuestro Servicio. Vacationspot, S.L. es el representante legal en España de Expedia, Inc. Vacationspot, S.L. (Título I-AV-0000631.4) es una sociedad constituida de conformidad con las leyes españolas, con un capital social de 60 102 € y domicilio social en Calle Valentín Sanz n.º 23, Planta 4, 38002 Santa Cruz de Tenerife (España), registrada en el Registro Mercantil de Tenerife, Tomo 3115, Folio 87, Hoja TF-46429, Inscripción 1.ª y con Número de Identificación Fiscal (NIF) B98156128.

"**Contenido**" hace referencia a todos los textos, descripciones, comentarios, fotografías, imágenes, vídeos, software y otros contenidos que se envíen a nuestro Servicio.

"**Expedia Travel**" hace referencia a Travelscape, LLC, una empresa constituida y con sede a todos los efectos en los Estados Unidos, con domicilio social en 5000 W. Kearney Street, Springfield, MO 65803, EE. UU. Vacationspot, S.L. es el representante legal en España de Travelscape, LLC. Vacationspot, S.L. (Título I-AV-0000631.4) es una sociedad constituida de conformidad con las leyes españolas, con un capital social de 60 102 € y domicilio social en Calle Valentín Sanz n.º 23, Planta 4, 38002 Santa Cruz de Tenerife (España), registrada en el Registro Mercantil de Tenerife, Tomo 3115, Folio 87, Hoja TF-46429, Inscripción 1.ª y con Número de Identificación Fiscal (NIF) B98156128.

"**Hotels.com**" hace referencia a Hotels.com, L.P., una sociedad limitada de Texas con sede registrada en 5400 LBJ Freeway, Suite 500, Dallas, TX 75240, EE.UU., que ofrece las aplicaciones y el sitio web de Hotels.com, emplazamientos en los cuales se ofrece nuestro Servicio. Vacationspot, S.L. es el representante legal en España de Hotels.com, LP. Vacationspot, S.L. (Título I-AV-0000631.4) es una sociedad constituida de conformidad con las leyes españolas, con un capital social de 60 102 € y domicilio social en Calle Valentín Sanz n.º 23, Planta 4, 38002 Santa Cruz de Tenerife (España), registrada en el Registro Mercantil de Tenerife, Tomo 3115, Folio 87, Hoja TF-46429, Inscripción 1.ª y con Número de Identificación Fiscal (NIF) B98156128.

"**Nuestro Grupo de empresas**" hace referencia a nosotros y a nuestras empresas subsidiarias y filiales.

"**Nuestro Servicio**" hace referencia a la prestación de la pestaña de reservas "Coches" en las aplicaciones y el sitio web de Hotels.com.

"**Proveedor de viajes**" hace referencia al proveedor de viajes que pone a tu disposición los Servicios de viajes a través de nuestro Servicio.

"**Servicios de viajes**" hace referencia a los servicios de viajes y alquiler de coches puestos a tu disposición por los Proveedores de viajes correspondientes a través de nuestro Servicio.

"Tú" hace referencia a ti, la persona que utiliza nuestro Servicio.

Te recomendamos que leas atentamente estos Términos.

Sección 1: Normas y restricciones

Además de estos Términos, otros términos y condiciones proporcionados por los Proveedores de viajes (como las políticas de alquiler de una empresa de alquiler de coches) también se aplican a tu reserva ("**Normas y restricciones**").

Para realizar una reserva, debes aceptar las Normas y restricciones del Proveedor de viajes que selecciones (como el pago de importes adeudados, las políticas de cancelación, la posibilidad de reembolso, las limitaciones de disponibilidad, el uso de tarifas o servicios, etc.). Las Normas y restricciones pertinentes se te proporcionan antes de realizar una reserva y se incorporan a modo de referencia a estos Términos.

Si infringes las Normas y restricciones de un Proveedor de viajes, es posible que se cancele tu reserva y se te niegue el acceso al Servicio de viajes correspondiente. También podrías perder el dinero que has pagado por dicha reserva, en función de las Normas y restricciones del Proveedor de viajes.

En determinados países, cuando el pago se realiza en el momento de la reserva, Expedia Travel puede ser el Proveedor de viajes con el fin de poner el Servicio de viajes a tu disposición, incluidos, entre otros, los Servicios de viajes prestados en la Unión Europea en virtud de los Artículos 28 y 306-310 de la Directiva principal sobre el IVA de la UE [2006/112/CE] y cualquier legislación nacional equivalente en cualquier país. En dichos casos, las Normas y restricciones son los términos y condiciones proporcionados por el proveedor subyacente (las políticas de alquiler de una empresa de alquiler de coches, etc.).

Sección 2: Uso de nuestro Servicio

Nuestras normas

Prestamos nuestro Servicio con el único propósito de ayudarte a encontrar información sobre los Servicios de viajes y a reservar dichos Servicios de viajes. Se te presta únicamente para este propósito.

Nuestro objetivo es ofrecerte muchas opciones de viaje a través de nuestro Servicio. Nuestro Servicio no te ofrece una lista exhaustiva de las opciones de viaje que están disponibles en un destino en concreto o en respuesta a una consulta de búsqueda específica. Los Servicios de viajes disponibles para reservar a través de nuestro Servicio y las opciones de viaje adicionales también pueden estar disponibles para reservar a través de otros canales de distribución.

Aceptas lo siguiente:

- Solo utilizarás nuestro Servicio para fines personales y no comerciales.
- Debes tener al menos 18 años y la capacidad legal para celebrar contratos.
- Utilizarás nuestro Servicio de manera legal y de conformidad con estos Términos.
- Toda la información proporcionada por ti es verdadera, precisa, actual y completa.
- Si reservas en nombre de otras personas, harás lo siguiente:
 - Obtener su autorización antes de actuar en su nombre.
 - Informarles sobre los términos que se aplican a la reserva (incluidas las Normas y restricciones) y asegurarte de que aceptan y cumplen dichos términos.
- Responsabilizarte de pagar cualquier importe adeudado, realizar cualquier solicitud de cambio o cancelación y cualquier otro asunto relacionado con la reserva.

También aceptas no hacer lo siguiente:

- Realizar reservas falsas o fraudulentas.
- Controlar, copiar o acceder a cualquier contenido de nuestro Servicio mediante robots, arañas web, rastreadores u otros mecanismos automatizados o procesos manuales.

- Infringir las restricciones de los encabezados de exclusión de robots de nuestro Servicio, así como evitar o eludir cualquier otra medida utilizada para impedir o limitar el acceso a nuestro Servicio.
- Realizar acciones que impongan, o puedan imponer, una carga no razonable o elevada en nuestra infraestructura.
- Realizar enlaces profundos a cualquier parte de nuestro Servicio.
- "Enmarcar", "reflejar" o incorporar de otro modo cualquier parte de nuestro Servicio en otro sitio web.

Acceso

En la medida en que resulte razonable, podemos denegar el acceso de cualquier persona a nuestro Servicio en cualquier momento y por cualquier motivo válido. También podemos realizar mejoras y cambios en nuestro Servicio en cualquier momento.

Accesibilidad

Nuestro Servicio incluye muchas funciones de accesibilidad. Encontrarás información sobre cómo cumplimos la Directiva sobre accesibilidad de la Unión Europea en nuestra [Declaración de accesibilidad](#).

Cómo ordenamos los resultados de búsqueda

Hay muchas opciones de viaje en nuestro Servicio y queremos que tus resultados de búsqueda sean tan relevantes como sea posible. En la página de resultados de búsqueda, verás los resultados en un orden predeterminado; sin embargo, puedes seleccionar cómo ordenar tus resultados y usar las opciones de filtro para priorizar los resultados en función de tus preferencias, por ejemplo, precio, puntuación de los huéspedes u otros criterios. Puedes obtener más información sobre cómo ordenamos los resultados de búsqueda visitando nuestra página [Cómo funciona nuestro orden de clasificación](#).

En los resultados de búsqueda, a veces también mostramos opciones de viaje que son anuncios comerciales de pago de nuestros Proveedores de viajes. Dichas opciones de viaje están claramente etiquetadas con carácter informativo como "Anuncio" o con una etiqueta equivalente similar, para diferenciarlas de otras opciones de viaje.

Sección 3: Confirmación de una reserva

En la confirmación de la reserva se incluye la información básica de dicha reserva, como la descripción de los Servicios de viajes reservados y el precio.

Hotels.com te enviará la confirmación de la reserva y todos los documentos de viaje pertinentes a la dirección de correo electrónico que proporciones al realizar la reserva. Si no recibes la Confirmación de la reserva en un plazo de 24 horas después de realizar la reserva, ponte en contacto con el [centro de ayuda de Hoteles.com](#).

De acuerdo con tus preferencias de comunicación, también podemos enviarte la Confirmación de reserva por SMS poco después de que hayas realizado la reserva, así como actualizaciones posteriores de la misma. Podrían aplicarse cargos de mensajería y datos. Puedes decidir no recibir dichos SMS del servicio dándote de baja en la página de reserva. También puedes cancelar la suscripción a estos SMS o dejar de recibirlos en cualquier momento escribiendo "STOP" en respuesta a uno de los que recibas. Para obtener ayuda adicional, envía el mensaje de texto "AYUDA" en respuesta a un SMS o ponte en contacto con nosotros a través del [centro de ayuda de Hoteles.com](#).

Sección 4: Pago

Precio

El precio de los Servicios de viajes corresponderá al que se muestra en nuestro Servicio, excepto en caso de error evidente.

Los precios de los Servicios de viajes son dinámicos y pueden cambiar en cualquier momento. Las modificaciones de precios no afectarán a las reservas que ya se hayan aceptado, excepto en caso de error evidente. Mostramos muchos Servicios de viajes y nos esforzamos para garantizar que el precio mostrado sea exacto. Nos reservamos el derecho a corregir cualquier error en el precio en nuestro Servicio.

Si hay un error evidente y has realizado una reserva, te ofreceremos la posibilidad de mantener la reserva mediante el pago del precio correcto o cancelaremos la reserva sin penalización. No tenemos la obligación de poner a tu disposición los Servicios de

viajes a un precio incorrecto (más bajo), incluso después de que se te haya enviado una confirmación de la reserva, si el error debiera haber sido razonablemente evidente para ti.

Impuestos

Los precios que se muestran a través de nuestro Servicio pueden incluir impuestos o tasas de recuperación de impuestos. Dichos impuestos o tasas de recuperación de impuestos pueden incluir cantidades asociadas al impuesto sobre el valor añadido, al impuesto sobre bienes y servicios, al impuesto sobre las ventas y a otros impuestos de carácter similar.

Los impuestos o las tasas de recuperación de impuestos se calculan o estiman generalmente sobre los precios mostrados a través de nuestro Servicio antes de cualquier descuento (incluidos los financiados por nosotros), cupones y recompensas de fidelidad que puedan ser aplicables a su reserva, salvo que dichos descuentos, cupones y recompensas de fidelidad se consideren como una reducción del precio a efectos del cálculo o estimación de los impuestos en la jurisdicción correspondiente a la reserva.

En algunas jurisdicciones, puedes ser el responsable de pagar los impuestos locales aplicados por las autoridades fiscales locales (como impuestos municipales, impuestos turísticos, etc.). Nuestro Grupo de empresas te informará sobre cualquier impuesto local que debas pagar antes de completar la reserva, cuando dichos impuestos hayan sido notificados a nuestro Grupo de empresas por el Proveedor de viajes.

La cantidad de los impuestos locales puede cambiar entre la fecha de reserva y la fecha de estancia. Si los impuestos han cambiado para la fecha de estancia, es posible que la cantidad de los impuestos que debas pagar sea más elevada.

Procesamiento de los pagos

Cuando el pago se acepta en el momento de la reserva y se paga en la moneda local de nuestro Servicio (según corresponda), la empresa que acepta ese pago (a través de procesadores de pago externos) y efectúa el cobro en el método de pago será la empresa que se indica junto a la ubicación correspondiente de nuestro Servicio en la tabla siguiente.

Ubicación	Empresa que acepta el pago
Austria, Baréin, Bélgica, Bulgaria, China, Dinamarca, Egipto, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Hungría, Islandia, Indonesia, Irlanda, Italia, Jordania, Kuwait, Líbano, Malasia, Marruecos, Países Bajos, Noruega, Omán, Catar, Filipinas, Portugal, Rumanía, Sudáfrica, España, Suecia, Taiwán, Tailandia, Turquía, Emiratos Árabes Unidos, Vietnam	Travel Partner Exchange S.L.
Australia	Travelscape, LLC., una empresa registrada en Australia
Brasil	Expedia do Brasil Agência de Viagens e Turismo Ltda.
Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Panamá, Perú, Venezuela	Travelscape, LLC.
Canadá	Travelscape, LLC.
Hong Kong	Travel Partner Exchange Hong Kong Limited
India	Hotels.com India Private Limited, Travel Partner Exchange Singapore Pte. Ltd. o Travel Partner Exchange S.L.
Japón	Travel Partner Exchange Japan KK
México	Expedia Mexico, S de R. L. de C.V.
Nueva Zelanda	Travel Partner Exchange New Zealand Ltd.

Ubicación	Empresa que acepta el pago
Arabia Saudí	Travelscape, LLC o Travel Partner Exchange S.L.
Singapur	Travel Partner Exchange Singapore Pte. Ltd.
Corea del Sur	Travel Partner Exchange Korea Co., Ltd.
Suiza	Travel Partner Exchange Switzerland Limited
Reino Unido	Travel Partner Exchange UK Limited
Estados Unidos	Travelscape, LLC.

Sin perjuicio de la legislación aplicable y el párrafo sobre la jurisdicción de la Sección 15 (General) de estos Términos, cuando una de nuestras empresas (como se establece en la tabla anterior) acepte tu pago (a través de procesadores de pago externos) y efectúe el cobro en tu método de pago, la legislación que se aplicará a esa transacción de pago será la de la ubicación de dicha empresa.

Nuestra [Declaración de privacidad](#) proporciona información sobre cómo usamos tu información de pago y de la cuenta cuando nos eliges para que almacenemos una tarjeta de crédito o débito u otro método de pago para usos posteriores.

Verificación del pago

Autorizas a la empresa correspondiente (como se establece en la tabla anterior) o al Proveedor de viajes a:

- verificar tu método de pago mediante la obtención de una preautorización, el cobro de una cantidad simbólica o a través de otros medios de verificación, y
- una vez realizada la verificación, efectuar el cobro en tu método de pago.

Tasas que cobran los bancos

Algunos bancos y emisores de tarjetas aplican tasas a las transacciones internacionales o transfronterizas. Por ejemplo, si realizas una reserva con una tarjeta emitida en un país diferente al de la ubicación del Proveedor de viajes o si eliges realizar la transacción en una moneda diferente a la moneda local de nuestro Servicio, el emisor de tu tarjeta puede cobrarte una tasa internacional o transfronteriza.

Además, algunos bancos y emisores de tarjetas aplican tasas por el cambio de divisa. Por ejemplo, si efectúas una reserva en una divisa diferente a la de tu tarjeta de crédito, el emisor de la tarjeta puede convertir el importe de la reserva a la divisa de tu tarjeta de crédito y cobrarte una comisión por cambio de divisa.

Si tienes cualquier pregunta sobre estas tasas o el tipo de cambio aplicado a la reserva, ponte en contacto con el banco o el emisor de la tarjeta. Nuestro Grupo de empresas no está vinculado a ninguna tasa relacionada con los tipos de cambio variables y las tasas del emisor de la tarjeta ni es el responsable de dichas tasas.

Cambio de divisa

Las tasas de conversión de moneda que se muestran en nuestro Servicio se basan en fuentes públicas y tipos de cambio actuales, que pueden variar entre el momento en que se hace la reserva y el momento del viaje. Dichas tasas se proporcionan únicamente con fines informativos y, si bien nuestro objetivo es proporcionar información correcta, nuestro Grupo de empresas no garantiza la exactitud de dichas tasas de conversión, ya que no las controlamos.

Métodos de pago alternativos

Es posible que colaboremos con proveedores de métodos de pago alternativos (como empresas de créditos al consumo) para ofrecer a los viajeros métodos de pago alternativos. Nuestro Grupo de empresas no respalda ni recomienda ningún proveedor de pago alternativo ni sus productos o servicios. Nuestro Grupo de empresas no es el responsable del contenido ni de los actos u omisiones de ningún proveedor de pago alternativo. El uso por tu parte del método de pago de dicho proveedor se hace bajo tu propia responsabilidad y se le aplicarán los términos y directivas de dicho proveedor.

Fraude

Si consideramos de forma razonable que una reserva o una cuenta muestra signos de fraude, uso abusivo, vinculación a una persona o entidad sancionada por el gobierno u otra actividad sospechosa, podemos solicitarte información adicional.

Si concluimos, dentro de lo razonable, que una reserva o cuenta están vinculadas a un fraude, a un uso abusivo, a una persona o entidad sancionadas por el estado, o a actividades sospechosas, podemos tomar las siguientes medidas:

- Cancelar las reservas vinculadas a tu nombre, dirección de correo electrónico o cuenta.
- Cerrar cualquier cuenta vinculada.
- Empezar acciones legales, incluso significa al menos dos tipos diferentes de lo que para tratar de hacerte responsable de cualquier pérdida.

Ponte en contacto con nosotros a través del [centro de ayuda de Hoteles.com](https://www.hoteles.com/centro-de-ayuda) para informarnos sobre la cancelación de una reserva o a través de nuestro [centro de ayuda](https://www.hoteles.com/centro-de-ayuda) para el cierre de una cuenta.

Sección 5: Cancelación o modificación de una reserva

Derecho de desistimiento

No tienes derecho de desistimiento de la reserva de conformidad con el artículo 103 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba la modificación de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Cancelación o modificación por tu parte

Las cancelaciones o modificaciones (con respecto a la fecha del viaje, el destino, el lugar de inicio del viaje, el alojamiento o el medio de transporte) en una reserva se pueden realizar poniéndote en contacto con el [centro de ayuda de Hoteles.com](https://www.hoteles.com/centro-de-ayuda).

No tienes el derecho automático a cancelar o modificar una reserva a menos que lo permita el Proveedor de viajes correspondiente en sus Normas y restricciones (que se te proporcionan antes de realizar una reserva).

Los Proveedores de viajes pueden cobrarte tasas por cancelar (de forma total o parcial) o modificar una reserva. Dichas tasas se establecerán en las Normas y restricciones. Aceptas pagar cualquier cargo en el que incurras. Ten en cuenta que, en cuanto a las modificaciones, el precio de las nuevas disposiciones se basará en el precio aplicable en el momento en que nos solicites realizar la modificación. Es posible que este precio no sea el mismo que cuando reservaste originalmente los Servicios de viajes. Los precios tienden a aumentar cuanto más cerca de la fecha de salida se realiza la modificación.

Lee las Normas y restricciones correspondientes para saber qué términos se aplican a tu reserva. Por ejemplo, si no te presentas o no utilizas algunos o todos los Servicios de viajes reservados, es posible que solo se te deban reembolsos de acuerdo con las Normas y restricciones pertinentes.

Si deseas cancelar o modificar alguna parte de una reserva y el Proveedor de viajes correspondiente permite dicha cancelación o modificación, entonces, además de los cargos aplicados por el Proveedor de viajes, también Hotels.com puede cobrarte una tasa administrativa. Si se aplica dicha tasa administrativa, se te notificará antes de que aceptes continuar con el cambio o la cancelación.

Otras cancelaciones o modificaciones

Nosotros (y el Proveedor de viajes correspondiente) podemos cancelar la reserva si el pago total de dicha reserva, o cualquier cargo o tasa por cancelación o modificación pertinente en relación con la reserva, no se recibe a su vencimiento.

Por diversos motivos (por ejemplo, porque un alojamiento está lleno debido a problemas de conectividad, porque un alojamiento está cerrado a causa de un huracán, etc.), es posible que el Proveedor de viajes o nosotros cancelemos o modifiquemos una reserva. Si esto sucede, haremos todos los esfuerzos necesarios para informarte lo antes posible y ofrecerte asistencia u opciones alternativas cuando sea posible, o bien un reembolso.

Reembolso

Los reembolsos se te devolverán al método de pago utilizado para realizar la reserva original. Dichos reembolsos serán realizados por la parte que aceptó el pago original. Ni nosotros ni Hotels.com tenemos acceso a los procesos de reembolso de los Proveedores de viajes. Nuestras tasas no son reembolsables a menos que se indique lo contrario durante el proceso de reserva.

Sección 6: Términos específicos del Servicio de viajes

Esta sección proporciona información sobre los términos relevantes para los Servicios de viajes específicos ofrecidos por el Proveedor de viajes. Esta información no es exhaustiva y no reemplaza las Normas y restricciones pertinentes, que se te proporcionan antes de realizar una reserva.

Los Servicios de viajes están sujetos a las Normas y restricciones pertinentes del Proveedor de viajes. Además, lee esta sección, que también se aplicará a la reserva, según corresponda. En caso de conflicto entre esta sección y las Normas y restricciones pertinentes, prevalecerán las Normas y restricciones pertinentes.

Coches

Pago

En determinadas reservas de coches de alquiler, el pago puede ser cobrado por el Proveedor de viajes y no por nuestro Grupo de empresas.

Cuando recojáis el coche de alquiler, el conductor o tú deberéis presentar una tarjeta de crédito válida a tu nombre o al del conductor. El Proveedor de viajes puede enviar una solicitud de autorización al emisor de la tarjeta de crédito durante el período de alquiler a modo de depósito de seguridad reembolsable. El conductor o tú debéis asegurarnos de tener un límite de crédito suficiente para este fin. Para el alquiler de algunos tipos de vehículos más grandes es necesario presentar dos tarjetas de crédito. Debes consultar con el Proveedor de viajes qué tarjetas de crédito aceptan. No se aceptan tarjetas de débito.

Si no sigues las normas anteriores que se aplican a tu reserva, es posible que el Proveedor de viajes no ponga el vehículo a tu disposición y, sujeto a las Normas y restricciones de dicho Proveedor de viajes, es posible que debas pagar una cantidad máxima equivalente al precio completo de los Servicios de viajes de alquiler de coches.

Suplementos

Puedes pagar los cargos adicionales en la oficina local del Proveedor de viajes. Ejemplos de estos gastos son los que se realizan por repostaje, el alquiler de neumáticos para nieve y las tasas por conductor adicional o por conductor joven. Ni nosotros ni el Proveedor de viajes somos responsables de pagar dichos cargos adicionales. Las solicitudes de extras opcionales que se vayan a añadir a una reserva (como asientos para niños) no pueden garantizarse, ya que están sujetos a disponibilidad.

El combustible no suele estar incluido en el precio del alquiler. En algunos países, algunos Proveedores de viajes pueden cobrarte un recargo por repostar cuando se devuelve el vehículo además de otros cargos de combustible aplicables.

Recogida y uso de coches de alquiler

Por lo general, los conductores deben tener entre 21 y 75 años, aunque esto puede variar según el Proveedor de viajes y el país de alquiler correspondientes. Eres el responsable de verificarlo con el Proveedor de viajes. Se pueden aplicar cargos adicionales si el conductor tiene menos de 25 años o más de 70 años.

Cuando recojas el coche de alquiler, el conductor o tú deberéis presentar un permiso de conducir válido y sin restricciones para la categoría del vehículo alquilado. Los alquileres internacionales pueden tener diferentes requisitos en cuanto al permiso de conducir. Verifica qué documentación exacta requiere el Proveedor de viajes. Por ejemplo, si el permiso de conducir no está en alfabeto latino, será necesario presentar un permiso de conducir internacional. Si el vehículo se recoge en un país de la UE, aquellas personas cuyo permiso de conducir no esté expedido en la UE también tendrán que presentar un permiso de conducir internacional. También se puede requerir documentación adicional, como un pasaporte o hasta dos comprobantes de nombre y dirección.

A menos que se acuerde lo contrario, debes devolver el coche de alquiler en la misma oficina del Proveedor de viajes donde lo recogiste. Por lo general, no se te permitirá llevar el coche de alquiler fuera del país de alquiler ni en ferris, y es posible que se apliquen restricciones adicionales de uso.

Cancelación de reservas y días de alquiler no utilizados

No se reembolsarán las reservas canceladas en un plazo de seis horas antes de la hora de recogida o por los días de alquiler no utilizados.

Sección 7: Viajes internacionales

Viajes internacionales

Aunque la mayoría de los viajes se realizan sin incidentes, determinados destinos pueden implicar más riesgos que otros. Debes revisar las advertencias y recomendaciones de viaje, entre otras informaciones, emitidas por los gobiernos correspondientes antes de reservar un viaje internacional. También debes hacer un seguimiento de dichas advertencias y recomendaciones de viaje durante el viaje y antes del viaje de vuelta para evitar y minimizar cualquier posible alteración.

Puedes encontrar recomendaciones de viaje e información sobre las restricciones, los requisitos de entrada y el nivel de riesgo asociado a los viajes a determinados destinos internacionales en el sitio web del [Ministerio de Asuntos Exteriores](#). Asegúrate de que conoces y cumples las recomendaciones, restricciones y requisitos de entrada aplicables.

Salud

Debes comprobar las inoculaciones o vacunas recomendadas, ya que pueden cambiar en cualquier momento. Consulta a tu médico antes de la fecha de salida. Eres responsable de garantizar que:

- cumples con todos los requisitos de entrada sobre salud;
- recibes las inoculaciones o vacunas exigidas o correspondientes;
- te tomas todos los medicamentos recomendados, y
- sigues todas las recomendaciones médicas en relación con el viaje.

Encontrarás recomendaciones médicas online para los viajeros en el sitio web del [Ministerio de Sanidad](#). Si no, para obtener asesoramiento médico sobre el viaje, ponte en contacto con tu médico.

Pasaporte y visado

Para obtener información sobre el pasaporte y el visado, debes ponerte en contacto con la embajada o el consulado correspondiente. Los requisitos pueden cambiar, así que revisa la información actualizada antes de la reserva y de la salida y deja suficiente tiempo para realizar todas las solicitudes pertinentes.

Nuestro Grupo de empresas no se hace responsable si se te deniega la entrada a un vuelo o un crucero (si corresponde) o a cualquier país debido a tu conducta, incluido el hecho de no llevar los documentos de viaje correctos y adecuados exigidos por cualquier Proveedor de viajes, autoridad o país (incluidos los países por los que vas a pasar). Esto incluye todas las escalas realizadas por un avión o un crucero (si corresponde), incluso si no abandonas el avión, el aeropuerto o el crucero.

Pasaporte: debes tener un pasaporte válido en el país de emisión para todas las vacaciones ofrecidas a través de nuestro Servicio.

Algunos países extranjeros tienen como requisito de inmigración que el pasaporte sea válido durante un período mínimo después de entrar en ese país, que por lo general es de 6 meses. Si tu pasaporte se encuentra en su último año de validez, debes confirmar los requisitos del destino antes de hacer los planes finales de viaje.

El nombre que aparece en el pasaporte debe coincidir con el nombre que aparece en el billete, de lo contrario, es posible que no puedas viajar y que el seguro no sea válido. Si después de reservar un Servicio de viajes, pero antes de viajar, algún miembro de tu grupo cambia de nombre (por ejemplo, porque se ha casado, entre otros motivos), debes notificárselo a Hoteles.com. Para ello, llama al +34 900 81 60 50 o envíanos un correo electrónico a ESatencionalcliente@chat.hotels.com.

Consulta el [sitio web del Ministerio de Asuntos Exteriores](#) para obtener más información sobre los pasaportes.

Visado: para obtener información sobre los requisitos de visado, te recomendamos que te pongas en contacto con la embajada o el consulado del país que te planteas visitar y con la embajada o el consulado del país al que deseas regresar, si no eres ciudadano de ese país.

Algunos gobiernos exigen que las aerolíneas proporcionen información personal sobre todos los pasajeros que se encuentran a bordo de sus aviones. Si procede, los datos se recopilarán en el aeropuerto cuando realices la facturación o, en algunas circunstancias, cuando realices la reserva. Ponte en contacto con la aerolínea pertinente con la que vas a viajar si tienes alguna pregunta al respecto.

Nuestro Grupo de empresas no manifiesta ni garantiza que viajar a destinos internacionales sea recomendable o esté exento de riesgos, por lo que no se hace responsable de los daños o pérdidas que puedan derivarse de viajar a dichos destinos.

Sección 8: Responsabilidad

Derechos por ley

Los consumidores cuentan con determinados derechos por ley. Las exclusiones y limitaciones que se exponen en estos Términos solo son aplicables en la medida en que lo permita la normativa correspondiente. Nada de lo dispuesto en estos Términos limitará de manera alguna nuestra responsabilidad en caso de muerte, fraude o daños personales causados por una conducta dolosa o una negligencia grave por nuestra parte.

Responsabilidad por los Servicios de viajes

Los Proveedores de viajes ponen a tu disposición los Servicios de viajes.

Cuando Expedia Travel sea el Proveedor de viajes, en la medida permitida por la ley y sujeto a las excepciones y limitaciones de estos Términos o de las Normas y restricciones pertinentes, Expedia Travel solo será responsable ante ti por los daños directos si estos:

- han sido previsibles, dentro de lo razonable, para ti y para Expedia Travel;
- los has sufrido o soportado de forma directa, y
- se pueden atribuir directamente a las acciones de Expedia Travel durante el suministro de los Servicios de viajes.

La responsabilidad de otros Proveedores de viajes ante ti será la establecida en las Normas y restricciones pertinentes. Si Expedia Travel no es el Proveedor de viajes, en la medida en que lo permita la legislación, no tendrá ninguna responsabilidad para contigo con respecto a la provisión de Servicios de viajes por parte de otros Proveedores de viajes.

Nuestra responsabilidad

Somos propietarios y explotadores de nuestro Servicio, y los Proveedores de viajes te ofrecen los Servicios de viajes.

En la medida máxima en que lo permita la ley, y sujeto a todas las excepciones y limitaciones contenidas en estos Términos, nuestro Grupo de empresas no será responsable por lo siguiente:

- Aquellos Servicios de viajes que los Proveedores de viajes pongan a tu disposición.
- Los actos, los errores, las omisiones, las declaraciones, las garantías o las negligencias de dichos Proveedores de viajes.
- Las lesiones personales, las muertes, los daños al alojamiento u otros daños o gastos derivados de lo anterior.

Los Proveedores de Viajes nos proporcionan información que describe los Servicios de viajes. Esta información incluye tarifas, fotos y detalles del Servicio de viajes, además de las Normas y restricciones pertinentes, entre otros datos. Mostramos esta información en nuestro Servicio. Los Proveedores de viajes son responsables de garantizar que dicha información sea precisa, completa y esté actualizada. Nuestro Grupo de empresas no se hace responsable de ningún error en dicha información, excepto si, y solo si, ha ocasionado dicho error de forma directa (y esto también incluye las puntuaciones de los alojamientos que se ofrezcan solo como guía y puedan no ser puntuaciones oficiales). Nuestro Grupo de empresas no garantiza la disponibilidad de Servicios de viajes específicos.

Las fotos e ilustraciones de nuestro Servicio se proporcionan como una guía para mostrarte el nivel y el tipo de alojamiento únicamente.

Para obtener más información sobre el contenido que se muestra en nuestro Servicio, consulta la [Guía de contenido](#).

Como ya se ha dicho, los consumidores tienen ciertos derechos garantizados por ley. Sujeto siempre a esos derechos, en la medida en que lo permita la ley y salvo lo expresamente establecido en estos Términos, toda la información, software, contenido, servicios, funciones y Servicios de viaje que se muestran o están disponibles a través de nuestro Servicio, así como cualquier producto, servicio o enlace de hipertexto a terceros o la transmisión de información confidencial a través de nuestro Servicio o cualquier sitio enlazado se proporcionan sin ninguna garantía expresa o condición de ningún tipo.

La exhibición de los Servicios de viajes en nuestro Servicio no constituye la aprobación ni la recomendación de dichos Servicios de viajes por parte de nuestro Grupo de empresas.

Nuestro Grupo de empresas renuncia, en la medida en que lo permita la ley, a todas las garantías y condiciones que establezcan que:

- Nuestro Servicio, sus servidores y cualquier correo electrónico que se envíe desde nuestro Grupo de empresas están libres de virus u otros componentes dañinos.
- Cualquier material o contenido de nuestro Servicio, sus servidores o cualquier correo electrónico que se envíe desde nuestro Grupo de empresas no sufrirá interrupciones ni contendrán errores, o que se corregirán los defectos.

En la medida en que lo permita la ley y con sujeción a las limitaciones de estos Términos, nuestro Grupo de empresas no se hará responsable de ninguna pérdida o daño directo, indirecto, accidental o derivado que surja de:

- los Servicios de viajes;
- el uso de nuestro Servicio;
- cualquier retraso o incapacidad para usar nuestro Servicio, o
- el uso que hagas de los enlaces de nuestro Servicio,

Esto es independiente de que ocurra por negligencia, cláusulas contractuales, principios de responsabilidad civil extracontractual, responsabilidad objetiva, estatutos de protección al consumidor u otros motivos, e incluso en el caso de que se haya advertido a nuestro Grupo de empresas de la posibilidad de dichos daños.

Si se considera que nuestro Grupo de empresas es responsable de cualquier pérdida o daño en virtud de estos Términos, este solo se hará responsable ante ti, con sujeción a las limitaciones de estos Términos y en la medida en que lo permita la ley, por los daños directos que:

- tanto tú como nuestro Grupo de empresas pudierais prever de forma razonable;
- los has sufrido o soportado de forma directa, y
- se puedan atribuir directamente a la actuación de nuestro Grupo de empresas.

Esta limitación de responsabilidad refleja la asignación de riesgo entre tú y nosotros. Las limitaciones especificadas en estos Términos sobrevivirán y se aplicarán incluso en el caso de que se determine que alguno de los recursos limitados que se especifican en estos Términos ha fallado en su propósito principal. Las limitaciones de responsabilidad expresadas en estos Términos redundan en beneficio de nuestro Grupo de empresas.

Todo caso de fuerza mayor, incluidas la interrupción de los medios de comunicación o una huelga (de las aerolíneas, los alojamientos o los controladores aéreos, según corresponda), dará lugar a la suspensión de las obligaciones previstas en los presentes Términos que se vean afectadas por el caso de fuerza mayor. En tal caso, la parte afectada por el suceso de fuerza mayor no será responsable como consecuencia de la imposibilidad de cumplir tales obligaciones.

Sección 9: Contenido

Durante el plazo máximo de protección de los derechos correspondientes de conformidad con la legislación aplicable, al enviar o autorizar el envío de cualquier Contenido a nuestro Servicio, asignas a nuestro Grupo de empresas un derecho mundial, no exclusivo, libre de regalías, transferible, irrevocable y totalmente sublicenciable para utilizar, reproducir, modificar, adaptar,

traducir, distribuir, publicar, mostrar, ejecutar públicamente y crear trabajos derivados de dicho Contenido en cualquier medio, conocido o por conocer, con cualquier fin.

Aceptas y reconoces que:

- Tienes el derecho y la capacidad legal para enviar (o autorizar a otros a enviar) cualquier Contenido correspondiente a nuestro Servicio.
- En el caso de que el Contenido que envíes (o autorices a enviar) a nuestro Servicio incluya marcas registradas u otros nombres o marcas protegidos, tienes el derecho y la capacidad legal para utilizar dichos nombres o marcas.

También concedes a nuestro Grupo de empresas el derecho a emprender acciones legales contra cualquier persona o entidad que incumpla cualquier derecho de propiedad intelectual de tu Contenido o atribuible al mismo.

También aceptas y reconoces que:

- Nuestro Grupo de empresas puede optar por utilizar el nombre que incluyas en cualquier Contenido para atribuirte tu Contenido (por ejemplo, indicar tu nombre y ciudad natal en una reseña que envíes) según su criterio razonable y en un formato que no permita la identificación. Dicho Contenido también se pueden compartir con los Proveedores de viajes.
- Cualquier Contenido que envíes o autorices a enviar a nuestro Servicio no es confidencial ni tiene propiedad.
- Cualquier Contenido que envíes o autorices a enviar a nuestro Servicio no es engañoso ni susceptible de engañar o confundir a ninguna persona.
- Al enviarnos comunicaciones o Contenido, no se crea ninguna relación confidencial, fiduciaria, contractualmente implícita ni de otro tipo entre tú y nosotros que no sea de conformidad con estos Términos.
- Eres plenamente responsable de tu Contenido y todo el Contenido que envíes debe cumplir nuestras Directrices sobre contenido.

Si es posible, en caso de que conserves algún derecho de atribución, integridad o cualquier otro derecho moral sobre cualquier Contenido, aceptas renunciar a tu derecho para hacerlo valer o para exigir que se utilice cualquier información de identificación personal en relación con el Contenido o cualquier obra derivada del mismo, y afirmas que no tienes ninguna objeción a la publicación, uso, modificación, eliminación o explotación de tu Contenido por parte de nuestro Grupo de empresas o cualquiera de nuestros licenciarios.

Podemos ejercer nuestros derechos (por ejemplo, usar, publicar, mostrar o eliminar, entre otros) sobre cualquier Contenido sin previo aviso.

Todo el Contenido está sujeto a la Guía de contenido. Para obtener más información, visita nuestras [Directrices sobre contenido](#).

No reivindicamos la propiedad o aprobación de tu Contenido ni la afiliación con el mismo.

Sección 10: Notificaciones y política de propiedad intelectual

Notificaciones sobre derechos de autor y marcas registradas

Todo el contenido de nuestro Servicio es ©2026 Expedia, Inc. Todos los derechos reservados. Expedia, Expedia.com, el logotipo de Expedia y Expedia Rewards, entre otros, son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Expedia, Inc. Los demás logotipos y nombres de productos y empresas mencionados en nuestro Servicio o en estos Términos pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios. No somos responsables del contenido de los sitios web operados por terceros.

Nuestro Servicio y todo su contenido e información están protegidos por derechos de autor y otros derechos de propiedad intelectual aplicables.

En la medida en que lo permita la ley, está prohibida la reproducción total o parcial de nuestro Servicio, incluida la copia de textos, gráficos o diseños.

El Traductor de Google® puede estar disponible en nuestro Servicio para permitirte traducir contenido, como comentarios generados por usuarios. El Traductor de Google® utiliza un proceso automatizado para traducir el texto y esto puede dar lugar a imprecisiones. Si usas el Traductor de Google® lo haces bajo tu propia responsabilidad. No hacemos promesas ni aseveraciones, ni ofrecemos garantías, sobre la exactitud o integridad de las traducciones proporcionadas por el Traductor de Google®.

Descargar información de nuestro Servicio

Aceptas respetar todos y cada uno de los avisos de copyright, información o restricciones que se incluyan o tengan relación con cualquier contenido de nuestro Servicio.

Queda expresamente prohibido copiar, almacenar o acceder de cualquier otro modo a nuestro Servicio o a cualquier contenido de nuestro Servicio a menos que sea para un uso personal y no comercial (salvo si es de conformidad con un anuncio válido) sin nuestro permiso previo por escrito.

Nuestro Servicio puede contener enlaces a sitios web operados por terceros ajenos a nosotros. Dichos enlaces se facilitan únicamente a modo de referencia. No controlamos dichos sitios web, y no somos responsables de su contenido ni del uso que hagas de ellos. El hecho de que incluyamos enlaces a estos sitios web no implica que aprobemos su contenido ni mantengamos ninguna relación con las entidades de las que dependan.

Si tienes conocimiento de una infracción de nuestra marca, infórmanos enviándonos un correo electrónico a TrademarkComplaints@expediagroup.com. Solo atenderemos los mensajes relacionados con la infracción de marca en esta dirección de correo electrónico.

Reclamaciones y política sobre infracciones de propiedad intelectual

Respetamos los derechos de propiedad intelectual de terceros y no permitimos, aprobamos ni toleramos la publicación de ningún Contenido en nuestro Servicio que infrinja los derechos de propiedad intelectual de ninguna persona.

Nos reservamos el derecho a poner fin, en las circunstancias apropiadas, a nuestra relación con cualquier persona que sea fuente de infracciones reiteradas de la propiedad intelectual en nuestro Servicio.

Nuestros productos y servicios, incluidos aplicaciones, software, servicios web y contenido que contengan imágenes, textos y videos, son propiedad de nuestro Grupo de empresas o de terceros que nos han dado permiso para utilizarlos.

Si descubres una infracción de la propiedad intelectual en nuestro Servicio o crees que tu Contenido se ha publicado o puesto a disposición de forma indebida en nuestro Servicio, ten en cuenta los requisitos e instrucciones para presentar reclamaciones por derechos de autor y marcas registradas que se encuentran en nuestra página [Reclamaciones sobre infracciones de propiedad intelectual](#).

Notificaciones sobre patentes

Es posible que en nuestro Servicio, así como en las funciones y los servicios a los que se puede acceder a través de este, se apliquen una o varias patentes propiedad nuestra o del Grupo de empresas. Algunas partes de nuestro Servicio operan bajo licencia de una o varias patentes. Existen otras patentes pendientes.

Redes sociales y sitios web de terceros

En esta sección, "**Redes sociales**" hace referencia a sitios web y aplicaciones que permiten a los viajeros y a los Proveedores de viajes crear y compartir contenido o participar en redes sociales, incluidos, entre otros, sitios web y aplicaciones como X (anteriormente Twitter), Meta, Facebook, Instagram, Snapchat, etc.

Si nuestro Servicio ofrece un servicio que nos permite utilizar o acceder a cualquier perfil u otra información sobre ti que hayas proporcionado en una Red social y decides utilizar dicha herramienta o servicio, reconoces y aceptas que:

- Podemos utilizar y acceder a la información o el contenido que forme parte de tu perfil en Redes sociales y que hayas designado como "público" (o una designación similar) en relación con nuestro Servicio; dicha información o contenido se denomina en este documento "**Contenido de redes sociales**".
- El Contenido de redes sociales se considerará Contenido según estos Términos y tanto tú como nosotros tendremos los mismos derechos y responsabilidades que tenga la otra parte con respecto a tu Contenido según estos Términos.
- En caso de que el Contenido de redes sociales se hubiera marcado por error como público o una designación similar, fuera incorrecto o no estuvieras de acuerdo con el mismo por cualquier motivo, aceptas comunicarte con la Red social en cuestión para realizar cualquier cambio o resolver cualquier disputa, y reconoces que no podremos proporcionarte recursos.
- El funcionamiento de tu perfil y cuenta en Redes sociales seguirá rigiéndose por los términos y condiciones y la política de privacidad de dicha Red social.

Informar sobre fraudes de marca y actividades fraudulentas

Nos esforzamos por adelantarnos a los estafadores y proteger la experiencia de viaje. A continuación, te indicamos algunas cosas que nuestro equipo de atención al cliente nunca hará:

- Solicitar una tarjeta regalo a cambio de servicios.
- Llamar o enviar un correo electrónico para pedir la contraseña de una cuenta.
- Solicitar otros datos personales no relacionados con un problema de servicio anterior.
- Solicitar transferencias bancarias o información de pago a través de mensajes de texto.

Si te encuentras en alguna de las situaciones anteriores cuando hables con alguien que dice ser nuestro representante, pon fin a la conversación e informa lo antes posible a nuestro equipo de acción y prevención de fraude de marca a través de la siguiente dirección de correo electrónico: brandfraudreport@expediagroup.com.

En nuestro centro de ayuda encontrarás más consejos e información sobre cómo identificar y denunciar [estafas de llamadas por teléfono](#), [estafas con tarjetas regalo](#) y [estafas por correo electrónico \(phishing\)](#).

Sección 11: Software disponible en nuestro Servicio

Software

Cualquier software que esté disponible para descargar desde nuestro Servicio o una tienda de aplicaciones móviles ("Software") es una obra protegida por derechos de autor de nuestro Grupo de empresas o de nuestros proveedores, o tiene licencia para la distribución pública. El uso que hagas del Software se rige por los términos y condiciones del acuerdo de licencia para el usuario final (si lo hubiera) que acompaña al Software (en adelante, "**Acuerdo de licencia**"). Primero debes aceptar el Acuerdo de licencia para instalar, descargar o usar cualquier Software.

En el caso de que un Software no incluya un Acuerdo de licencia, te concedemos una licencia limitada, personal, no exclusiva, intransferible y no sublicenciable para descargar, instalar y usar el Software para usar nuestro Servicio de conformidad con estos Términos y para ningún otro propósito. No se aplicarán tasas ni recargos por el uso del Software que pongamos a tu disposición.

Todo el software (como la totalidad del código HTML y los controles Active X, entre otros) que contiene nuestro Servicio es propiedad de nuestro Grupo de empresas o nuestros proveedores, o tiene licencia para la distribución pública. Todo el software está protegido por las leyes y disposiciones internacionales en materia de derechos de autor. Toda reproducción o redistribución del Software está prohibida por la legislación pertinente y puede tener como consecuencia serias sanciones civiles y penales. Cualquier persona que infrinja esto puede ser perseguida legalmente.

Sin limitar lo especificado previamente, queda expresamente prohibida la copia o reproducción del Software en cualquier otro servidor o emplazamiento para volver a reproducirlo o redistribuirlo. En cualquier caso, la garantía del Software se rige únicamente de conformidad con los términos del Acuerdo de licencia.

Condiciones de uso de los mapas

El uso que hagas de los mapas disponibles en nuestro Servicio se rige por las [Condiciones de uso de Google](#), la [Política de uso aceptable de Google](#), los [Avisos legales de Google](#) y la [Declaración de privacidad de Google](#), así como por las [Condiciones de uso de Microsoft](#) y la [Declaración de privacidad de Microsoft](#). Google y Microsoft se reservan el derecho de cambiar sus condiciones de uso y su declaración de privacidad en cualquier momento, a su exclusiva discreción, de conformidad con sus condiciones de uso y su declaración de privacidad (según corresponda).

Los datos geográficos de OpenStreetMap que se usan en los mapas están protegidos por los derechos de autor de los contribuidores de OpenStreetMap y se encuentran disponibles de conformidad con su [licencia de base de datos \(ODbL\)](#).

Sección 12: Inteligencia artificial

Alcance del uso de la IA

Algunas funciones y herramientas de nuestro Servicio utilizan inteligencia artificial ("IA") e incluso IA generativa. Podemos colaborar con proveedores de servicios externos o utilizar su tecnología, así como usar modelos de lenguaje de gran tamaño de terceros para desarrollar y proporcionar estas funciones y herramientas. Procesamos los datos que puedas introducir y cualquier dato generado con el objeto de proporcionarte nuestro Servicio, con fines de mejora del producto, de calidad y resolución de problemas, y otros propósitos en virtud de estos Términos y nuestra Declaración de privacidad.

Notificación al usuario y transparencia

Para garantizar la transparencia, identificaremos cuándo los usuarios interactúan directamente con un asistente o función con inteligencia artificial y proporcionaremos más información en nuestra [Política de privacidad](#).

Tratamiento de datos y privacidad

Para obtener más información sobre cómo podemos procesar tu información personal cuando utilizamos la IA y cómo puedes ejercer tus derechos, consulta nuestra [Declaración de privacidad](#).

Derechos de propiedad intelectual

Todo el contenido generado por IA, incluidos, entre otros, itinerarios, recomendaciones, fotos y vídeos, son de nuestra propiedad. Se concede a los usuarios una licencia limitada, no exclusiva e intransferible para utilizar el contenido generado por IA únicamente con fines personales y no comerciales. Cualquier uso, reproducción o distribución no autorizado de contenido generado por IA queda estrictamente prohibido y puede dar lugar a acciones legales.

Limitaciones y exenciones de responsabilidad

Aunque nos esforzamos por ofrecer información precisa y útil, el contenido generado por IA se basa en algoritmos y puede que no siempre refleje la información más actual o tenga en cuenta todas las variables. Toda la información y el contenido

generados por dichas herramientas de IA se proporcionan "tal cual" y "según la disponibilidad".

No hacemos declaraciones de ningún tipo en cuanto a la relevancia, exactitud o exhaustividad ni somos responsables de los daños o pérdidas derivados del uso que hagas de dicho contenido o la confianza que depositas en el mismo.

Actualizaciones y cambios

Nos reservamos el derecho a actualizar o modificar el contenido generado por IA en cualquier momento.

Sección 13: Privacidad e información personal

Estamos comprometidos con la privacidad, la confidencialidad y la seguridad de la información personal que se nos confía. Recopilaremos y procesaremos tu información personal de conformidad con nuestra [Declaración de privacidad](#).

Para obtener más información sobre cómo procesamos tu información personal y cómo puedes ejercer tus derechos, consulta nuestra [Declaración de privacidad](#).

Aceptas que protegerás la información personal de terceros con el mismo grado de seguridad que la de nuestros viajeros. Para obtener más información sobre nuestro programa y sus ventajas, consulta nuestros [términos y condiciones actuales](#). Estos se incorporan a modo de referencia a estos Términos.

Sección 14: Contacto y reclamaciones

Servicio de atención al cliente y gestión de reclamaciones

Hoteles.com está aquí para ayudarte con cualquier consulta o reclamación que tengas en relación con tu reserva.

Para ver las respuestas a las preguntas más frecuentes o ponerte en contacto con Hoteles.com mediante la función de chat, visita el [centro de ayuda de Hoteles.com](#).

Si a raíz de un problema con el Servicio de viajes reservado interpones una reclamación o tienes derecho a una compensación por parte del Proveedor de viajes, Hotels.com te ayudará tanto a ti como a dicho proveedor para tratar de resolver el problema.

Ponte en contacto con Hotels.com o con el Proveedor de viajes correspondiente, antes del viaje o durante este si es posible, para comunicarnos cualquier problema que experimentes con el Servicio de viajes que has reservado. Esto permitirá a Hotels.com tratar de resolver el problema cuanto antes y limitar cualquier daño que puedas sufrir. Si no nos comunicas los problemas antes del viaje o durante este si es posible, esto podría impedir a Hotels.com y al Proveedor de viajes investigar y corregir el problema mientras estás fuera. Esto puede tener un impacto en tus derechos estipulados en estos Términos, incluida la reducción de cualquier compensación a pagar, posiblemente a cero.

Si no puedes comunicar antes del viaje o durante este un problema relacionado con el Servicio de viajes reservado (por ejemplo, el problema se produjo en el viaje de vuelta), ponte en contacto con Hotels.com o con el Proveedor de viajes correspondiente en cuanto sea posible después del viaje. Te recomendamos que presentes cualquier reclamación en los 30 días posteriores al viaje.

Las reclamaciones en papel deben enviarse:

- al Proveedor de viajes que proporciona el Servicio de viajes, a la dirección que figura en la página en la que se completa la reserva; o bien
- a Hotels.com, en la dirección siguiente:

Vacationspot, S.L.

Calle Valentín Sanz, 23, 4.ª planta,

38002, Santa Cruz de Tenerife (España)

(con una copia a: ESatencionalcliente@chat.hotels.com)

Teléfono de atención al cliente: 900 816 050 (tarifa local)

Contenido ilegal y asuntos de seguridad

Si sospechas que algún contenido de nuestro Servicio puede ser ilegal, envíanos un correo electrónico a eunotifications@expedia.com o comunícanoslo usando el botón "Denunciar anuncio".

Para obtener información sobre qué hacer si sospechas que el contenido que se muestra en nuestro Servicio podría ser ilegal, consulta la [Guía de contenido](#).

Sección 15: General

Legislación aplicable y jurisdicción

Estos Términos se rigen por la legislación de España. Aceptas la jurisdicción exclusiva de los tribunales de España en todos los conflictos que surjan en relación con el uso de nuestro Servicio o estos Términos.

Seguro

A menos que se indique lo contrario, los precios mostrados no incluyen el seguro de viaje. Se recomienda contratar un seguro que cubra las consecuencias de determinados supuestos de cancelación y determinados riesgos (como el coste de la repatriación en caso de accidente o enfermedad). Eres responsable de garantizar que cualquier póliza de seguro contratada cubra adecuadamente tus requisitos. Es posible que se te muestren determinados productos de seguro de viaje. De ser así, los detalles del proveedor de seguros, la información clave pertinente y los términos y condiciones se mostrarán en nuestro Servicio.

No aplicación

La omisión o la demora por nuestra parte en el cumplimiento de alguna de las disposiciones de estos Términos no supone una renuncia a nuestro derecho a exigir el cumplimiento de dicha disposición o de alguna de las demás disposiciones de estos Términos en un futuro.

Disposiciones no ejecutables

Si un tribunal o cualquier otra autoridad competente estableciera que una disposición de estos Términos (o parte de ella) no es válida, es ilegal o no se puede aplicar, se considerará que dicha disposición (o parte de una disposición), si fuera necesario, no forma parte de estos Términos acordados contigo. En tal caso, la validez y la aplicabilidad de las demás disposiciones no se verán afectadas.

Totalidad del acuerdo

Estos Términos constituyen la totalidad del acuerdo entre tú y nosotros con respecto a nuestro Servicio. Sustituyen todas las comunicaciones anteriores o contemporáneas (ya sean electrónicas, orales o escritas) entre tú y nosotros sobre nuestro Servicio.

Cesión

Nosotros podemos, y tú no puedes, ceder, subcontratar o delegar derechos, deberes u obligaciones en virtud de estos Términos. Sin embargo, no lo haremos de forma que se reduzcan los derechos o las garantías que tienes en virtud de estos Términos.

Derechos de terceros

Salvo que se indique expresamente en estos Términos, no pretendemos que ninguna parte de estos Términos sea ejecutada por ninguna persona que no sea parte de estos Términos. No se requerirá el consentimiento de un tercero para la renuncia, la variación o la extinción de cualquier parte de estos Términos. Estos Términos no dan lugar a ningún derecho en virtud de las leyes o reglamentos aplicables en relación con los derechos de terceros para cumplir cualquier parte de estos Términos.

Subsistencia de las obligaciones

Cualquier disposición de estos Términos, que expresamente, o por su naturaleza, imponga obligaciones más allá del vencimiento o extinción de estos Términos, sobrevivirá a dicho vencimiento o extinción.