

# Términos y condiciones de Hoteles.com Rewards

Fecha de entrada en vigencia: 3 de agosto de 2026

- [1. Introducción](#)
- [2. Registro en los Programas](#)
- [3. Definiciones](#)
- [4. Acumulación de crédito Hoteles.comCash \(disposiciones generales\)](#)
- [5. Crédito Hoteles.comCash promocional](#)
- [6. Canje de crédito Hoteles.comCash \(disposiciones generales\)](#)
- [7. Niveles de socios \(disposiciones generales\)](#)
- [8. Cambios en el saldo de crédito Hoteles.comCash, el saldo de Noches para recompensas, el saldo de Noches para el nivel y el Nivel](#)
- [9. Precios para socios](#)
- [10. Cambios a estos Términos y condiciones](#)
- [11. Suspensión y finalización de Hoteles.comCash y los Programas](#)
- [12. Actividad indebida del Socio](#)
- [13. Quejas](#)
- [14. Exoneración y limitación de responsabilidad](#)
- [15. Privacidad](#)
- [16. General](#)
- [17. Derecho aplicable](#)
- [18. Términos de Hoteles.com Rewards](#)
- [19. Hoteles.com Rewards \(sellos\)](#)

## 1. Introducción

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

Estos Términos y condiciones, en los que se explican los distintos elementos del programa de lealtad, se aplicarán en tu caso si creas una Cuenta en Hoteles.com o accedes a tu Cuenta en otra Marca participante. Expedia, Inc. (“**El**”, “**nosotros**”, “**nuestro**”, “**nos**”), en nombre de sus subsidiarias y afiliados, los cuales son empresas de Expedia Group (en conjunto, “**EG**”), ofrece a sus Socios la capacidad de usar los Programas y el crédito Hoteles.comCash.

Los Socios pueden participar en los Programas de cada Marca participante que se indican a continuación, de acuerdo con los presentes Términos y condiciones. Los términos “**tú**” y “**tu(s)**” que aparecen en estos Términos y condiciones hacen referencia a cualquier Socio.

La sección 19 se aplicará a tu caso si usas tu Cuenta en Hoteles.com en regiones donde no se utilice Hoteles.comCash.

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

## 2. Registro en los Programas

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

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

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

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

### 3. Definiciones

Nota: consulta la sección 18 de estos Términos y condiciones para obtener definiciones adicionales.

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

**“Crédito Hoteles.comCash disponible”** hace referencia al crédito Hoteles.comCash base o el Crédito Hoteles.comCash promocional que está disponible en tu Cuenta y pueda utilizarse para Canje de recompensas.

**“Crédito Hoteles.comCash base”** hace referencia al crédito Hoteles.comCash que se obtiene al realizar una Reservación que reúne los requisitos a través de una Marca participante. No incluye el Crédito Hoteles.comCash promocional, tal como se explica con más detalle en la sección 18.

**“Completar”** se define para cada Marca participante en la sección 18.

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

**“Reservación que reúne los requisitos para el nivel”** hace referencia a una Reservación que reúne los requisitos o a un Canje de recompensa que pueda contarse como una Noche para el nivel, según lo establecido en la sección 18.

El crédito **“Hoteles.comCash”** se obtiene como parte de los Programas de acuerdo con estos Términos y condiciones, y puede hacer referencia al Crédito Hoteles.comCash base, al Crédito Hoteles.comCash promocional o a una combinación de ambos. El crédito Hoteles.comCash se puede acumular en las Reservaciones que reúnen los requisitos y usar en los Canjes de recompensas. “Hoteles.comCash” es sinónimo de “OneKeyCash”, y estos términos se pueden intercambiar. El crédito OneKeyCash puede utilizarse en Hoteles.com y el crédito Hoteles.comCash puede utilizarse en las Marcas Participantes.

**“Socio”** hace referencia a una persona que cumple con todos los requisitos expuestos en la sección 2 y que tiene una Cuenta.

**“Marcas participantes”** hace referencia a Hoteles.com y a cualquier otra empresa o marca de EG que ofrezca el Programa en lo sucesivo, e incluye las versiones específicas de Colombia o las versiones móviles de los sitios web de dichas Marcas participantes, así como cualquier aplicación móvil relacionada y región donde se ofrezca One Key.

**“Pago posterior”** hace referencia a seleccionar la opción “Pagar después” (donde esté disponible) antes de completar una reservación. Si seleccionas la opción “Pagar después”, pagarás directamente al Proveedor de viajes.

**“Pago inmediato”** hace referencia a seleccionar la opción “Pagar ahora” antes de completar tu reservación.

**“Crédito Hoteles.comCash pendiente”** hace referencia al crédito Hoteles.comCash que no está disponible y no puede utilizarse para los Canjes de recompensas.

**“Beneficios del programa”** hace referencia a los beneficios adicionales que recibe un Socio por formar parte del Programa según la información publicada [aquí](#) y que se puede actualizar en el futuro.

**“Programas”** hace referencia a cualquier programa de lealtad ofrecido por una Marca participante en lo sucesivo.

**“Crédito Hoteles.comCash promocional”** se define en la sección 5.

**“Canje de recompensa”** hace referencia a una reservación hecha a través de una Marca participante que puede pagarse, completa o parcialmente, mediante el canje de crédito Hoteles.comCash por parte de un Socio de acuerdo con estos Términos y condiciones. Por cada COP 5000 en Hoteles.comCash, recibirás COP 5000 de descuento en un Canje de recompensa.

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

**“Proveedor de viajes”** hace referencia al proveedor de cualquier componente de una Reservación que reúne los requisitos o Canje de recompensa, incluidos, entre otros, un hotel, un alquiler de corta duración, una aerolínea, un proveedor de actividades o una agencia de alquiler de autos.

**“Componente de viaje”** y **“Noche para el nivel”** hacen referencia a un método para calcular el progreso hacia tu siguiente Nivel, que se explica en la sección 18. “Noche para el nivel” es sinónimo de “Componente de viaje”, y estos términos pueden intercambiarse.

### 4. Acumulación de crédito Hoteles.comCash (disposiciones generales)

Esta sección corresponde a Hoteles.com y otras Marcas participantes en las que se pueda acumular crédito Hoteles.comCash, así como a todas las Marcas participantes en las que se puedan acumular Noches para el nivel. Consulta la sección 18 para conocer más términos específicos relativos a la acumulación de crédito Hoteles.comCash y Noches para el nivel.

El crédito Hoteles.comCash, las Noches para recompensas (tal y como se definen en la sección 18) y las Noches para el nivel solo puede acumularlos el Socio que registró y controla la Cuenta a través de la cual se realiza cualquier Reservación que reúne los requisitos. El Socio acumulará crédito Hoteles.comCash, Noches para recompensas y Noches para el nivel por todas las Reservaciones que reúnen los requisitos, independientemente de los nombres de los viajeros que figuren en el itinerario de la Reservación que reúne los requisitos. Si el itinerario incluye el nombre de otras personas como parte del viaje de la Reservación que reúne los requisitos, esas personas no acumularán crédito Hoteles.comCash, Noches para recompensas ni Noches para el nivel.

A fin de acumular crédito Hoteles.comCash, Noches para recompensas y Noches para el nivel para una Reservación que reúne los requisitos, debes ser Socio antes de hacer tal Reservación e iniciar sesión en tu Cuenta al momento de hacerla. No acumularás crédito Hoteles.comCash, Noches para recompensas ni Noches para el nivel por las reservaciones hechas en una Marca participante pertinente si no inicias sesión en tu Cuenta ni tampoco si creas una Cuenta después hacer la reservación.

No acumularás crédito Hoteles.comCash ni Noches para recompensas por los impuestos o cargos, ni por las reservaciones en las que canjees un cupón. En la sección 18, se establecen restricciones adicionales sobre la acumulación de crédito Hoteles.comCash y Noches para recompensas. Además, si queda pendiente algún monto adicional por pagar a un Proveedor de viajes en el momento del viaje, al hacer el check-in o al hacer el check-out (incluidos, entre otros, impuestos, cargos o depósitos de seguridad, cargos de resorts, seguros o cargos por combustible), esos montos no se incluirán al calcular el crédito Hoteles.comCash, incluso si están incluidos en el total mostrado al hacer la reservación. No se acumulará crédito Hoteles.comCash, Noches para recompensas ni Noches para el nivel sobre cargos por cambios o por cancelación que impongan los Proveedores de viajes, reservaciones canceladas ni depósitos de daños reembolsables. Si se obtiene crédito Hoteles.comCash por una Reservación que reúne los requisitos realizada en una moneda diferente a la que está asociada a tu Cuenta, el valor del crédito Hoteles.comCash acumulado por esa reservación se convertirá según el tipo de cambio del mercado aplicable en la fecha de la reservación. Acumularás (o no, según sea el caso) crédito Hoteles.comCash en función del porcentaje del Nivel en el que te encuentres en el momento de realizar tu Reservación que reúne los requisitos.

La cantidad de crédito Hoteles.comCash, Noches para recompensas y Noches para el nivel pendientes que se acumularán se calcula al momento de hacer una Reservación que reúne los requisitos y, de acuerdo con la sección 16, se basa en los detalles del itinerario reservado. Si el itinerario reservado se modifica o se cancela, podrían generarse diferencias entre la cantidad anticipada de crédito Hoteles.comCash, Noches para recompensas y Noches para el nivel pendientes, y la cantidad real de crédito Hoteles.comCash, Noches para recompensas y Noches para el nivel acumuladas por ese itinerario. El crédito Hoteles.comCash pendiente no se puede usar para Canjes de recompensas, y las Noches para el nivel pendientes no se toman en cuenta para el Nivel. Para que el crédito Hoteles.comCash pendiente se convierta en disponible y para que se confirmen las Noches para el nivel pendientes, la Reservación que reúne los requisitos se debe Completar (tal como se define en la sección 18). Así, ambos aparecerán como disponibles en tu Cuenta conforme a los periodos identificados en las tablas de publicación y conciliación que aparecen en la sección 18. Una vez que esté disponible, el Socio podrá usar el crédito Hoteles.comCash para Canje de recompensas y las Noches para el nivel se tomarán en cuenta para el Nivel.

**El crédito Hoteles.comCash es de tipo promocional, no puede comprarse directamente, no tiene valor en efectivo y no puede transferirse a otro Socio ni canjearse por efectivo en ninguna circunstancia. Ni tú ni ningún tercero pueden ceder, vender, transferir ni empeñar el crédito Hoteles.comCash. No tienes ningún derecho de propiedad ni ningún otro interés legal sobre el crédito Hoteles.comCash. Deberás enfrentar, de forma exclusiva, cualquier responsabilidad fiscal personal que pueda estar relacionada con la participación en los Programas y cualquier Canje de recompensa.**

## 5. Crédito Hoteles.comCash promocional

En el futuro, podemos ofrecer oportunidades para acumular crédito Hoteles.comCash extra en Marcas participantes (“**Crédito Hoteles.comCash promocional**”), a nuestro criterio exclusivo.

Se deben cumplir todos los términos y condiciones aplicables relacionados con la oferta específica de Crédito Hoteles.comCash promocional para poder obtener el crédito Hoteles.comCash. El crédito Hoteles.comCash acumulado por medio de una oferta de Crédito Hoteles.comCash promocional se publicará en tu Cuenta con el estado pendiente y se convertirá en crédito disponible de acuerdo con la sección 18.3 o con los términos y condiciones específicos de tal oferta. Las ofertas de Crédito Hoteles.comCash promocional no se aplican a las reservaciones canceladas. Las ofertas de Crédito Hoteles.comCash promocional se aplican en función del cumplimiento de los requisitos necesarios al momento de hacer la reservación original o tal como se establezca en los términos y condiciones específicos de la oferta. El Crédito Hoteles.comCash promocional puede tener periodos de vencimiento distintos que el Crédito Hoteles.comCash base. Consulta los términos y condiciones específicos de la oferta.

**Las ofertas de Crédito Hoteles.comCash promocional están limitadas a la persona receptora de la oferta en cuestión, son de tipo promocional, no se pueden transferir a otro Socio y no se pueden canjear por dinero en efectivo en ninguna circunstancia.**

## 6. Canje de crédito Hoteles.comCash (disposiciones generales)

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

El crédito Hoteles.comCash se puede usar para Canjes de recompensas al iniciar sesión en tu Cuenta y donde se especifique en una Marca participante, y está sujeto a los términos adicionales relacionados con cada tipo de reservación que se detallan en la sección 18.

El crédito Hoteles.comCash canjeado se restará de tu Cuenta al momento de hacer la reservación. Es posible que se te dé la opción de modificar la cantidad de crédito Hoteles.comCash que se aplicará a tu Canje de recompensa. Cuando tengas esta opción, la verás en la página de pago. Puede que esta opción no esté disponible en todos los Canjes de recompensas ni en todas las Marcas participantes.

Si se usa crédito Hoteles.comCash en un Canje de recompensa con una moneda diferente a la que está asociada a tu Cuenta, el valor del crédito Hoteles.comCash usado se convertirá a la moneda del Canje de recompensa según el tipo de cambio del mercado correspondiente a la fecha de la reservación y se deducirá de tu Cuenta.

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

## 7. Niveles de socios (disposiciones generales)

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

Los Socios pueden calificar para el nivel Silver, Gold o Platinum al acumular el número especificado de Noches para el nivel durante un año calendario, según se especifica en la tabla siguiente. Los criterios específicos para acumular una Noche para el nivel se definen con más detalle en la sección 18.

Nivel	Número de Noches para el nivel
Silver	5 Noches para el nivel en un año calendario
Gold	15 Noches para el nivel en un año calendario
Platinum	30 Noches para el nivel en un año calendario

Las Noches para el nivel se confirmarán en función de las condiciones establecidas en la sección 18 y los periodos identificados en las tablas de publicación y conciliación en esa misma sección.

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

Las Noches para el nivel acumuladas en viajes que comiencen en un Año de membresía y finalicen el siguiente Año de membresía se asignarán de forma prorrateada cuando se acumulen varias Noches para el nivel por ese viaje. Cuando se obtenga una sola Noche para el nivel por ese viaje, se asignará al siguiente Año de membresía.

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

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

Los socios Silver, Gold y Platinum podrían contar con Beneficios del programa adicionales, los cuales pueden estar sujetos a términos y condiciones adicionales. Los Beneficios del programa que proporcionen terceros estarán sujetos a los términos y condiciones que especifiquen esos terceros y se proporcionarán a su entera discreción. No somos responsables de ninguna reclamación, pérdida o responsabilidad derivadas de, o relacionadas con, los actos u omisiones de esos terceros en la prestación de los Beneficios del Programa. Los Beneficios del programa son de tipo promocional, no tienen valor en efectivo y no pueden transferirse a ningún otro Socio o tercero ni canjearse por efectivo en ninguna circunstancia. En la medida máxima permitida por la ley, nos reservamos el derecho a introducir, variar, suspender o retirar cualquier beneficio en cualquier

momento sin previo aviso cuando el cambio sea beneficioso, no tenga un impacto significativo sobre ti o se deba a una causa justificada, y, en cualquier otro caso, con un aviso por escrito enviado con un periodo razonable de anticipación mediante una notificación o publicación en nuestra app o sitio web, o por correo electrónico. Es posible que ciertas ofertas y beneficios no estén disponibles en todos los territorios.

## 8. Cambios en el saldo de crédito Hoteles.comCash, el saldo de Noches para recompensas, el saldo de Noches para el nivel y el Nivel

Nos reservamos el derecho de anular o cancelar en cualquier momento el crédito Hoteles.comCash, las Noches para recompensas o las Noches para el nivel pendientes o disponibles (ya sea en su totalidad o una parte de ellos) que se hayan obtenido por una Reservación que reúne los requisitos o un Canje de recompensa que no se completó.

Cuando recibas un reembolso o un crédito parcial de EG o de un Proveedor de viajes debido a una cancelación dentro de un periodo de penalización, se perderá todo el crédito Hoteles.comCash utilizado y no acumularás Componentes de viaje. Cuando recibas un reembolso o un crédito parcial de EG o de un Proveedor de viajes, y se haya utilizado crédito Hoteles.comCash para pagar de forma parcial (salvo para reservaciones de alquileres de corta duración) o total el Canje de recompensa, el Crédito Hoteles.comCash base utilizado se restablecerá en tu Cuenta y no acumularás Componentes de viaje. Cuando recibas un reembolso o un crédito parcial de EG o de un Proveedor de viajes, y se haya utilizado crédito Hoteles.comCash para pagar de forma parcial el Canje de recompensa del alquiler de corta duración, podría restablecerse una parte del Crédito Hoteles.comCash base en tu Cuenta y no acumularás Componentes de viaje. En el resto de los casos, el crédito Hoteles.comCash, las Noches para recompensas y las Noches para el nivel se anularán o se cancelarán cuando recibas un reembolso o un crédito de EG, de un Proveedor de viajes, de una institución financiera o de una institución emisora de tarjetas. Anularemos o cancelaremos el crédito Hoteles.comCash, las Noches para recompensas o las Noches para el nivel obtenidos mediante información fraudulenta o falsificada, o en infracción de estos Términos y condiciones. Cuando tengas derecho a que se restablezca una parte o la totalidad de tu Crédito Hoteles.comCash a tu Cuenta (según lo establecido anteriormente) por una reservación realizada en una moneda diferente a la que está asociada a tu Cuenta, tu Crédito Hoteles.comCash se restablecerá al tipo de cambio del mercado correspondiente a la fecha de la reservación. El Crédito Hoteles.comCash base o promocional vencido no se acreditará a tu Cuenta en ninguna circunstancia.

Puedes acceder a tu saldo de crédito Hoteles.comCash, tu saldo de Noches para recompensas, tu saldo de Noches para el nivel, y tu actividad de acumulación y canje en tu página de actividad del programa de lealtad en cada Marca participante, si corresponde. También recibirás actualizaciones periódicas por correo electrónico. Tu saldo de crédito Hoteles.comCash se mostrará siempre en la moneda de la región que estés utilizando. Si la moneda es diferente a la asociada a tu Cuenta, el saldo mostrado será una estimación basada en el tipo de cambio del mercado correspondiente a la fecha en que se mostró el saldo. La moneda asociada a tu Cuenta puede actualizarse en el futuro.

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

Servicio al cliente:

[Centro de ayuda de Hoteles.com](#)

Si cancelamos o anulamos tu crédito Hoteles.comCash, tus Noches para recompensas o tus Noches para el nivel, según lo indicado anteriormente, y los cambios en tus saldos de Hoteles.comCash, Noches para recompensas o Noches para el nivel implican que ya no tienes una cantidad suficiente de Noches para el nivel para estar en determinado Nivel o una cantidad suficiente de Noches para recompensas, nos reservamos el derecho de cambiar tu Nivel en función del saldo de Noches para el nivel o de eliminar tu Noche de regalo. Del mismo modo, si tras comunicarte con nuestro Servicio de atención a clientes, tal como se indica anteriormente, acreditamos en tu cuenta Noches para recompensas o Noches para el nivel adicionales, revisaremos tu Nivel y realizaremos los cambios necesarios en función de tu nuevo saldo de Noches para recompensas y Noches para el nivel.

## 9. Precios para socios

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

- Los Socios que iniciaron sesión en el sitio web o la aplicación de una Marca participante.
- Los usuarios de la aplicación de una Marca participante.
- Los Socios que buscan opciones de viajes en determinados motores de búsqueda.

Los Precios para socios están disponibles en propiedades y fechas seleccionadas únicamente. Los Precios para socios solo se mostrarán cuando corresponda en función de tu búsqueda y pueden cambiar en cualquier momento. Cuando se muestra un Precio para socios junto a un precio que está tachado, el precio tachado se basa en la tarifa estándar de la propiedad en

nuestro sitio o aplicación, según lo determinado y proporcionado por el administrador de la propiedad, antes de aplicar todos los descuentos y recompensas correspondientes. Los Socios pueden ver diferentes Precios para socios según su Nivel. La cláusula "Precio" de los [Términos de servicio](#) también se aplicará a los Precios para socios.

## 10. Cambios a estos Términos y condiciones

Podemos modificar en cualquier momento estos Términos y condiciones por alguna causa justificada o en caso de que la modificación sea beneficiosa para ti, incluidas, entre otras, las normas y los porcentajes de acumulación y uso de crédito Hoteles.comCash, los Niveles y los requisitos para alcanzarlos y para acumular Noches para el nivel, la política de vencimiento del crédito Hoteles.comCash, los Canjes de recompensas, los Beneficios del programa, y los productos y servicios en los que se puede acumular y utilizar crédito Hoteles.comCash.

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

**Tu participación continua como Socio en uno o más de los Programas después de la implementación de los cambios constituye tu aceptación de los cambios a estos Términos y condiciones.** Si no estás de acuerdo con los cambios, puedes eliminar tu Cuenta siguiendo las instrucciones de la sección 2.

## 11. Suspensión y finalización de Hoteles.comCash y los Programas

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

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

## 12. Actividad indebida del Socio

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

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

[Centro de ayuda de Hoteles.com](#)

## 13. Quejas

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

Servicio al cliente:

[Centro de ayuda de Hoteles.com](#)

## 14. Exoneración y limitación de responsabilidad

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

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

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

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

(ii) cuando tú no hayas sufrido directamente la pérdida; o

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

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

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

## 15. Privacidad

Tu privacidad es importante para nosotros.

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

[Aviso de privacidad de Hoteles.com](#)

## 16. General

Los términos y condiciones que actualmente están en el sitio web disponible en [Términos y condiciones de Hoteles.com Rewards](#) se aplicarán hasta el 2 de agosto de 2026 (o en la fecha posterior que se te notifique) y sustituirán a todas las versiones anteriores de estos Términos y condiciones, salvo lo dispuesto en el párrafo siguiente. Estos nuevos Términos y Condiciones actualizados entrarán en vigencia a partir del 3 de agosto de 2026 o en una fecha posterior que se te notifique.

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

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

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

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

## 17. Derecho aplicable

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

## 18. Términos de Hoteles.com Rewards

### 18.1 Definiciones de Hoteles.com

Nota: consulta la sección 3 de estos Términos y condiciones para obtener definiciones adicionales.

“**Completar**” significa que el Socio, u otros viajeros que reservaron con la Cuenta, deben completar la estadía en un Hotel que reúne los requisitos o un Alquiler de hospedaje que reúne los requisitos.

“**Alquiler de hospedaje que reúne los requisitos**” hace referencia a una reservación de solo hospedaje para un alquiler de corta duración que hace un Socio a través de Hoteles.com y que se Completa posteriormente.

“**Reservación que reúne los requisitos**” hace referencia a una reservación que hace un Socio a través de Hoteles.com para un Hotel que reúne los requisitos o un Alquiler de hospedaje que reúne los requisitos, y que se Completa posteriormente.

“**Hotel que reúne los requisitos**” hace referencia a cualquier propiedad independiente que no sea un Alquiler de hospedaje que reúne los requisitos, que reserve un Socio a través de Hoteles.com y cuya reservación se Complete posteriormente.

“**Hoteles.com**” hace referencia al sitio Hoteles.com de Colombia o la versión móvil del sitio y cualquier aplicación móvil relacionada.

“**Programa**” hace referencia al programa Hoteles.com Rewards descrito en esta sección 18.

“**Noche de regalo**” hace referencia al Crédito Hoteles.comCash disponible acumulado en Hoteles.com que se puede usar en un Canje de recompensa y que se recibe de conformidad con los plazos de publicación o conciliación de Hoteles.comCash establecidos en la sección 18.3.

“**Noche para recompensas**” hace referencia al método que se usa para calcular el progreso hasta conseguir una Noche de regalo, que se obtiene por: (a) cada habitación reservada por noche en un Hotel que reúne los requisitos; y (b) cada noche de estadía en un Alquiler de hospedaje que reúne los requisitos, siempre que en cada caso la reservación no se haya pagado total o parcialmente con crédito Hoteles.comCash ni con una tarjeta regalo o cupón.

### 18.2 Acumulación de crédito Hoteles.comCash

Se puede obtener Crédito Hoteles.comCash base al hacer una Reservación que reúne los requisitos a través de Hoteles.com según se establece a continuación. Sujeto a lo dispuesto en esta sección 18.2, no se acumulará crédito Hoteles.comCash ni Noches para recompensas por ninguna noche de una reservación que se pague total o parcialmente con Hoteles.comCash. Consulta la sección 18.4 para obtener más información sobre cómo se aplica Hoteles.comCash a varias noches. No se acumulará crédito Hoteles.comCash por ninguna parte de un Canje de recompensa pagado con una tarjeta de regalo.

#### 18.2.1 Reservaciones que reúnen los requisitos

Sujeto a la sección 4, a esta sección 18.2 y a la sección 18.3, los Socios acumularán el 10% del valor de cada Noche para recompensas en crédito Hoteles.comCash (sin incluir impuestos ni cargos) por cada Noche para recompensas.

#### 18.2.2 Reservaciones que no reúnen los requisitos

Las compras que no sean las indicadas anteriormente **no** reúnen los requisitos para acumular crédito Hoteles.comCash ni Noches para recompensas. Estas incluyen, entre otras:

- Tarjetas de regalo
- Reservaciones hechas en el enlace “Grupos y reuniones” en Hoteles.com
- Seguros
- Productos relacionados con la determinación de precios

### 18.3 Publicación y conciliación del crédito Hoteles.comCash

El crédito Hoteles.comCash se convertirá en Crédito Hoteles.comCash disponible una vez que se Completen 10 Noches para recompensas de acuerdo con los siguientes plazos:

Reservación que reúne los requisitos	Plazo de Noche de regalo
Las 10 Noches para recompensas se pagaron en el momento de la reservación (“Pago inmediato”)	Hasta 3 días después de que se Complete la Reservación que reúne los requisitos (con la estadía en la décima Noche para recompensas)
Una o más de las Noches para recompensas se pagaron en el momento de la estadía (“Pago posterior”)	Hasta 35 días después de que se Complete la Reservación que reúne los requisitos (con la estadía en la décima Noche para recompensas)

<b>Reservación que reúne los requisitos</b>	<b>Plazo de Noche de regalo</b>
Una o más de las Noches para recompensas fueron en Alquileres de hospedaje	Hasta 35 días después de que se Complete la Reservación que reúne los requisitos (con la estadía en la décima Noche para recompensas)

#### **18.4 Canje de crédito Hoteles.comCash**

Sujeto a lo dispuesto en la sección 6, puedes canjear tu Crédito Hoteles.comCash disponible para pagar los siguientes tipos de Canjes de recompensas:

(a) El costo parcial o total de un hotel con “Pago inmediato”, incluidos los impuestos y cargos que debas pagar en el momento de la reservación. El crédito Hoteles.comCash únicamente se puede usar cuando el pago se realiza en Hoteles.com en el momento de hacer la reservación mediante la opción “Pagar ahora”.

(b) El costo parcial o total de un alquiler de corta duración participante, incluidos los impuestos y cargos. El crédito Hoteles.comCash no se puede utilizar en todos los alquileres de corta duración. Consulta la página de detalles de los alquileres de corta duración para saber si reúnen los requisitos.

Cualquier saldo restante de Hoteles.comCash que quede después del canje se conservará en tu Cuenta.

Además de las restricciones de acumulación establecidas en la sección 18.2, si usas el Crédito Hoteles.comCash disponible en un Canje de recompensa para más de una noche, y el valor del Canje de recompensa es superior a la cantidad de Crédito Hoteles.comCash disponible en tu Cuenta, el Crédito Hoteles.comCash disponible se aplicará automáticamente al valor promedio por noche (incluidos los impuestos y cargos que no deban pagarse al Proveedor de viajes en el momento del viaje) de tu Canje de recompensa por cada noche de tu reservación hasta que todo el Crédito Hoteles.comCash disponible (o todo el Crédito Hoteles.comCash disponible que hayas seleccionado para aplicar) se haya aplicado a ese Canje de recompensa.

El crédito Hoteles.comCash no se puede canjear en alquileres de autos reservados en Hoteles.com.

#### **18.5 Vencimiento del crédito Hoteles.comCash**

El Crédito Hoteles.comCash disponible en tu Cuenta no vencerá siempre y cuando hayas hecho una Reservación que reúne los requisitos o hayas efectuado un Canje de recompensa a través de una Marca participante en tu Cuenta por lo menos una vez cada dieciocho (18) meses. El Crédito Hoteles.comCash pendiente y las Noches para recompensas no vencerán siempre y cuando hayas hecho una Reservación que reúne los requisitos o hayas efectuado un Canje de recompensa a través de Hoteles.com en tu Cuenta por lo menos una vez cada doce (12) meses. Si no se ha producido dicha actividad en dieciocho (18) o doce (12) meses, respectivamente, todo el Crédito Hoteles.comCash base y promocional acumulado (ya sea disponible o pendiente) vencerá y no se restablecerá. El Crédito Hoteles.comCash promocional puede tener periodos de vencimiento distintos. Consulta los términos y condiciones específicos de la oferta para obtener más información.

El crédito Hoteles.comCash que se haya convertido a partir de sellos de Hoteles.com Rewards y Noches de regalo conservará las fechas de vencimiento originales, a menos que se haga una Reservación que reúna los requisitos o un Canje de recompensa a través de una Marca participante en tu Cuenta una vez que estos Términos y condiciones entren en vigencia, en cuyo caso se aplicará lo dispuesto en el párrafo anterior.

#### **18.6 Confirmación de las Noches para recompensas y las Noches para el nivel**

Solo se concederá una Noche para el nivel cuando se Complete una Reservación que reúne los requisitos. No hay un valor mínimo necesario para acumular una Noche para el nivel; las Noches para el nivel se pueden acumular con Canjes de recompensas que se paguen total o parcialmente con crédito Hoteles.comCash.

Al calcular el avance hacia un Nivel o una Noche de regalo, las Noches para el nivel y las Noches para recompensas se confirmarán de acuerdo con los siguientes plazos:

<b>Reservación que reúne los requisitos</b>	<b>Plazo de Noches para recompensas</b>
Hoteles con Pago inmediato	Hasta 3 días después de Completar la Reservación que reúne los requisitos
Hoteles con Pago posterior	Hasta 35 días después de Completar la Reservación que reúne los requisitos
Alquileres de hospedaje	Hasta 35 días después de Completar la Reservación que reúne los requisitos

#### **19. Hoteles.com Rewards (sellos)**

Los siguientes términos de la presente sección 19 se aplicarán en lugar de la sección 18 si usas tu Cuenta en Hoteles.com en regiones donde no se utilice el crédito Hoteles.comCash y en regiones donde se concedan sellos en lugar de Hoteles.comCash. Las siguientes condiciones no se aplicarán si usas tu Cuenta en Hoteles.com en Colombia:

## Términos y condiciones de Hoteles.com Rewards

Última actualización: 4 de noviembre de 2022

Hoteles.com™ Rewards es un programa de lealtad de Hoteles.com™ (el "**Programa**"). Por cada noche que reserves y te hospedes en una propiedad que reúna los requisitos para Hoteles.com Rewards, obtendrás un sello ("**Sello**"). Cuando acumules 10 Sellos con nosotros, te daremos una noche de regalo para canjear ("**Noche de regalo**"). Esta Noche de regalo no incluye impuestos ni cargos, que debes pagar al canjear la Noche de regalo. Todas las reservaciones deben hacerse en línea o en nuestra aplicación móvil. Solo puedes acumular Sellos o canjear Noches de regalo en una propiedad que reúna los requisitos para Hoteles.com Rewards.

El Programa está abierto a cualquier persona mayor de 18 años (o mayor de edad en tu país) que se registre en Hoteles.com con una dirección de correo electrónico válida y, a continuación, se registre en el Programa. No podrán participar empresas, asociaciones ni otros grupos. Los empleados de Expedia, Inc. no podrán acumular Sellos ni canjear Noches de regalo si hacen una reservación con un descuento para empleados. Si un empleado de Expedia, Inc. hace una reservación sin usar su descuento, podrá acumular Sellos y canjear Noches de regalo de Hoteles.com Rewards.

### NIVELES DE HOTELES.COM REWARDS

El Programa tiene tres niveles:

- Hoteles.com Rewards,
- Hoteles.com Rewards Silver y
- Hoteles.com Rewards Gold.

Al registrarte, te convertirás en socio de Hoteles.com Rewards. Cuando acumules de 10 a 29 Sellos en un año de membresía, calificarás para Hoteles.com Rewards Silver. Cuando acumules 30 Sellos o más en un año de membresía, calificarás para Hoteles.com Rewards Gold. Un año de membresía se extiende durante el plazo de un año a partir de la fecha en que creaste una cuenta y, luego, a partir de cada aniversario de esa fecha.

Los socios Silver y Gold tienen un número de teléfono exclusivo al que pueden llamar las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para hacer reservaciones o consultas, y existen otros beneficios como la oferta anticipada y ofertas exclusivas. Estos beneficios estarán disponibles dentro de las dos semanas siguientes de haber calificado como socio Silver o Gold, y continuarán en vigor por el resto del año de membresía y el siguiente año de membresía completo. Si no acumulas suficientes Sellos para permanecer en la categoría Silver o Gold, te bajaremos un nivel para el siguiente año de membresía.

### CÓMO ACUMULAR SELLOS

Acumularás un Sello por cada noche que te hospedes en una propiedad que reúna los requisitos para Hoteles.com Rewards. Acumula 10 Sellos y te daremos una Noche de regalo. Debes iniciar sesión en tu cuenta de Hoteles.com cuando reserves en línea y en nuestra aplicación móvil para que podamos agregar los Sellos que acumules en la cuenta después de la estadía. Si haces una reservación con nosotros por teléfono, debes indicarnos la dirección de correo electrónico que figura en tu cuenta para que sepamos dónde agregar los Sellos. Solo los socios de Hoteles.com Rewards acumulan Sellos. Otros huéspedes incluidos en la misma reservación no los acumulan, y no puedes acumular Sellos correspondientes a reservaciones de propiedades que hayas hecho antes de registrarte en el Programa.

Aggregaremos los Sellos que acumules a tu cuenta hasta 72 horas después de que hayas hecho el check-out de la propiedad que reúna los requisitos para Hoteles.com Rewards. Si acumulas Sellos y, luego, consideramos que no completaste la estadía (un "**Sello no válido**"), nos reservamos el derecho de eliminar los Sellos no válidos de tu cuenta. Esto podría suceder si cancelas la reservación o no hiciste el check-in en la propiedad, ya que, en estas situaciones, los Sellos no serían válidos. Los Sellos no válidos no cuentan para acumular los diez Sellos que necesitas para canjear una Noche de regalo. Es posible que debas esperar hasta 35 días para canjear la Noche de regalo si acumulas algunos de los Sellos a través de la opción de "pagar más adelante o pagar en la propiedad".

Puedes consultar tu cuenta, en cualquier momento, para ver cuántos Sellos acumulaste. Inicia sesión en Hoteles.com, usa nuestra aplicación móvil o llama a nuestro centro de atención telefónica. Eres responsable de asegurarte de que lo indicado en tu cuenta sea correcto. Si crees que no acumulaste la cantidad correcta de Sellos, lo averiguaremos por ti. Si alguna reservación no fuera válida, tal como se mencionó anteriormente, la eliminaremos de la cuenta.

Además de la información antes mencionada, no acumularás Sellos en los siguientes casos:

- Reservaciones hechas desde un sitio web afiliado de Hoteles.com
- Reservaciones hechas antes de registrarte en el Programa
- Reservaciones de paquete, es decir, propiedad y vuelo
- Algunas reservaciones hechas con un cupón de descuento, voucher o código; deberás consultar las condiciones de cada uno de estos
- Reservaciones hechas a través de servicios de viajes para grupos
- Reservaciones que no tengan costo alguno para ti, es decir, reservaciones gratuitas

## **CÓMO CANJEAR LAS NOCHES DE REGALO**

Cuando acumules 10 Sellos, te daremos una Noche de regalo para canjear en cualquier propiedad que reúna los requisitos para Hoteles.com Rewards. Puedes canjear la Noche de regalo en línea y en nuestra aplicación móvil.

El valor máximo de la Noche de regalo se calcula en función del valor de los diez Sellos que acumulaste, siempre y cuando no hayan vencido. Este valor corresponde a la tarifa diaria promedio, sin contar impuestos ni cargos, de los Sellos que acumulaste anteriormente. Si acumulaste un Sello en un Precio para socios de Hoteles.com (según se define más arriba), se utilizará este precio, en lugar del precio regular, para efectuar el cálculo. Deberás pagar impuestos, cargos, comidas y otros costos relacionados con la Noche de regalo.

Si usaste diferentes monedas cuando acumulaste los diez Sellos, el valor de cada Sello se calcula actualmente usando la moneda relacionada con el territorio en el que estabas cuando te uniste al Programa.

Las estadías de las Noches de regalo están sujetas a todos los términos y condiciones de reservaciones aplicables. No acumularás un Sello cuando canjees la Noche de regalo. Los Sellos no tienen valor en efectivo y no puedes canjear la Noche de regalo por efectivo.

Si canjeas la Noche de regalo en una estadía cuyo valor sea menor al valor máximo de la Noche de regalo, no recibirás la diferencia en efectivo, crédito ni de ningún otro modo. Puedes canjear la Noche de regalo por una estadía con un costo mayor que el valor máximo de la Noche de regalo y solo pagarás la diferencia.

Si tienes más de una Noche de regalo para canjear, podrás elegir a qué reservación quieres aplicarla. No podrás combinar la Noche de regalo con ninguna otra oferta, cupón de descuento, cupón ni código, a menos que los términos de alguna de estas promociones indiquen que sí puedes hacerlo. Esto significa que cuando reserves una estadía y canjees la Noche de regalo, generalmente no podrás obtener un descuento adicional para esa reservación.

Si canjeas la Noche de regalo por una reservación por un plazo mayor a una noche, aplicaremos automáticamente su valor a la noche más costosa de esa reservación, sujeto a su valor máximo.

Las estadías correspondientes a la Noche de regalo están sujetas a todas las políticas de cancelación aplicables que nos imponen las propiedades que reúnen los requisitos para Hoteles.com Rewards. Si cancelas una Noche de regalo por la cual, si hubieras pagado y cancelado la reservación, habrías tenido derecho a un reembolso completo, te devolveremos la Noche de regalo a la cuenta. Si cancelas una Noche de regalo por la cual, si hubieras pagado y cancelado la reservación, habrías tenido derecho a un reembolso del 1 al 99%, no te devolveremos la Noche de regalo a la cuenta. Si cancelas una Noche de regalo por

la cual, si hubieras pagado y cancelado la reservación, no habrías tenido derecho a un reembolso, no te devolveremos la Noche de regalo a la cuenta.

Si deseas cambiar las fechas de una reservación que incluye una Noche de regalo que canjeaste, deberás cancelar la reservación, esperar a que se devuelva la Noche de regalo a tu cuenta y, luego, volver a reservar para poder aplicar la Noche de regalo a la nueva reservación.

## **PROPIEDADES VIP ACCESS**

Los socios Silver y Gold de Hoteles.com Rewards reúnen los requisitos para acceder a servicios exclusivos en las propiedades VIP Access seleccionadas. Los requisitos para calificar para estos servicios dependen del nivel de socio de Hoteles.com Rewards con que se cuente en el momento de reservar y dichos servicios se brindarán según lo indicado en el anuncio de las propiedades al hacer la reservación. Los servicios pueden variar según la propiedad y se encuentran sujetos a cambios en cualquier momento. Se podrá exigir una duración mínima de la estadía.

Las propiedades participantes de la red VIP Access incluyen beneficios que pueden variar según la propiedad y que se encuentran sujetos a cambios en cualquier momento sin previo aviso. La prestación de los servicios se encuentra destinada al titular de cuenta y se extenderá a huéspedes adicionales que hayan reservado mediante la cuenta del socio Silver o Gold únicamente a discreción de la propiedad y estará sujeta a disponibilidad.

Los socios Silver y Gold tienen garantizado el servicio de wifi gratis en las propiedades VIP Access. Este servicio se refiere al wifi estándar. Es posible que haya wifi premium disponible por un cargo adicional. Dicho servicio se encuentra sujeto a cambios en cualquier momento.

Los socios Gold pueden calificar para recibir un ascenso de categoría al hacer el check-in en las propiedades VIP Access participantes, sujeto a disponibilidad. Los requisitos para calificar para un ascenso a una categoría superior de habitación dependen del nivel de socio de Hoteles.com Rewards con que se cuente al momento de efectuar la reservación. Los ascensos de categoría en propiedades VIP Access están destinados al titular de cuenta y podrán extenderse a habitaciones adicionales reservadas mediante la cuenta del socio Gold únicamente a discreción de la propiedad y según la disponibilidad. Los ascensos a una categoría superior de habitación pueden incluir ascensos de categoría gratuitos a una categoría de habitación de valor o calidad superiores. En lugar de brindar un ascenso a una categoría superior de habitación, se puede asignar a los huéspedes a un piso preferente o a una ubicación preferente en un piso, por ejemplo, lejos de los ascensores o la máquina de hielo. No se pueden reservar los ascensos a una categoría superior de habitación.

Los socios Gold pueden hacer el check-in anticipado o el check-out extendido en las propiedades VIP Access participantes, sujeto a disponibilidad. Los requisitos para calificar para el check-in anticipado y el check-out extendido dependen del nivel de socio de Hoteles.com Rewards con que se cuente al momento de hacer la reservación. El check-in anticipado y el check-out extendido están destinados al titular de cuenta y podrán extenderse a huéspedes adicionales que hayan reservado mediante la cuenta del socio Gold únicamente a discreción de la propiedad y según la disponibilidad.

## **CAMBIOS EN HOTELES.COM™ REWARDS, VENCIMIENTO DE LOS SELLOS Y FINALIZACIÓN DEL PROGRAMA**

Tus Sellos no vencerán siempre y cuando mantengas la cuenta activa al menos una vez cada 12 meses. Es decir que debes acumular un Sello o canjear una Noche de regalo en ese plazo y, cuando lo hagas, la fecha de vencimiento se extenderá por otros 12 meses. Si no acumulas Sellos ni canjeas Noches de regalo en un periodo de 12 meses, los Sellos vencerán y es posible que desactivemos tu cuenta. Si esto sucediera, no se volverán a emitir los Sellos. Inicia sesión en tu cuenta para consultar cuándo vencerán tus Sellos.

Podremos modificar los términos y condiciones de Hoteles.com Rewards en cualquier momento, con o sin previo aviso, incluidas las normas para acumular Sellos; los diferentes niveles, sus requisitos para calificar y los beneficios relacionados; las normas para canjear la Noche de regalo; la lista de propiedades que reúnen los requisitos para Hoteles.com Rewards, y el valor máximo de una Noche de regalo. Podremos comunicarte estos cambios por correo electrónico o a través del sitio web de Hoteles.com. Por este motivo, asegúrate de verificar tu cuenta con regularidad.

Hoteles.com Rewards no tiene fecha de finalización y continuará hasta que lo cerremos, lo que podría ocurrir en cualquier momento. Si cerramos el Programa, tendrás 30 días desde que anunciemos el cierre para canjear las Noches de regalo que tengas en tu cuenta. Después de esa fecha, perderás las Noches de regalo y no recibirás compensación alguna.

Si continúas acumulando Sellos y canjeando Noches de regalo en Hoteles.com Rewards, aceptas cualquier modificación de estos términos y condiciones. Eres responsable de mantenerte al tanto de cualquier cambio que podamos hacer. La versión más reciente siempre estará disponible en nuestro sitio web.

## **DISPOSICIONES GENERALES DE HOTELES.COM™ REWARDS**

Nos reservamos el derecho de suspender tu participación si actúas de manera fraudulenta o usas el Programa de forma tal que no cumpla con nuestros términos y condiciones, o cualquier ley, regulación, estatuto, u ordenanza federal o estatal. Si suspendemos tu participación, es posible que pierdas los Sellos y los beneficios acumulados. También tenemos derecho a iniciar las acciones administrativas y/o legales correspondientes, incluido un enjuiciamiento penal si fuera necesario.

Mientras tu registro en Hoteles.com Rewards esté activo, podremos comunicarte cualquier actualización sobre tu cuenta o tus transacciones por correo electrónico. Podremos retirarte los Sellos en cualquier momento. No puedes vender ni transferir tus Sellos ni combinarlos con los Sellos de otro socio. Los Sellos y las Noches de regalo no son transferibles si un socio fallece, si hubiera un problema de relaciones domésticas, o bien por aplicación de la ley.

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

No seremos responsables por ninguna inexactitud en cuanto a la obtención, el canje y el uso de los Sellos o las Noches de regalo, a menos que, y solo en la medida que, hayamos ocasionado directamente dichas inexactitudes. No seremos responsables por las Noches de regalo que, después de recibir las, podrían perderse, quitarse o invalidarse, salvo que un acto negligente o fraudulento de Hoteles.com haya originado o contribuido a generar dicha responsabilidad. Los proveedores y socios comerciales de Hoteles.com no están afiliados de ninguna manera a la administración del Programa ni son responsables de ella.

La cláusula de "Responsabilidad" incluida en los Términos de servicio se aplica a estos Términos y condiciones de Hoteles.com Rewards.

Es condición para ser socio del Programa que nos des tu consentimiento y nos autorices a recopilar, usar y divulgar la información personal que recopilemos de acuerdo con el Aviso de privacidad, y todas las leyes de privacidad y protección de datos aplicables.

Si se determinara que alguna parte de estos Términos y condiciones de Hoteles.com Rewards no es válida, legal o exigible, la validez, legalidad y exigibilidad del resto de las disposiciones no se verán afectadas ni perjudicadas en modo alguno. La omisión o la tardanza por nuestra parte en el cumplimiento de alguna de las disposiciones de estos Términos y condiciones de Hoteles.com Rewards en cualquier momento no suponen una renuncia a nuestro derecho a exigir el cumplimiento de dicha disposición o de cualquier otra aquí incluida en el futuro.

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

El Programa Hoteles.com Rewards y los Términos y condiciones de Hoteles.com Rewards se rigen por las leyes especificadas en los Términos de servicio.

El Programa no será válido cuando esté prohibido por la ley. El hecho de que no exijamos el cumplimiento de alguna disposición de estos Términos y condiciones de Hoteles.com Rewards no constituirá una renuncia de dicha disposición ni de ninguna otra.

Nuestra decisión sobre todas las preguntas o controversias relacionadas con el Programa es definitiva.

## **PRECIOS PARA SOCIOS**

Los Precios para socios ("**Precios para socios**") de Hoteles.com están disponibles para los siguientes clientes:

- Socios de Hoteles.com Rewards.

- Si inicias sesión en tu cuenta de Hoteles.com al navegar por el sitio web, automáticamente verás los Precios para socios en las propiedades seleccionadas en las que se muestre el banner Precio para socios.

- Usuarios de la aplicación móvil (según se define en estos términos y condiciones a continuación).

- Al usar la aplicación móvil, automáticamente verás los Precios para socios en las propiedades seleccionadas donde se muestra el banner Precio para socios. Los usuarios de la aplicación móvil no verán los Precios para socios cuando accedan al sitio web por medio de otras plataformas, a menos que hayan iniciado sesión como socios de Hoteles.com Rewards.

Los Precios para socios están disponibles en propiedades y fechas seleccionadas únicamente. Los Precios para socios solo se mostrarán cuando corresponda en función de tu búsqueda y pueden cambiar en cualquier momento. Cuando se muestra un Precio para socios junto a un precio tachado, el precio tachado se basa en la tarifa estándar que determinó y proporcionó la propiedad, y que figura en nuestro sitio. La sección "Precios" de los Términos de servicio también se aplicará a los Precios para socios.