

# Términos de servicio para huéspedes de Vrbo

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**"), son un contrato que nos vincula a ti y a nosotros, y 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 a través de nuestro Servicio.

Cualquier uso que hagas de nuestro Servicio (incluidos el contenido y otros servicios disponibles a través del mismo) 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 viaje.

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

En estos Términos:

"**Nosotros**", "**nos**" o "**nuestro/a(s)**" hacen referencia a EG Vacation Rentals Ireland Limited, con domicilio social en 25 St. Stephen's Green, 4.<sup>a</sup> planta, Dublín 2, D02 XF99, Irlanda, y número de registro mercantil 673084, que presta nuestro Servicio y es la empresa con la que se establece tu contrato en virtud de los presentes Términos.

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

"**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 a nuestros sitios web, aplicaciones y servicios, incluido el servicio de asistencia al usuario, que te ayuda a buscar, planificar y reservar un Servicio de viaje.

"**Proveedor de viajes**" hace referencia al propietario, gestor y/u otro proveedor de viajes que pone a tu disposición los Servicios de viaje a través de nuestro Servicio, así como a cualquier otra persona que actúe en nombre de dichas partes.

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

"**Tú**" o "**Cliente**" hace referencia a ti, al viajero o a cualquier persona que utiliza nuestro Servicio o realiza una reserva con nuestro Servicio.

Te recomendamos que leas atentamente estos Términos.

## Sección 1: Normas y restricciones

Además de estos Términos, también se aplicarán a tu reserva otras condiciones proporcionadas por los Proveedores de viajes (como condiciones independientes o adicionales que impongan estos, entre las que se incluyen las normas del alojamiento, las políticas de cancelación o los contratos de alquiler) ("**Normas y restricciones**"). Se te facilitarán las Normas y restricciones pertinentes antes de hacer la reserva.

Para la 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 servicios, etc.).

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 contratos de alquiler solo se celebran entre un Huésped y un Proveedor de viajes. Nosotros no formamos parte de ninguno de esos contratos. Cualquier contrato de este tipo:

- Se aplicará a tu reserva de alojamiento.
- Regirá tu derecho a ocupar y utilizar dicho alojamiento.
- Puede limitar o excluir la responsabilidad de un Proveedor de viajes.

Por lo tanto, te aconsejamos que leas los contratos de alquiler antes de reservar un alojamiento.

No tenemos la obligación de mediar entre un Huésped y un Proveedor de viajes en ninguna disputa que surja entre ellos.

Aceptas y reconoces que:

- Tú y el Proveedor de viajes tenéis la responsabilidad de cumplir las obligaciones de cualquier contrato de alquiler entre ambos.
- No somos ni nos convertimos en parte de ninguna relación contractual entre un Huésped y un Proveedor de viajes.
- Los Proveedores de viajes no son nuestros proveedores de servicios.
- Los Proveedores de viajes tienen la responsabilidad de cumplir todas las leyes, normas y reglamentos aplicables al anuncio y alquiler de sus alojamientos y a la gestión de su negocio de alojamientos de alquiler.

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.

## Sección 2: Uso de nuestro Servicio

### Verificación y seguridad

Nosotros:

- Solicitamos a los Proveedores de viajes que proporcionen información precisa y completa.
- Llevamos a cabo determinados procesos de investigación con respecto a los Proveedores de viajes (incluidos los casos en los que lo exige la ley).

No somos responsables de la precisión de ninguna información relativa a la supuesta identidad de un Proveedor de viajes o de un Huésped.

Animamos a los Huéspedes y a los Proveedores de viajes a que se comuniquen directamente entre sí mediante los métodos disponibles en nuestro Servicio (como la mensajería segura). Sin embargo, ni siquiera así se puede garantizar la identidad de la persona con la que te comunicas. No dudes en avisarnos de cualquier duda inmediatamente.

### Nuestras normas

Proporcionamos nuestro Servicio solo como un lugar en el que puedes:

- Ver anuncios y obtener información sobre los alojamientos que se ofrecen en alquiler.
- Seleccionar y reservar alojamientos con un Proveedor de viajes.

No poseemos, gestionamos ni podemos contratar el alquiler de ningún alojamiento que figure en nuestro Servicio.

Aceptas lo siguiente:

- Solo utilizarás nuestro Servicio para fines personales y no comerciales.
- Debes tener al menos 18 años de edad y la autoridad 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.
  - Eres el responsable de pagar cualquier importe adeudado, de realizar cualquier solicitud de cambio o cancelación y de todos los demás asuntos relacionados con la reserva.
- Asumir la responsabilidad y cumplir todas las leyes, normas y reglamentos aplicables a:
  - El uso por tu parte de nuestro Servicio.
  - Cualquier transacción que realices a través de nuestro Servicio o en relación con el uso por tu parte de nuestro Servicio.
- Tratar con respeto cualquier alojamiento que reserves a través de nuestro Servicio (así como a los vecinos del alojamiento y la zona en general), y te abstendrás de cualquier acción o comportamiento perturbador.

También aceptas no realizar las acciones que se indican a continuación:

- 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.

La cuenta que creas en nuestro Servicio también te permite acceder a otros sitios, aplicaciones, herramientas y servicios que ofrecen miembros de nuestro Grupo de empresas (incluidos Expedia y Hoteles.com) utilizando las mismas credenciales, además de a nuestro Servicio (una "**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 la eliminación o el acceso), consulta nuestra [Política 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](#).

## Intercambio de información

Nosotros:

- No formamos parte de ningún contrato de alquiler entre tú y un Proveedor de viajes.
- No asumimos ninguna responsabilidad, en la medida en que lo permita la ley, por el cumplimiento legal o reglamentario relacionado con cualquier alojamiento que figure en nuestro Servicio.

No obstante, puede haber circunstancias en las que tengamos la obligación de proporcionar información relativa a cualquier anuncio de alojamiento, reserva, Huésped o Proveedor de viajes para cumplir con obligaciones legales, investigaciones de organismos gubernamentales o reguladores, litigios o procedimientos administrativos. Al utilizar nuestro Servicio, das tu consentimiento para compartir tu información con organismos gubernamentales o reguladores según sea necesario.

La normativa fiscal también puede exigirnos que recopilemos la información fiscal correspondiente de los Huéspedes.

Los huéspedes asumen la responsabilidad de que toda la información facilitada sea precisa, esté completa y se mantenga actualizada.

## 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 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 nos hacemos responsables de las reservas realizadas a través de servicios de reserva externos ni asumimos ninguna responsabilidad ante ti con respecto a dichas reservas. 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.

## 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 viaje reservados y el precio.

Te enviaremos (nosotros o el Proveedor de viajes) la Confirmación de la reserva y todos los documentos de viaje pertinentes a la dirección de correo electrónico que proporcionas 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.

### Procesamiento de los pagos

Los servicios de pago que permiten a los Huéspedes pagar las reservas de alquiler vacacional realizadas a través de nuestro Servicio los gestionan:

- Proveedores de pagos externos.
- En el caso de algunos Proveedores de viajes, los proveedores de pagos propios de estos.

Para evitar ser objeto de un fraude deshonesto y perder dinero, cuando utilices nuestro Servicio, no debes reservar un alojamiento ni pagar a un Proveedor de viajes por ningún medio que no sean los que se ofrecen o se autorizan en nuestro Servicio. Hacerlo constituye un incumplimiento de estos Términos.

### Verificación del pago

Autorizas a nuestro Grupo de empresas, así como a los proveedores de pagos externos de nuestro Grupo de empresas o a los proveedores de pagos externos del Proveedor de viajes correspondiente (según proceda), 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.
- 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 y la conversión de divisas. Por ejemplo, si efectúas una reserva en una moneda diferente a la de tu tarjeta de pago, el emisor de la tarjeta puede convertir el importe de la reserva a la moneda de tu tarjeta de pago y cobrarte una comisión por cambio de divisa o una tasa por transacción en moneda extranjera.

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

Es posible que la moneda en la que pagas una reserva no coincida con la que se utiliza para mostrar el precio en nuestro Servicio. En cualquier caso, la moneda y el importe exacto que pagarás se mostrarán claramente antes de realizar la reserva.

Las monedas que se muestran en nuestro Servicio se basan generalmente en tipos de cambio disponibles públicamente y no se garantiza que sean el mejor tipo de cambio disponible.

Nuestra remuneración global puede verse afectada por la moneda en la que pagues.

## Tasa de servicio

Podemos cobrar una tasa de servicio a los Huéspedes (una "**Tasa de servicio**") cuando reserven un alojamiento a través de nuestro Servicio, calculada normalmente como un porcentaje del importe total del alquiler (que puede incluir tasas adicionales, impuestos y depósitos de daños que pueda cobrar el Proveedor de viajes). La Tasa de servicio varía en función de diversos factores según la reserva.

La Tasa de servicio y los Impuestos sobre transacciones aplicables (tal y como se definen más adelante) sobre dicha Tasa de servicio se te mostrarán en el momento de la reserva y antes de la página de pago final.

## Impuestos

En función de las leyes de la jurisdicción en la que resida el Huésped y/o el Proveedor de viajes y/o en la que se encuentre el alojamiento, la Tasa de servicio (tal y como se ha definido anteriormente) puede incluir o estar sujeta a lo siguiente:

- Impuesto sobre el Valor Añadido ("**IVA**"), Impuesto sobre Bienes y Servicios ("**IBS**"), Impuesto sobre el Consumo de Japón ("**JCT**", impuesto sobre las ventas o cualquier otro impuesto indirecto equivalente que sea aplicable a la transacción ("**Impuestos sobre transacciones**").
- Impuestos de ocupación (hace referencia a los impuestos de ocupación transitoria, impuestos hoteleros, impuestos de alojamiento, impuestos locales, impuestos por habitación o impuestos turísticos; "**Impuestos de ocupación**").

Es posible que tengamos la obligación de recaudar y declarar dichos impuestos a las autoridades fiscales pertinentes.

Cuando sea necesario, te proporcionaremos una factura o una Confirmación de la reserva en la que se indique el importe de los Impuestos sobre transacciones y/o los Impuestos de ocupación que se aplican sobre dicha Tasa de servicio. Aceptas recibir las facturas electrónicamente. Para obtener una copia de tu factura en papel, ponte en contacto con nosotros a través de nuestro [centro de ayuda](#).

Si tienes derecho a una exención de los Impuestos sobre transacciones o de los Impuestos de ocupación en la Tasa de servicio, debes proporcionarnos la documentación requerida y el justificante de dicha exención para que se pueda aplicar el tratamiento fiscal correcto a la Tasa de servicio.

Las leyes de cada jurisdicción pueden variar, pero también es posible que se deban recaudar y declarar los Impuestos sobre transacciones y/o los Impuestos de ocupación como un porcentaje del importe total del alquiler establecido por los Proveedores de viajes, una cantidad fija por día, una cantidad basada en el número de huéspedes u otras variaciones.

Los Huéspedes se harán responsables del pago de los Impuestos sobre transacciones y/o Impuestos de ocupación aplicables. En determinadas jurisdicciones, donde la ley lo exija o las autoridades fiscales lo autoricen, podemos recaudar y declarar directamente dichos Impuestos sobre transacciones y/o Impuestos de ocupación aplicables en nombre de los Proveedores de viajes.

En determinadas jurisdicciones, solo los Huéspedes mayores de una edad determinada deben hacerse responsables del pago de los Impuestos de ocupación. Podrían aplicarse otras excepciones al pago de los Impuestos de ocupación, en cuyo caso el Huésped podrá reclamar un reembolso a la autoridad competente encargada de recaudar dichos Impuestos de ocupación o enviándonos una solicitud.

## Métodos de pago alternativos

Es posible que trabajemos 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 se hace 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**

### **Cancelación o modificación por tu parte**

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).

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.

Si cancelas una reserva, en la medida en que lo permita la ley:

- Se determinará el importe que se te deba reembolsar según la política de cancelación del Proveedor de viajes.
- Solo se te reembolsará nuestra Tasa de servicio (tal y como se define en la sección 4 (Pago)) si la reserva cumple los requisitos para recibir un reembolso completo según la política de cancelación del Proveedor de viajes.
- La aplicación de impuestos a cualquier importe que retengamos nosotros o el Proveedor de viajes dependerá de la legislación aplicable en la jurisdicción fiscal.

La política de cancelación del Proveedor de viajes se te mostrará antes de que realices la reserva a través de nuestro Servicio. Revisa esta política antes de reservar para asegurarte de que la consideras aceptable.

Para cancelar o modificar una reserva, sigue las instrucciones proporcionadas a través de nuestro Servicio o ponte en contacto con nosotros a través de nuestro [centro de ayuda](#). Ten en cuenta que los cambios realizados en una reserva quedan totalmente a discreción del Proveedor de viajes y pueden dar lugar a importes, tasas o impuestos adicionales.

### **Otras cancelaciones o modificaciones**

En raras ocasiones, y siempre actuando de forma razonable, puede que necesitemos cancelar tu reserva para cumplir con nuestras obligaciones legales. Siempre que sea posible, te ayudaremos volver a reservar la estancia en un alojamiento equiparable.

El Proveedor de viajes correspondiente puede 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.

### **Reembolso**

El plazo para recibir cualquier reembolso variará en función del método de pago y del sistema de pago utilizado. Los reembolsos se procesan en la moneda del pago original y se enviarán a la forma de pago original.

La conversión de divisas la realizará el banco correspondiente utilizando su tipo de cambio actual, que puede ser diferente del tipo de cambio utilizado cuando pagaste originalmente.

Además, puede que el banco deduzca del importe reembolsado los gastos bancarios en los que incurras durante el proceso de reserva o como parte del proceso de reembolso y, en tales casos, no los reembolsaremos.

## **Sección 6: Términos específicos del Servicio de viaje**

No somos:

- Un organizador o minorista de viajes combinados.
- Un comerciante y/o mediador de servicios de viaje vinculados a efectos de la distribución de Productos de viaje en cualquier sitio que no sea de la marca Vrbo.

Así se establece en virtud 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 de aplicación de la Directiva (UE) 2015/2302 (Directiva relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados).

### **A. Estancias en un alojamiento**

Todas las reservas que hagas a través de nuestro Servicio se realizan directamente con el Proveedor de viajes y tu contrato de alquiler será únicamente con el Proveedor de viajes.

Consulta la sección 1 (Normas y restricciones) para obtener más información sobre los contratos de alquiler con los Proveedores de viajes.

Puedes reservar un alojamiento online inmediatamente a través de nuestro Servicio, excepto cuando un Proveedor de viajes decida aprobar o rechazar las reservas en un plazo de 24 horas desde la solicitud.

### **B. Reservas de servicios de viaje externos a Vrbo**

Cuando reserves un alojamiento u otro Servicio de viaje distribuido a través de nuestro Servicio desde Expedia u otra marca de Expedia Group (denominado "**Servicio de viaje externo a Vrbo**"), los términos aplicables que verás durante el proceso de reserva se aplican al pago y a la reserva de dicho Servicio de viaje externo a Vrbo. En tal caso, el uso que hagas de nuestro Servicio seguirá estando sujeto a estos Términos.

## **Sección 7: 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.

### **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.

### **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 crucero (si corresponde), aunque no abandones el avión, aeropuerto o crucero.

Algunos gobiernos exigen que las aerolíneas proporcionen información personal sobre todos los pasajeros que se encuentran a bordo de sus aviones. Los datos se recopilarán en el aeropuerto cuando realices la facturación o, en algunas circunstancias, cuando realices la reserva. Cuando corresponda, 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.

### **Nuestra responsabilidad**

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

En la medida en que lo permita la ley, nuestro Grupo de empresas no asume ninguna responsabilidad por:

- Los Servicios de viaje que los Proveedores de viajes proporcionen y 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.

Nuestro Grupo de empresas no garantiza la disponibilidad de Servicios de viajes específicos.

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 accesibles 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 viaje en nuestro Servicio no constituye la aprobación ni la recomendación de dichos Servicios de viaje 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.

No garantizamos, salvo en virtud de cualquier garantía que pueda ofrecerse en nuestro Servicio, la seguridad de ningún alojamiento ni la veracidad o precisión de ningún anuncio de alojamiento u otro contenido proporcionado en nuestro Servicio.

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 viaje.
- El uso de nuestro Servicio.
- Cualquier retraso o incapacidad para usar nuestro Servicio.
- El uso que hagas de los enlaces de nuestro Servicio.
- Cualquier Contenido.
- Cualquier transacción, comunicación o disputa que se produzca o se pretenda entre tú y un Proveedor de viajes.

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. Para evitar dudas, este párrafo no se aplica a ninguna relación contractual establecida entre tú y un Proveedor de viajes.

## Sección 9: Contenido

### Contenido enviado por Proveedores de viajes y terceros

Nuestro Servicio incluye Contenido relativo a los alojamientos que proporcionan los Proveedores de viajes y otros terceros.

Pedimos a los Proveedores de viajes y terceros que garanticen que su Contenido:

- Cumple nuestras [Directrices sobre contenido](#).
- Es preciso y está completo, actualizado y, cuando corresponda, correctamente traducido.

Sin embargo, en la medida en que lo permita la ley y con sujeción al párrafo titulado "Eliminación de contenido" en esta Sección), no nos hacemos responsables de dicho Contenido.

Simplemente proporcionamos acceso al Contenido como un servicio a través de nuestro Servicio. Los Proveedores de viajes (y terceros, cuando corresponda) son los únicos responsables de su Contenido en la medida en que lo permita la ley.

Cuando el Contenido esté vinculado a un servicio de traducción automática, como el Traductor de Google, es responsabilidad del Proveedor de viajes garantizar que la traducción resultante sea precisa y esté completa, y corregir cualquier deficiencia.

Nuestro Grupo de empresas no se hará responsable de ningún Contenido, a menos que este sea la causa directa de las inexactitudes de dicho Contenido. Si sospechas que un Proveedor de viajes ha facilitado información inexacta o falsa, notificanoslo.

Para obtener más información, consulta nuestras [Directrices sobre contenido](#).

### Contenido que envías tú

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, traducir, distribuir, publicar, mostrar, ejecutar públicamente y crear trabajos derivados de dicho Contenido en cualquier medio, conocido o por conocer, con el fin de anunciar, promocionar y comercializar cualquier Servicio de viaje en nuestro Servicio, en los sitios web,

aplicaciones y servicios operados por nuestro Grupo de empresas y en sitios web de terceros, así como apoyar el cumplimiento de cualquier acuerdo entre nuestro Grupo de empresas y/o nuestras filiales o empresas afiliadas.

Aceptas y reconoces que:

- Tienes el derecho y la autoridad legales 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 autoridad legales 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 decidir utilizar el nombre que envíes con cualquier Contenido para atribuir tu Contenido (por ejemplo, para indicar tu nombre y ciudad de origen en un comentario que envíes) a su discreción razonable en un formato no identificable.
- Cualquier Contenido que envíes o autorices a enviar a nuestro Servicio no es confidencial ni tiene propietario.
- 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 tus derechos de explotación para hacerlos 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.

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

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

## Comentarios

Con sujeción a nuestras [Directrices sobre contenido](#):

- Los huéspedes que hayan reservado a través de nuestro Servicio pueden enviar comentarios sobre el alojamiento de un Proveedor de viajes.
- Los Proveedores de viajes tienen la oportunidad de ver el comentario de un Huésped y responder.
- Los Proveedores de viajes también pueden enviar comentarios sobre la estancia de los Huéspedes.

Todos los comentarios y las respuestas deben cumplir nuestras [Directrices sobre contenido](#). Podemos eliminar cualquier comentario o respuesta si descubrimos o se nos notifica que no cumple con nuestras [Directrices sobre contenido](#).

Rechazamos expresamente toda responsabilidad por cualquier comentario o respuesta sujeto a nuestras obligaciones normativas (por ejemplo, la eliminación de contenido notificado y posteriormente confirmado como ilegal).

No editaremos ni modificaremos de ningún otro modo comentarios o respuestas en nombre de un Huésped o Proveedor de viajes.

Un Huésped o Proveedor de viajes puede ponerse en contacto con nosotros a través de nuestro [centro de ayuda](#) para solicitar que se elimine un comentario o respuesta que haya publicado.

Para obtener más información sobre los comentarios y las respuestas, consulta nuestras [Directrices sobre contenido](#).

## Eliminación de contenido

Sin perjuicio de cualquier otro recurso disponible y de conformidad con nuestras obligaciones reglamentarias, nosotros:

- No respaldamos, apoyamos, representamos ni garantizamos la veracidad, precisión o fiabilidad de ningún contenido.
- Eliminaremos el contenido si descubrimos o se nos notifica que el contenido es ilegal.
- Podemos rechazar o eliminar el contenido que no cumpla estos Términos o nuestras [Directrices sobre contenido](#) (es posible que se te notifique si así lo exige la legislación aplicable).
- Podemos suspender o cancelar la cuenta de un Huésped en determinadas circunstancias, incluidas las establecidas en nuestras [Directrices sobre contenido](#).

Si procede, se te notificarán las razones por las que se han tomado estas medidas y, en la mayoría de los casos, puedes enviarnos una reclamación si no estás de acuerdo para que investiguemos el caso.

Puedes apelar la decisión de eliminar cualquier Contenido, o de suspender o cancelar tu cuenta, poniéndote en contacto con nosotros a través de nuestro [centro de ayuda](#).

Para obtener más información, incluso sobre cómo notificarnos Contenido potencialmente ilegal, consulta nuestras [Directrices sobre contenido](#).

## Comunicaciones

Cualquier comunicación que se envíe a través de nuestro Servicio debe hacer referencia únicamente a reservas o consultas sobre reservas genuinas.

No toleramos el spam ni comunicaciones electrónicas comerciales no solicitadas de ningún tipo.

Aceptas que, en lo que respecta a la información personal de un Proveedor de viajes u otros terceros que obtengas directa o indirectamente a través de nuestro Servicio o a través de cualquier comunicación, transacción o software relacionados con el sitio web, utilizarás dicha información únicamente para los siguientes fines permitidos:

- Comunicaciones relacionadas con el servicio que no sean mensajes comerciales no solicitados.
- Uso de los servicios disponibles a través de nuestro Servicio.
- Consultas o cualquier otro tipo de gestión de una transacción financiera entre tú y el Proveedor de viajes en relación con una reserva realizada, o que se vaya a realizar, a través de nuestro Servicio (como consultar o reservar un alojamiento o realizar un cargo en una tarjeta de pago personal).

No debes:

- Utilizar indebidamente ninguna información derivada u obtenida de nuestros sistemas con el fin de enviar spam o comunicaciones comerciales no solicitadas a través de cualquier medio (incluyendo correo electrónico, SMS o correo postal) a los Proveedores de viajes o a cualquier otro tercero.
- Introducir ninguna información personal sobre un Proveedor de viajes u otros terceros en nuestros sistemas.
- Divulgar ninguna información personal sobre un Proveedor de viajes u otros terceros que puedas obtener o a la que puedas acceder a través de nuestros sistemas.

Solo se permitirán tales casos si cuentas con el consentimiento válido del Proveedor de viajes o del tercero correspondiente, u otra base legal apropiada para hacerlo, de conformidad con las leyes de protección de datos y antispam aplicables.

No debes:

- Utilizar nuestro Servicio o la información personal de terceros para fines ilícitos, con intenciones ilícitas o de cualquier otra forma que infrinja estos Términos.
- Incluir direcciones de correo electrónico o números de teléfono en ninguna comunicación entre tú y cualquier Proveedor de viajes que utilice nuestro Servicio.

Cualquier comunicación realizada a través de nuestro Servicio (o a través de cualquier servicio prestado a través de nuestro Servicio) estará disponible para su revisión por parte de:

- El Huésped y el Proveedor de viajes que formen parte de dicha comunicación.
- Nuestros empleados y representantes, con el fin de:
  - Cumplir con nuestras obligaciones legales.
  - Informar a los Huéspedes y los Proveedores de viajes sobre cómo utilizar correctamente nuestro Servicio.
  - Atender cualquier consulta, reclamación o litigio.
  - Identificar posibles fraudes.
  - Garantizar el cumplimiento de estos Términos.

De acuerdo con nuestros requisitos de seguridad y cuentas, podemos eliminar o redactar información de dichas comunicaciones (por ejemplo, direcciones de correo electrónico, números de teléfono u otro contenido que consideremos inapropiado o que incumpla estos Términos o las leyes y normativas aplicables).

Aceptas que los Proveedores de viajes y los Huéspedes son los únicos responsables del contenido de sus respectivas comunicaciones entre sí.

## Sección 10: Notificaciones y política de propiedad intelectual

### Propiedad intelectual del contenido

Todo el contenido de nuestro Servicio es © 2026 EG Vacation Rentals Ireland Limited, una empresa de Expedia Group. Todos los derechos reservados. Vrbo y el logo de Vrbo son marcas registradas o marcas comerciales registradas de HomeAway.com, Inc, una empresa de Expedia Group. 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 copyright 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.

## Política de infracción de la 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 pueden consultar en nuestra página [Reclamaciones sobre infracciones de propiedad intelectual](#).

## Aviso 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 Huéspedes 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 Redes sociales 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](mailto:brandfraudreport@expediagroup.com).

En las páginas de 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 disponible en nuestro Servicio

Cualquier software que esté disponible para descargar desde nuestro Servicio o una tienda de aplicaciones móviles ("Software") es una obra protegida por copyright de nuestro Grupo de empresas o nuestros proveedores, o tiene licencia para su 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 su 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 utilizados en los mapas son © de colaboradores de OpenStreetMap y están disponibles de conformidad con la [Licencia Abierta de Bases 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 Declaración 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 los Proveedores de viajes y otros 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

Omitida intencionadamente.

## 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](#).

También ofrecemos asistencia por teléfono:

900 031 108 (tarifa local)

+34 900 031 108 (llamadas desde el extranjero; pueden aplicarse tarifas de llamadas internacionales).

Correo electrónico: [legal@vrbo.com](mailto:legal@vrbo.com)

## Resolución alternativa de conflictos

En caso de conflicto entre tú y nosotros, puedes recurrir a la mediación convencional o a cualquier otro método de resolución de conflictos previsto por la ley. Después de habernos presentado una reclamación por escrito, y siempre que no hayas recibido una respuesta satisfactoria en el plazo de 60 días, puedes presentar tu reclamación al mediador, de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en el sitio web del mediador (detalles a continuación).

Somos miembros de Confianza Online (asociación sin ánimo de lucro), inscrita en el Registro Nacional de Asociaciones Grupo 1, Sección 1, número nacional 594400, CIF G85804011, Calle Castelló 24, Esc 1 2º izq., 28001 Madrid (España), teléfono (+34) 91 309 13 47 y fax (+34) 91 402 83 39 ([www.confianzaonline.es](http://www.confianzaonline.es)). Puedes acudir a Confianza Online para la resolución alternativa de posibles conflictos (<https://www.confianzaonline.es/consumidores/como-reclamar/formulario-reclamaciones/>). Si las reclamaciones hacen referencia a transacciones electrónicas con consumidores, o a la protección de datos en relación con este ámbito, las resolverá el Comité de Mediación de Confianza Online, acreditado para la resolución alternativa de conflictos con consumidores. Si las reclamaciones hacen referencia a publicidad digital, o a la protección de datos en relación con este ámbito, se someterán al Jurado de la Publicidad de AUTOCONTROL.

## 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.