

Términos y condiciones de Hoteles.com Rewards

Fecha de entrada en vigor: 6 de julio de 2026

1. [Introducción](#)
2. [Registro en los Programas](#)
3. [Definiciones](#)
4. [Cómo obtener Hoteles.comCash \(general\)](#)
5. [Oferta promocional de Hoteles.comCash](#)
6. [Cómo canjear Hoteles.comCash \(general\)](#)
7. [Categorías de afiliación \(general\)](#)
8. [Modificación del saldo de Hoteles.comCash, de la cantidad de noches válidas para la obtención de recompensas \(Noches de recompensa\), de la cantidad de noches válidas para avanzar entre categorías \(Noches de categoría\) y de los niveles de categoría](#)
9. [Precios para miembros](#)
10. [Modificación de estos Términos y condiciones](#)
11. [Suspensión y cancelación de Hoteles.comCash y los Programas](#)
12. [Uso indebido del Programa](#)
13. [Reclamaciones](#)
14. [Exención y limitación de responsabilidades](#)
15. [Privacidad](#)
16. [Aspectos generales](#)
17. [Legislación aplicable](#)
18. [Términos y condiciones de Hoteles.com Rewards](#)
19. [Hoteles.com Rewards \(sellos\)](#)

1. Introducción

Este es nuestro programa de fidelidad, que ofrece a los miembros una serie de recompensas y ventajas. Al crear una Cuenta, te conviertes automáticamente en miembro de nuestro programa de fidelidad.

Estos Términos y Condiciones explican los distintos elementos de nuestro programa de fidelidad y se te aplicarán si creas una Cuenta en Hoteles.com o accedes a tu Cuenta desde otra Marca participante. Expedia, Inc. ("El", "nosotros", "nuestro", "nosotros") en nombre de sus subsidiarias y filiales, todas ellas empresas de Expedia Group (colectivamente, "EG") ofrece a los Miembros la posibilidad de utilizar los Programas y Hoteles.comCash.

Los Miembros pueden participar en los Programas que se indican a continuación para cada Marca participante en virtud de lo dispuesto en los presentes Términos y condiciones. Los términos "tú" y "tu" que figuran en estos Términos y condiciones se refieren a cualquier Miembro.

La Sección 19 se te aplicará si utilizas tu Cuenta de Hoteles.com en regiones donde no se haya lanzado Hoteles.comCash.

PODEMOS MODIFICAR ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES EN VIRTUD DE LO DISPUESTO EN LA SECCIÓN 10.

2. Registro en los Programas

Los Programas solo se ofrecen a personas físicas que tengan al menos dieciocho (18) años, o la mayoría de edad en su país de residencia si esta es mayor, y dispongan de una dirección válida de correo electrónico. Tienes la responsabilidad de confirmar que tu participación en los Programas cumple las políticas de tu empresa en lo que respecta a la participación en programas de fidelidad.

Para registrarte en los Programas, debes cumplir los requisitos establecidos en esta sección y: (a) crear una Cuenta en Hoteles.com; (b) iniciar sesión en tu Cuenta de Hoteles.com o de una Marca participante; o (c) aceptar estos Términos y condiciones. A continuación, deberás confirmar que aceptas estos Términos y condiciones. Solo podrán participar en los Programas aquellas personas que cumplan los requisitos. En ningún caso podrán participar empresas, grupos organizacionales ni agencias de viajes en los Programas. 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 en otras Marcas participantes a medida que los Programas estén disponibles en dichas Marcas participantes.

Si prefieres no formar parte de los Programas, puedes eliminar tu Cuenta y seguir reservando con las Marcas participantes sin iniciar sesión. Para obtener más información sobre cómo eliminar tu Cuenta, haz clic [aquí](#). Si eliminas tu Cuenta, dejarás de tener acceso a tu perfil o a la información de tu Cuenta, no obtendrás Hoteles.comCash y se eliminará todo lo que hayas acumulado hasta ahora en lo referente a Hoteles.comCash, a la cantidad de noches válidas para la obtención de recompensas, a la cantidad de noches válidas para alcanzar la categoría y a tu categoría. En el caso de eliminar una Cuenta, no podrás reactivar la Cuenta que hayas eliminado ni su saldo Hoteles.comCash asociado. Si quieres volver a unirse a los Programas más adelante, deberás crear una Cuenta nueva.

Se considerará nula la participación en los Programas si así lo establece la legislación de tu país de residencia, y se realizarán las modificaciones necesarias en estos Términos y condiciones (de acuerdo con lo dispuesto en la sección 10) para cumplir con dicha legislación o normativa.

3. Definiciones

Nota: En la sección 18 de esos Términos y condiciones, se ofrecen más definiciones.

"Cuenta" es la cuenta que tienes (o creas) con Hoteles.com y a la que se ha accedido desde Hoteles.com o una Marca participante. Si cumples los requisitos establecidos en la sección 2, dicha Cuenta te da acceso automáticamente a los Programas de Hoteles.com o de una Marca participante.

"Hoteles.comCash disponible" es el saldo estándar de Hoteles.comCash o el saldo promocional de Hoteles.comCash que está disponible en tu Cuenta y que puedes usar para canjear tus recompensas.

"Hoteles.comCash estándar" es el saldo de Hoteles.comCash que se obtiene al hacer una Reserva válida a través de una Marca participante. No incluye el saldo promocional de Hoteles.comCash, que se detalla en la sección 18.

"Completada" es un estado que aparece definido para cada Marca participante en la sección 18.

"Reserva válida" es un término que aparece definido para cada Marca participante en la sección 18.

"Reserva válida de categoría" es una Reserva válida o una Recompensa que cumple con los requisitos para avanzar en la categoría correspondiente, tal y como se detalla en la sección 18.

"Hoteles.comCash" se obtiene como parte de los Programas según lo dispuesto en estos Términos y condiciones. Puede hacer referencia tanto al saldo estándar de Hoteles.comCash como al saldo promocional de Hoteles.comCash como a ambos. Puedes obtener Hoteles.comCash con las Reservas válidas y canjearlo por recompensas. "Hoteles.comCash" es un sinónimo de "OneKeyCash", por lo que puede usarse tanto un término como el otro en ciertos casos. OneKeyCash puede utilizarse en Hoteles.com, y Hoteles.comCash puede utilizarse en las Marcas participantes.

"Miembro" es una persona que cumple los requisitos establecidos en la sección 2 y tiene una Cuenta.

"Marcas participantes" son Hotels.com, Hoteles.com y cualquier otra empresa o marca de EG que ofrezca el Programa de vez en cuando. Incluye las versiones específicas para España o las versiones móviles de los sitios de esas Marcas participantes y cualquier aplicación móvil relacionada, así como las regiones en las que se ofrezca One Key.

"Pagar más tarde" es una opción que se puede seleccionar (cuando esté disponible) antes de completar la reserva. Si seleccionas esta opción, el pago se abonará directamente al Proveedor de viajes.

"Pagar ahora" es una opción que se puede seleccionar antes de completar la reserva.

"Hoteles.comCash pendiente" es el saldo de Hoteles.comCash que no se encuentra disponible y, por lo tanto, no se puede utilizar para canjear recompensas.

"Beneficios del programa" son las ventajas adicionales que recibes como Miembro del Programa, tal y como se establecen [aquí](#) y se actualizan cada cierto tiempo.

"Programas" hace referencia a cualquier programa de fidelidad ofrecido por una Marca participante.

"Hoteles.comCash promocional" se define en la sección 5.

"Recompensa" hace referencia a la reserva que el Miembro procesa a través de una Marca participante y paga completa o parcialmente mediante el canje de Hoteles.comCash en virtud de lo dispuesto en estos Términos y condiciones. 1 € en Hoteles.comCash proporcionará un 1 € descuento como Recompensa.

"Categoría" hace referencia a los niveles Blue, Silver, Gold o Platinum según lo establecido en estos Términos y condiciones.

"Proveedor de viajes" es la entidad que proporciona cualquier tipo de componente de viaje en una Reserva válida o en una Recompensa. Entre ellas, se incluyen hoteles, alquileres vacacionales, aerolíneas, proveedores de actividades o compañías de alquiler de coches.

"Componente de viaje" o **"Noche de categoría"** hacen referencia al método que se aplica para calcular el progreso dentro de la categoría. Se detalla en la sección 18. "Noche de categoría" es un sinónimo de "Componente de viaje", por lo que puede usarse tanto un término como el otro en ciertos casos.

4. Cómo obtener Hoteles.comCash (general)

Esta sección se aplicará a Hoteles.com y a otras Marcas participantes en las que se pueda obtener Hoteles.comCash. También será de aplicación para todas las Marcas participantes en las que se puedan obtener Noches de categoría. Consulta la sección 18 para consultar las condiciones específicas relativas a la obtención de Hoteles.comCash y de Noches de categoría.

Hoteles.comCash, las Noches de recompensa (tal y como se definen en la sección 18) y las Noches de categoría solo se proporcionarán a los Miembros que se hayan registrado en el Programa y completen Reservas válidas con su Cuenta. El Miembro obtendrá Hoteles.comCash, Noches de recompensa y Noches de categoría en todas las Reservas válidas, independientemente de los viajeros que constan en el itinerario de la Reserva válida. Las personas que consten como viajeros en el itinerario de una Reserva válida no obtendrán Hoteles.comCash, Noches de recompensa ni Noches de categoría.

Para obtener Hoteles.comCash, Noches de recompensa o Noches de categoría con una Reserva válida, debes haberte registrado como Miembro en el Programa antes de hacer la Reserva válida y haberla procesado habiendo iniciado sesión con tu Cuenta. Si creas tu Cuenta después de hacer la reserva o haces la reserva a través de una Marca participante sin haber iniciado sesión en tu Cuenta, no obtendrás Hoteles.comCash, Noches de recompensa ni Noches de categoría.

No se obtendrá Hoteles.comCash, Noches de recompensa ni Noches de categoría en los impuestos o tasas, ni en las reservas en las que se haya canjeado un cupón. En la sección 18, se establecen otras condiciones adicionales sobre la obtención de Hoteles.comCash y las Noches de recompensa. Además, si queda pendiente de pago alguna cantidad adicional para un Proveedor de viajes en el momento del viaje o al realizar el registro de entrada o el de salida (incluidos, entre otros, impuestos, tasas de seguridad o depósitos, tasas del complejo turístico, seguros o cargos por combustible), dicha cantidad no se incluirá en el cálculo de Hoteles.comCash, independientemente de si aparecen en el total de la reserva. No se obtendrá Hoteles.comCash, Noches de recompensa ni Noches de categoría por las tasas de cambio o cancelación que impongan los Proveedores de viajes ni por las reservas canceladas o los depósitos de daños reembolsables. Si se obtiene Hoteles.comCash por una Reserva válida en una moneda diferente a la que está asociada a tu Cuenta, el valor del saldo acumulado de Hoteles.comCash por esa reserva se convertirá según el tipo de cambio del mercado correspondiente al día de la reserva. Acumularás (o no, según sea el caso) saldo de Hoteles.comCash según la tarifa de la Categoría en la que te encuentres en el momento de realizar tu Reserva válida.

La cantidad pendiente de Hoteles.comCash, Noches de recompensa y Noches de categoría que se obtendrá se calcula en el momento de hacer la Reserva válida y, según lo establecido en la sección 16, se basa en los detalles del itinerario reservado. Los cambios o las cancelaciones que se produzcan en el itinerario reservado pueden dar lugar a diferencias entre la previsión de la cantidad pendiente de Hoteles.comCash, Noches de recompensa y Noches de categoría y la cantidad real de Hoteles.comCash y de Noches de recompensa y de categoría que se haya acumulado con dicho itinerario. El saldo pendiente de Hoteles.comCash no se puede canjear por Recompensas, y las Noches de categoría pendientes no se tienen en cuenta para avanzar entre las categorías del Programa. Para que el saldo pendiente de Hoteles.comCash pase a estar disponible y las Noches de categoría pendientes pasen a estar confirmadas, la Reserva válida se debe haber completado (como se define en la sección 18). Por lo tanto, debe aparecer disponible en tu Cuenta conforme a los plazos identificados en los gráficos de publicación o conciliación de la sección 18. Cuando esté disponible, el Miembro podrá usar el saldo de Hoteles.comCash para canjear la recompensa, y las Noches de categoría se tendrán en cuenta para avanzar entre las categorías del Programa.

Hoteles.comCash tiene carácter promocional, por lo que no se puede obtener directamente, no tiene valor en efectivo y no se puede transferir a otro Miembro ni canjear por efectivo en ningún caso. Ni tú ni ningún tercero podréis asignar, vender, transferir ni comprometer el saldo de Hoteles.comCash. Tampoco tienes derechos de propiedad ni ningún otro tipo de interés legal en relación con Hoteles.comCash. Debes hacerte cargo de cualquier responsabilidad fiscal personal que pueda estar relacionada con la participación en los Programas y el canje de recompensas.

5. Oferta promocional de Hoteles.comCash

De vez en cuando, podemos ofrecer oportunidades para obtener saldo extra de Hoteles.comCash en las Marcas participantes ("**Oferta promocional de Hoteles.comCash**") a nuestra entera discreción.

Se deben cumplir todos los términos y condiciones aplicables asociados a la oferta promocional específica de Hoteles.comCash para poder obtener saldo de Hoteles.comCash. El saldo de Hoteles.comCash que se obtenga a través de una oferta promocional de Hoteles.comCash se publicará en tu Cuenta como pendiente y pasará a estar disponible según lo estipulado en la sección 18.3 o según se especifique en los términos y condiciones de la oferta. Las ofertas promocionales de Hoteles.comCash no se aplican a las reservas canceladas. Las ofertas de saldo promocional de Hoteles.comCash se aplican en función del cumplimiento de los requisitos establecidos al hacer la reserva original o según lo establecido en los términos y condiciones específicos de la oferta. Los plazos de vencimiento del saldo promocional de Hoteles.comCash pueden ser diferentes de los del saldo estándar de Hoteles.comCash. Consulta los términos y condiciones específicos de la oferta para confirmarlos.

Las ofertas de saldo promocional de Hoteles.comCash están limitadas al destinatario de la oferta, tienen carácter promocional, no pueden transferirse a otro Miembro y no se pueden canjear por dinero en efectivo en ningún caso.

6. Cómo canjear Hoteles.comCash (general)

Consulta la sección 18 para consultar las demás condiciones relativas al canje de Hoteles.comCash en los Programas.

Puedes usar Hoteles.comCash para canjear recompensas habiendo iniciado sesión en tu Cuenta y, si procede, en una Marca participante, de acuerdo con las condiciones adicionales relativas a cada tipo de reserva establecidas en la sección 18.

El saldo canjeado de Hoteles.comCash se deducirá de tu Cuenta en el momento de hacer la reserva. Es posible que puedas ajustar la cantidad de saldo de Hoteles.comCash que quieres canjear. En ese caso, la opción aparecerá en la página de pago. Con todo, es posible que dicha opción no esté disponible con todas las Recompensas ni en todas las Marcas participantes.

Si canjeas Hoteles.comCash por una Recompensa que usa una moneda diferente de la que está asociada a tu Cuenta, el valor del saldo de Hoteles.comCash canjeado se convertirá a la moneda de la Recompensa según el tipo de cambio del mercado correspondiente al día de la reserva y se deducirá de tu Cuenta.

Si usas Hoteles.comCash para canjear parcialmente una Recompensa, deberás abonar el importe restante mediante una tarjeta de crédito o débito (no se aceptará ninguna otra forma de pago). Hoteles.comCash no es compatible con el método de pago Pagar más tarde ni con ningún método que permita reservar en el momento y pagar después. Hoteles.comCash es un instrumento promocional y solo se puede canjear por Recompensas. Hoteles.comCash no tiene valor en efectivo, por lo que no se puede usar como tal ni se puede reembolsar por dinero en efectivo en ninguna divisa. A menos que se indique lo contrario, Hoteles.comCash no puede combinarse con tarjetas regalo, cupones, mejoras de categoría, premios ni promociones. Hoteles.comCash no se puede utilizar en reservas que se hayan pagado con anterioridad, paquetes ni seguros (excepto en los casos establecidos en la sección 18). Hoteles.comCash se puede aplicar a impuestos y tasas, aunque no a lo siguiente: importes adicionales que se deban pagar a un Proveedor de viajes en el momento del viaje o al realizar el registro de entrada o el de salida (incluidos, entre otros, impuestos, tasas de seguridad o depósitos, tasas del complejo turístico, seguros o cargos por combustible, incluso donde estos importes estén incluidos en el total mostrado en la reserva), en tasas por cancelación o cambio ni en otras exclusiones que se indiquen en las categorías siguientes. Las Recompensas no son válidas donde así lo determine la legislación vigente.

7. Categorías de afiliación (general)

La categoría es una ventaja de la suscripción a los Programas. Entrarás en el Programa como Miembro de categoría Blue y deberás cumplir los criterios que se indican a continuación para ir subiendo de nivel. Nosotros o nuestros colaboradores también podemos ofrecer la categoría Silver, Gold o Platinum de acuerdo con los criterios que se indican a continuación o que se proporcionen de cualquier otro modo. Solo podrás alcanzar la categoría Silver, Gold o Platinum a través de Reservas válidas (según lo establecido en la sección 18).

Para poder optar a las categorías Silver, Gold o Platinum, deberás acumular como Miembro durante un año natural el número de Noches de categoría que se especifica en la tabla siguiente. Los criterios específicos para obtener una Noche de categoría se definen en profundidad en la sección 18.

Categoría	Número de Noches de categoría
Silver	5 Noches de categoría durante un año natural
Gold	15 Noches de categoría durante un año natural
Platinum	30 Noches de categoría durante un año natural

Las Noches de categoría se confirmarán según las condiciones establecidas en la sección 18 y los plazos identificados en los gráficos de publicación o conciliación de esa misma sección.

Para determinar la categoría de cada año natural ("**Año de suscripción**"), se tienen en cuenta las Noches de categoría acumuladas a partir de las Reservas válidas de categoría desde el 1 de enero (CET) hasta las 23:59 (CET) del 31 de diciembre de cada año natural.

Las Noches de categoría obtenidas en un viaje que comience en un Año de suscripción y termine en el Año de suscripción siguiente se prorratearán cuando sean varias las Noches de categoría obtenidas. Si se obtiene solo una, esta se asignará al Año de suscripción siguiente.

Una vez obtenida la categoría, esta será válida durante el resto del Año de suscripción en el que se haya obtenido, el siguiente año natural completo y hasta el 28 de febrero del año siguiente. La categoría que obtengas en los siguientes Años de suscripción se determinará por el número de Noches de categoría acumuladas durante el Año de suscripción anterior. Tu categoría se revisará al final de cada Año de suscripción. En función del número de Noches de categoría acumuladas, es posible que bajes de categoría.

Las reservas que sean válidas para avanzar y subir de categoría se establecen en la sección 18 para cada Marca participante. Las Noches de categoría se acumulan una vez completado el viaje y aparecerán en tu página de actividad de recompensas cuando se confirmen.

Los miembros Silver, Gold y Platinum pueden beneficiarse de otras Ventajas del Programa, las cuales estarán sujetas a términos y condiciones adicionales. Las Ventajas del programa proporcionadas por terceros están sujetas a los términos y condiciones de dichos terceros y se conceden a su discreción razonable. No nos hacemos responsables de ninguna reclamación, pérdida o responsabilidad que surja de dichos terceros o que esté relacionada con los actos u omisiones de estos en la prestación de las Ventajas del Programa. Las Ventajas del Programa tienen carácter promocional, no tienen valor en efectivo y no se pueden transferir a otro Miembro ni a ningún tercero, ni se pueden canjear por dinero en efectivo en ningún caso. En la máxima medida que lo permita la ley, nos reservamos el derecho a introducir, modificar, suspender o retirar cualquier ventaja en cualquier momento y sin previo aviso cuando el cambio sea beneficioso, no tenga un impacto material en ti o esté justificado por causa legítima. En los demás casos, te lo comunicaremos con una antelación razonable mediante notificación o publicación en nuestra aplicación, en el sitio web o por correo electrónico. Es posible que determinadas ofertas y ventajas no estén disponibles en todos los territorios.

8. Modificación del saldo de Hoteles.comCash, de la cantidad de noches válidas para la obtención de recompensas (Noches de recompensa), de la cantidad de noches válidas para avanzar entre categorías (Noches de categoría) y de los niveles de categoría

Nos reservamos el derecho a rescindir o cancelar en cualquier momento los saldos pendiente o disponible de Hoteles.comCash, Noches de recompensa o Noches de categoría (o cualquier parte de estos) que se hayan obtenido por una Reserva válida o una Recompensa que no esté Completada.

Cuando recibas un reembolso parcial o un crédito de EG o de un Proveedor de viajes debido a una cancelación dentro del plazo de penalización, el saldo de Hoteles.comCash utilizado se perderá y no obtendrás Componentes de viaje. Cuando recibas un reembolso parcial o un crédito de EG o de un Proveedor de viajes y la Recompensa se haya pagado en parte o en su totalidad con Hoteles.comCash (excepto en el caso de reservas de casas de alquiler de corta duración), se reintegrará el saldo estándar de Hoteles.comCash en tu Cuenta y no obtendrás Componentes de viaje. Cuando recibas un reembolso parcial o un crédito de EG o de un Proveedor de viajes y la Recompensa del alojamiento de alquiler de corta duración se haya pagado en parte con Hoteles.comCash, se reintegrará parte del saldo estándar de Hoteles.comCash en tu Cuenta y no obtendrás Componentes de viaje. En todos los demás casos, Hoteles.comCash, las Noches de recompensa o las Noches de categoría se rescindirán o cancelarán cuando recibas un reembolso o crédito de EG, de un Proveedor de viajes, de una entidad financiera o de una entidad emisora de tarjetas. Rescindiremos o cancelaremos el saldo de Hoteles.comCash, las Noches de recompensa o las Noches de categoría que se obtengan de forma fraudulenta, con información falsificada o de cualquier otra forma que infrinja estos Términos y condiciones. En los casos en que tengas derecho a la restitución de parte o la totalidad de tu saldo de Hoteles.comCash en tu Cuenta (tal como se indica anteriormente) por una reserva realizada en una moneda distinta de la asociada a tu Cuenta, el saldo de Hoteles.comCash se restablecerá aplicando el tipo de cambio de mercado vigente en la fecha de la reserva. El saldo promocional de Hoteles.comCash o el saldo estándar de Hoteles.comCash que haya caducado no se abonará en tu Cuenta en ningún caso.

Podrás consultar tu saldo de Hoteles.comCash, tus Noches de recompensa y tus Noches de categoría, así como tu progreso en el programa, desde la página de actividad de recompensas de cada Marca participante cuando corresponda. También recibirás actualizaciones periódicas por correo electrónico. Tu saldo de Hoteles.comCash se mostrará siempre en la moneda de la región que estés utilizando. Si la moneda es distinta de la asociada a tu Cuenta, el saldo mostrado será una estimación basada en el tipo de cambio de mercado vigente en la fecha en la que se muestre dicho saldo. La moneda asociada a tu Cuenta puede actualizarse ocasionalmente.

Si tu Cuenta no refleja el importe correcto del saldo de Hoteles.comCash o el número de Noches de recompensa o de Noches de categoría que deberías haber obtenido, nos reservamos el derecho a informarte de la discrepancia y ajustar los saldos de esos elementos y corregirlos en un plazo de hasta ciento ochenta (180) días a partir de la fecha en que se complete la reserva. Si consideras que no has recibido la cantidad correcta de saldo de Hoteles.comCash, Noches de recompensa o Noches de categoría por una Reserva válida, deberás ponerte en contacto con el servicio de atención al cliente de la Marca participante correspondiente en un plazo de ciento ochenta (180) días a partir de la fecha en que se complete la reserva. Nos reservamos la decisión final sobre si procede realizar algún ajuste en el saldo de Hoteles.comCash, las Noches de recompensa o las Noches de categoría en relación con el viaje en cuestión. Si crees que tu Cuenta ha sido objeto de algún tipo de actividad sospechosa, ponte en contacto inmediatamente con el servicio de atención al cliente de la Marca participante correspondiente. Si determinamos que has sido víctima de fraude, el saldo de Hoteles.comCash, las Noches de recompensa o las Noches de categoría que hayas acumulado podrán transferirse a una nueva cuenta.

Servicio de atención al cliente:

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

Si cancelamos o anulamos saldo de Hoteles.comCash, Noches de recompensa o Noches de categoría (definidas arriba), y por consiguiente ya no dispones del número suficiente de Noches de categoría para conservar tu categoría o del número necesario de Noches de recompensa, nos reservamos el derecho de modificar tu categoría en función de tus Noches de categoría o de eliminar tu Noche extra. Del mismo modo, si tras ponerte en contacto con nuestro servicio de atención al cliente (definido arriba), abonamos en tu cuenta Noches de recompensa o Noches de categoría adicionales, revisaremos tu categoría y haremos los cambios necesarios en función de la nueva cantidad de noches correspondientes.

9. Precios para miembros

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

- Miembros que hayan iniciado sesión en el sitio web o la aplicación de una Marca participante;
- usuarios de la aplicación de una Marca participante, o
- Miembros que busquen viajes a través de determinados motores de búsqueda.

Los Precios para miembros solo están disponibles en determinados alojamientos y en fechas concretas. Los Precios para miembros se mostrarán únicamente cuando resulten aplicables en tu búsqueda y pueden cambiar en cualquier momento. Si se muestra un Precio para miembros junto a un precio tachado (p. ej. "100 €"), el precio tachado se calcula según la tarifa estándar del alojamiento en nuestro sitio web o aplicación, según lo determine y proporcione el gestor del alojamiento, antes de aplicar cualquier descuento o recompensa. Los Miembros pueden ver diferentes Precios para miembros en función de su Categoría. Asimismo, la sección "[Precio](#)" de los [Términos de servicio](#) también se aplicará a los Precios para miembros.

10. Modificación de estos Términos y condiciones

Podremos modificar en cualquier momento estos Términos y condiciones por causa justificada o cuando el cambio te resulte beneficioso, incluidos, entre otros, las normas y puntuaciones para obtener y usar saldo de Hoteles.comCash, las categorías y los requisitos para alcanzar una categoría y obtener Noches de categoría, la política de caducidad de Hoteles.comCash, las Recompensas, las Ventajas del programa, y los productos y servicios en los que se puede obtener y utilizar saldo de Hoteles.comCash.

Los cambios en estos Términos y condiciones entrarán en vigor, en la máxima medida permitida por la ley, a partir de la fecha en que se publiquen en nuestra aplicación y en nuestro sitio web o a partir de una fecha posterior que indiquemos. Asimismo, procuraremos avisarte con una antelación razonable mediante una notificación o publicación en nuestra aplicación, en nuestro sitio web o por correo electrónico.

Si no interrumpes tu participación en uno o varios Programas como Miembro tras la entrada en vigor de los cambios, entenderemos que aceptas las modificaciones notificadas de 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 cancelación del saldo de Hoteles.comCash y los Programas

En la máxima medida permitida por la ley, nos reservamos el derecho de restringir la disponibilidad del saldo de Hoteles.comCash y de los Programas en cualquier momento por causa justificada, previa notificación razonable por escrito y sin que ello genere responsabilidad alguna frente a ti.

Los Programas no tienen una fecha de finalización predeterminada y podrán continuar hasta que decidamos darlos por terminados. Podremos finalizar uno o varios Programas en cualquier momento. En caso de finalización, dispondrás de al menos sesenta (60) días a partir de la fecha en que se notifique la terminación del Programa correspondiente para utilizar el saldo disponible de Hoteles.comCash que quede en tu Cuenta. Transcurrido ese plazo, el saldo de Hoteles.comCash y las ventajas asociadas se perderán sin derecho a reclamación ni compensación.

12. Uso indebido del Programa

Nos reservamos el derecho, a nuestra entera discreción, de descalificar a cualquier Miembro sobre el que tengamos motivos razonables para creer que está manipulando el funcionamiento de los Programas o que está actuando en incumplimiento de estos Términos y condiciones de forma fraudulenta o engañosa. Cualquier intento por parte de un Miembro de socavar el funcionamiento legítimo de los Programas se puede considerar una infracción de la legislación civil y penal. En caso de producirse un intento de esta naturaleza, nos reservamos el derecho de reclamar una indemnización por daños a dicha persona en la medida máxima que permita la ley.

Tenemos derecho a supervisar toda la actividad relacionada con los Programas para verificar el cumplimiento de estos Términos y condiciones. Si tenemos motivos razonables para creer que tu Cuenta presenta indicios de fraude, abuso, conducta indebida o actividad sospechosa (incluidos, entre otros, la venta, intercambio o transferencia de saldo de Hoteles.comCash o Noches de categoría, el uso del saldo de Hoteles.comCash obtenido de forma fraudulenta, la solicitud de Hoteles.comCash cuando no se hayan cumplido los requisitos para su obtención en la reserva, el uso indebido de saldo promocional de Hoteles.comCash, el acceso a la Cuenta de otro Miembro o la creación o uso de los Programas con fines comerciales) o cualquier otra infracción de estos Términos y condiciones (en conjunto, "**Uso indebido del Programa**"), podremos cerrar o bloquear tu Cuenta de forma inmediata y suspender las Ventajas del Programa. En caso de confirmarse dicho Uso indebido del Programa, podrías perder el saldo acumulado de Hoteles.comCash, las Recompensas o las Ventajas del Programa. Si has cometido algún Uso indebido del Programa, nos reservamos el derecho de emprender las acciones legales necesarias. Además, podrías ser responsable de las pérdidas monetarias que sufra EG, incluidos los costes de litigio y daños y perjuicios, y no podrás volver a participar en los Programas en el futuro. Se anulará el saldo de Hoteles.comCash que esté asociado a las Reservas válidas y Recompensas que se descubra que están relacionadas con el Uso indebido del Programa. Asimismo, se bloqueará la Cuenta vinculada a dicha actividad para cualquier futura actividad de obtención o canje de Hoteles.comCash. Para impugnar el bloqueo, la descalificación o la cancelación de una Cuenta, la anulación de Hoteles.comCash o la retirada de Recompensas, ponte en contacto con el Centro del servicio de atención al cliente de la Marca participante correspondiente en:

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

13. Reclamaciones

Nos comprometemos a garantizar la satisfacción del cliente, por lo que, si tienes algún problema o reclamación, nos gustaría ayudarte a resolverlo. Puedes contactar con el Centro del servicio de atención al cliente de la Marca participante correspondiente usando los datos que se indican a continuación.

Servicio de atención al cliente:

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

14. Exención y limitación de responsabilidades

Los Programas se proporcionan sin garantías (ya sean explícitas o implícitas) y sin condiciones implícitas de ningún tipo, lo que incluye, de forma enunciativa pero no limitativa, las garantías y las condiciones implícitas de calidad satisfactoria, idoneidad para un fin determinado y ausencia de incumplimientos por parte de la empresa. No ofrecemos garantía ni declaración alguna en relación con los Programas, excepto en el caso de que no se pueda excluir una garantía específica de conformidad con la legislación vigente, lo que incluye la legislación de protección del consumidor.

Aunque procuraremos aplicar medidas comercialmente razonables para garantizar que los Programas funcionen según lo previsto, aceptas que, en la máxima medida permitida por la ley, no seremos responsables de errores, inexactitudes u otros

problemas que puedan afectar a tu participación en los Programas, salvo cuando estén causados directa y exclusivamente por nosotros. Asimismo, entiendes que ni nuestros Proveedores de viajes ni nuestros colaboradores promocionales están afiliados a los Programas ni son responsables de su gestión.

En virtud de las limitaciones establecidas en estos Términos y condiciones, aceptas además que, en la medida permitida por la legislación vigente, EG, sus filiales, sus Proveedores de viajes, cualquier colaborador promocional y sus respectivos directivos, administradores, empleados y agentes (en conjunto, las "**Partes exoneradas**") no serán responsables de ninguna pérdida derivada de los Programas o relacionada con estos (incluido, por ejemplo, cualquier uso de los Programas o cualquier retraso o imposibilidad de uso de los mismos) que no:

(i) haya sido razonablemente previsible tanto por ti como por nosotros en el momento del registro en los Programas;

(ii) hayas sufrido o soportado de forma directa, o

(iii) haya sido causada por un incumplimiento de nuestras obligaciones en virtud de estos Términos y condiciones o por nuestra falta de diligencia y competencia razonables.

En virtud de las limitaciones establecidas en estos Términos y condiciones y en la máxima medida permitida por la legislación aplicable, en ningún caso las Partes exoneradas serán responsables de pérdidas empresariales o pérdidas sufridas por no consumidores, incluidas, entre otras, la pérdida de beneficios o la pérdida de ingresos.

Nada de lo dispuesto en estos Términos y condiciones limitará o excluirá nuestra responsabilidad por fallecimiento o lesiones personales causadas por nuestra negligencia; por fraude, declaración fraudulenta o negligencia grave; ni por cualquier otra responsabilidad que no pueda ser legalmente excluida o limitada conforme a la legislación aplicable, incluida la normativa de consumo.

15. Privacidad

Para nosotros, tu privacidad es fundamental.

Al registrarte en los Programas, reconoces que has leído y aceptas el tratamiento de tus datos personales por nuestra parte de conformidad con la legislación aplicable en materia de protección de datos y con nuestra Declaración de privacidad. Consulta nuestra Declaración de privacidad completa para obtener más información sobre los datos personales que recopilamos sobre ti, cómo y por qué los tratamos, las medidas de seguridad que aplicamos para protegerlos, a quién podemos comunicarlos, cuáles son tus derechos y a quién contactar en caso de posibles reclamaciones o consultas:

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

16. Aspectos generales

Los términos y condiciones que actualmente figuran en el sitio web disponible en [Términos y condiciones de Hoteles.com Rewards](#) se aplicarán hasta el 5 de julio de 2026 (o una 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 vigor a partir del 6 de julio 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 realizas una Reserva válida y el momento en que esta Reserva válida se completa, prevalecerá la versión de los Términos y condiciones que estuviera en vigor en el momento en que se realizó la Reserva válida.

Si se establece que alguna parte de estos Términos y condiciones carece de validez, es ilegal o inaplicable, la validez, legalidad y aplicabilidad del resto de disposiciones no se verán afectadas ni perjudicadas en modo alguno. La omisión o la demora por nuestra parte en el cumplimiento de alguna de las disposiciones de estos Términos y condiciones en un momento dado no supone una renuncia a nuestro derecho a exigir el cumplimiento de dicha disposición o de alguna de las demás disposiciones en un futuro.

Los [Términos de servicio](#) de Hoteles.com y (cuando corresponda) los Términos de servicio mostrados en la Marca participante se aplicarán además de estos Términos y condiciones.

Estos Términos y condiciones (así como cualesquiera otros términos y condiciones aquí referenciados) constituyen el acuerdo íntegro entre tú y nosotros en relación con los Programas, y sustituyen todas las comunicaciones y propuestas previas o simultáneas, ya sean electrónicas, orales o escritas, entre tú y nosotros en relación con los Programas.

17. Legislación aplicable

Estos Términos y condiciones se rigen por la legislación especificada en los [Términos de servicio](#).

18. Términos y condiciones de Hoteles.com Rewards

18.1 Definiciones de Hoteles.com

Nota: En la sección 3 de esos Términos y condiciones, se ofrecen más definiciones.

"**Completada**" indica que el Miembro o los demás viajeros incluidos en la reserva asociada a la Cuenta han finalizado la estancia en un Alojamiento participante o un Alquiler de alojamiento válido.

"**Alquiler de alojamiento válido**" indica una reserva independiente de un alojamiento de alquiler de corta duración participante que ha reservado un Miembro a través de Hoteles.com y que posteriormente se ha completado.

"**Reserva válida**" se refiere a una reserva realizada por un Miembro a través de Hoteles.com para un Alojamiento participante o un Alquiler de alojamiento válido que posteriormente se ha completado.

"**Alojamiento participante**" indica cualquier establecimiento independiente que no sea un Alquiler de alojamiento válido que haya reservado un Miembro a través de Hoteles.com y que posteriormente se haya completado.

"**Hoteles.com**" hace referencia al sitio Hoteles.com de España o su versión para dispositivos móviles y cualquier aplicación móvil relacionada.

"Programa" hace referencia al programa Hoteles.com Rewards que se describe en esta sección 18.

"**Noche extra**" es el saldo disponible de Hoteles.comCash que has obtenido en Hoteles.com que puedes canjear y que recibes de conformidad con los plazos de publicación o conciliación de Hoteles.comCash establecidos en la sección 18.3.

"**Noches de recompensa**" se refiere al método que se usa para calcular el progreso hasta conseguir una Noche extra, que se obtiene por: (a) cada habitación reservada por noche en un Hotel válido; y (b) cada noche de estancia en un Alojamiento de alquiler válido, siempre que en cada caso la reserva no se haya pagado total o parcialmente con saldo de Hoteles.comCash ni con una tarjeta regalo o cupón.

18.2 Cómo obtener Hoteles.comCash

El saldo base de Hoteles.comCash puede obtenerse al hacer una Reserva válida en Hoteles.com, como se establece a continuación. Con sujeción a esta sección 18.2, no se obtendrán Hoteles.comCash ni Noches de recompensa por ninguna noche de una reserva que se pague total o parcialmente con saldo de Hoteles.comCash. Consulta la sección 18.4 para obtener más información sobre cómo se aplica Hoteles.comCash a las noches múltiples. No se obtendrá ningún saldo de Hoteles.comCash por ninguna parte de la Recompensa que se pague con una tarjeta regalo.

18.2.1 Reservas válidas

Sujeto a la sección 4, a esta sección 18.2 y a la sección 18.3, los Miembros obtendrán el 10 % del valor de cada Noche de recompensa en Hoteles.comCash (sin incluir impuestos ni tasas) por cada Noche de recompensa.

18.2.2 Reservas no válidas

Las compras distintas de las expresamente indicadas más arriba **no** son válidas para generar Hoteles.comCash o Noches de recompensa. Se incluyen, entre otras, las siguientes:

- Reservas de coches de alquiler en Hoteles.com
- Tarjetas regalo
- Reservas realizadas en el enlace "Grupos y reuniones" en Hoteles.com
- Seguros
- Precios de productos

18.3 Publicación o conciliación de Hoteles.comCash

El saldo de Hoteles.comCash se convertirá en saldo disponible de Hoteles.comCash una vez que se completen 10 Noches de recompensas de acuerdo con los siguientes plazos:

Reservas válidas	Plazos de noche extra
Las 10 Noches de recompensa en alojamientos se pagaron en el momento de la reserva ("Pagar ahora")	Hasta 3 días después de que se complete la Reserva válida (con la 10. ^a Noche de recompensa en alojamiento)
Una o varias Noches de recompensa en alojamientos se pagaron en el momento de la estancia ("Pagar más tarde")	Hasta 35 días después de que se complete la Reserva válida (con la 10. ^a Noche de recompensa en alojamiento)
Una o varias Noches de recompensa en Alojamientos de alquiler	Hasta 35 días después de que se complete la Reserva válida (con la 10. ^a Noche de recompensa en alojamiento)

18.4 Canje de Hoteles.comCash

En virtud de lo dispuesto en la sección 6, puedes usar tu saldo disponible de Hoteles.comCash para canjear los siguientes tipos de Recompensas:

el coste parcial o total de un alojamiento con "Pagar ahora", incluidos los impuestos y tasas que debas abonar en el momento de la reserva. Hoteles.comCash solo se puede utilizar cuando el pago se realiza en Hoteles.com en el momento de la reserva, cuando se muestra la opción "Pagar ahora", y

el coste parcial o total de un alquiler de corta duración participante, incluidos impuestos y tasas. Hoteles.comCash no se puede utilizar en todos los alquileres de alojamientos de corta duración; consulta la página de detalles de este tipo de alquiler para comprobar los requisitos.

El saldo de Hoteles.comCash restante tras el canje se mantendrá en tu Cuenta. El saldo de Hoteles.comCash no puede canjearse por coches de alquiler reservados en Hoteles.com.

Este párrafo se aplicará hasta el 8 de septiembre de 2026.

Además de las restricciones de obtención establecidas en la sección 18.2, si canjeas tu saldo disponible de Hoteles.comCash en una Recompensa que tenga una duración superior a una (1) noche y un valor superior al importe del saldo disponible de Hoteles.comCash en tu Cuenta, el saldo disponible de Hoteles.comCash se aplicará automáticamente a la noche más cara, seguida de la segunda noche más cara y así sucesivamente, hasta que se haya aplicado todo el saldo disponible de Hoteles.comCash (o todo el saldo disponible de Hoteles.comCash que hayas seleccionado para aplicar) en dicha Recompensa. El saldo de Hoteles.comCash se aplicará de forma proporcional por noche a los impuestos y tasas que no se paguen al Proveedor de viajes en el momento del viaje.

Este párrafo se aplicará hasta el 8 de septiembre de 2026.

Además de lo dispuesto en la sección 18.2 sobre las restricciones referentes a la acumulación de recompensas, si canjeas el saldo disponible de Hoteles.comCash por una recompensa cuya duración sea superior a 1 noche y cuyo valor supere el saldo de Hoteles.comCash disponible en tu Cuenta, se aplicará automáticamente el saldo disponible de Hoteles.comCash a cada noche de la reserva según el valor medio por noche (tasas e impuestos incluidos, así como cargos que no se pagan al proveedor de viajes durante el viaje) de la recompensa canjeada hasta consumir todo el saldo disponible de Hoteles.comCash (o todo el saldo disponible de Hoteles.comCash que hayas decidido usar) en dicha recompensa.

18.5 Caducidad de Hoteles.comCash

El saldo disponible de Hoteles.comCash en tu Cuenta no caducará siempre que hagas una Reserva válida o canjees una Recompensa a través de una Marca participante en tu Cuenta al menos cada dieciocho (18) meses. El saldo pendiente de Hoteles.comCash y las Noches de recompensas no caducarán siempre que hagas una Reserva válida o canjees una Recompensa a través de Hoteles.com en tu Cuenta al menos cada doce (12) meses. Si no se produce esta actividad en dieciocho (18) o doce (12) meses, respectivamente, todo el saldo base y promocional acumulado de Hoteles.comCash (ya sea disponible o pendiente) caducará y no será restituido. Los plazos de vencimiento del saldo promocional de Hoteles.comCash pueden ser diferentes. Consulta los términos y condiciones específicos de la oferta para obtener más información.

El saldo de Hoteles.comCash convertido desde sellos de Hoteles.com Rewards y Noches extra conservará sus fechas de caducidad originales, a menos que se haga una Reserva válida o se canjee una Recompensa a través de una Marca participante en tu Cuenta una vez que estos Términos y condiciones entren en vigor, en cuyo caso se aplicará el párrafo anterior.

18.6 Confirmación de la Noche de recompensa y la Noche de categoría

Solo se concederá una Noche de categoría cuando se complete la Reserva válida. No existe un importe mínimo para obtener una Noche de categoría. Se pueden obtener canjeando Recompensas de manera total o parcial con Hoteles.comCash.

Al calcular el progreso que se necesita hasta conseguir una Categoría o una Noche extra, las Noches de categoría y las Noches de recompensa se confirmarán en función de los siguientes plazos:

Reservas válidas	Plazo de Noches de recompensa
Alojamientos que se pagan al hacer la reserva	Hasta 3 días después de que se complete la Reserva válida
Alojamientos que se pagan más adelante	Hasta 35 días después de que se complete la Reserva válida
Alquileres de alojamiento	Hasta 35 días después de que se complete la Reserva válida

19. Hoteles.com Rewards (sellos)

Los siguientes términos de esta Sección 19 se aplicarán en lugar de la Sección 18 si utilizas tu Cuenta de Hoteles.com en regiones donde no se utiliza Hoteles.comCash y en regiones donde se concedan sellos en lugar de saldo de Hoteles.comCash. Los siguientes términos no se aplicarán si utilizas tu Cuenta en Hoteles.com en España:

Términos y condiciones de Hoteles.com Rewards

Última actualización el 04/11/2022

® Hoteles.com Rewards es un programa de fidelidad de Hoteles.com® (el "Programa"). Por cada noche que reserves y te alojes realmente en un establecimiento participante, recibirás un sello ("Sello"). Una vez que hayas acumulado 10 Sellos, recibirás 1 Noche adicional para utilizar en futuras reservas ("Noche adicional"). La Noche adicional no incluye impuestos ni tasas, los cuales deberán abonarse en el momento de su uso. Todas las reservas deben hacerse por Internet o a través de nuestra aplicación móvil. Sólo podrás ganar Sellos o canjear Noches adicionales en un establecimiento participante de Hoteles.com Rewards.

El Programa está disponible para todos los usuarios mayores de 18 años (o que hayan alcanzado la mayoría de edad en su país) que se inscriban en Hoteles.com con una dirección de correo electrónico válida y se unan al Programa. Las empresas, asociaciones u otros grupos no pueden participar. Los empleados de Expedia, Inc. no podrán acumular Sellos ni canjear Noches adicionales si realizan una reserva en la que utilizan un descuento para empleados. Si un empleado de Expedia, Inc. realiza una reserva sin utilizar el descuento que le corresponde, podrá acumular Sellos y canjear Noches adicionales de Hoteles.com Rewards.

Niveles de Hoteles.com Rewards

El Programa incluye 3 niveles:

Hoteles.com Rewards;

Silver de Hoteles.com Rewards; y

Gold de Hoteles.com Rewards.

Comenzarás a participar como miembro de Hoteles.com Rewards. Cuando hayas acumulado entre 10 y 29 Sellos en un año de suscripción, te convertirás en usuario Silver de Hoteles.com Rewards. Cuando hayas acumulado 30 Sellos o más en un año de suscripción, te convertirás en usuario Gold de Hoteles.com Rewards. El año de participación del programa comienza en la fecha de creación de la cuenta y se renueva anualmente.

Los miembros Silver y Gold disponen de un número de teléfono exclusivo disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, para hacer reservas y recibir asistencia. Otras ventajas son el acceso a ofertas anticipadas y ofertas exclusivas. Estas promociones estarán disponibles dentro de las dos semanas posteriores a obtener el nivel de afiliación Silver o Gold y durarán hasta que termine el año del programa y el año siguiente. Si no obtienes suficientes Sellos para mantener tu categoría Silver o Gold, al año siguiente serás ascendido al siguiente año del programa.

CÓMO ACUMULAR SELLOS

Podrás ganar 1 Sello por cada noche que pases en un alojamiento participante en Hoteles.com Rewards. Cuando ganes 10 Sellos, recibirás 1 Noche adicional. Al reservar por Internet y a través de la aplicación móvil, tendrás que iniciar sesión en tu cuenta de Hoteles.com para recibir los Sellos que consigas al final de tu estancia. Si reservas por teléfono, tendrás que facilitarnos la dirección de correo electrónico de la cuenta en la que obtendrás Sellos. Solo los miembros de Hoteles.com Rewards pueden acumular sellos. Otros huéspedes de la misma reserva no obtendrán Sellos y no podrás acumular Sellos por las reservas que hagas antes de unirse al Programa.

Los sellos que acumules se añadirán a tu cuenta en un plazo de 72 horas tras la salida del alojamiento participante en el programa Hoteles.com Rewards. Si acumulas Sellos, pero en un momento posterior tenemos algún indicio que nos induzca a creer que no has completado la estancia ("Sellos no válidos"), nos reservamos el derecho de eliminarlos de tu cuenta. Esto puede ocurrir si cancelas tu reserva o no te presentas en el alojamiento, lo que invalidará los Sellos. Los Sellos no válidos no se contabilizan para los 10 Sellos que se necesitan para conseguir la Noche adicional. Si se acumula un determinado número de Sellos con la opción "pagar más tarde/pagar en el alojamiento", podrías tener que esperar 35 días antes de poder disfrutar de la Noche adicional.

Puedes consultar en cualquier momento cuántos Sellos has acumulado. Solo tienes que iniciar sesión en tu cuenta de Hoteles.com con la aplicación o llamando a nuestro centro de atención de llamadas. Eres responsable de la exactitud de los datos de tu cuenta. Si crees que no has acumulado el número correcto de Sellos, realizaremos una comprobación. Si las reservas no son válidas, tal y como se ha explicado más arriba, las eliminaremos tu cuenta.

Tampoco acumularás Sellos en los siguientes casos:

Reservas realizadas desde un sitio afiliado a Hoteles.com

Reservas realizadas antes de la inscripción en el Programa

Reservas de paquetes (p. ej., vuelo + alojamiento)

Algunas reservas realizadas con un cupón, vale o código (hay que comprobar las condiciones individuales)

Reservas realizadas a través del servicio de viajes para grupos

Reservas gratuitas

CÓMO UTILIZAR LAS NOCHES ADICIONALES

Cuando acumules 10 Sellos, recibirás 1 Noche adicional en cualquier alojamiento participante en Hoteles.com Rewards. Puedes utilizar la Noche adicional por Internet o con nuestra aplicación móvil.

El valor máximo de la Noche adicional se calcula a partir de los diez sellos que hayas acumulado (si no han vencido). Este valor equivale a la tarifa media por noche de los Sellos que hayas obtenido (sin tasas ni impuestos). Si has obtenido un Sello al reservar con una Tarifa exclusiva para miembros (términos y condiciones anteriores), se utilizará el importe de dicha tarifa en lugar del precio estándar para determinar el valor de la Noche adicional. Deberás pagar las tasas, los impuestos, las comidas y cualquier otro coste asociado a la Noche adicional.

Si has acumulado 10 Sellos en distintas divisas, el valor de cada Sello se calculará actualmente con la moneda asociada al país en el que te registraste en el programa.

Las Noches adicionales están sujetas a los términos y condiciones que se aplican a tu reserva. No ganarás Sellos cuando canjees tu Noche adicional. Los sellos no tienen valor en efectivo, por lo que tampoco podrás usar la Noche adicional para obtener dinero.

Si utilizas la Noche adicional para un alojamiento cuyo valor es inferior al valor máximo de la Noche adicional, no podrás reclamar la diferencia en efectivo, crédito ni alguna otra forma. Podrás canjear la Noche adicional por un alojamiento que tenga un coste superior a su valor máximo, pero deberás pagar la diferencia.

Si tienes más de una Noche adicional, podrás elegir a qué reserva aplicarla. No puedes combinar la Noche adicional con otras ofertas o cupones/vales/códigos de descuento, salvo que los términos de estas promociones lo permitan. Esto significa que, por lo general, cuando reserves un alojamiento con tus Noches adicionales, no podrás obtener un descuento adicional en esa reserva.

Si canjeas tus Noches adicionales en una reserva de varias noches, aplicaremos automáticamente el valor del bono a la noche más cara de la reserva, basándonos en el valor máximo.

Las Noches adicionales están sujetas a todas las políticas de cancelación que estipulen los alojamientos participantes en Hoteles.com Rewards. Si cancelas una Noche adicional por la que habrías recibido un reembolso completo si hubieras pagado y cancelado tu reserva, volveremos a añadir la Noche adicional en tu cuenta. Si cancelas una Noche adicional por la que habrías recibido un reembolso del 1 al 99 % si hubieras pagado y cancelado tu reserva, no volveremos a añadir la Noche adicional en tu cuenta. Si cancelas una Noche adicional por la que habrías recibido un reembolso si hubieras pagado y cancelado tu reserva, no volveremos a añadir la Noche adicional en tu cuenta.

Si quieres cambiar las fechas de una reserva que incluye una Noche adicional, tendrás que cancelar la reserva, esperar a que la Noche adicional se reasigne a tu cuenta y volver a reservar para aplicar la Noche adicional en la nueva reserva.

INSTALACIONES DE VIP ACCESS

Los miembros Gold y Silver de Hoteles.com Rewards reciben servicios exclusivos en los alojamientos de VIP Access. Los requisitos para acceder a estos servicios se basan en el nivel de Hoteles.com Rewards en el momento de la reserva y los servicios que se proporcionarán serán los indicados en la lista de alojamientos en ese momento. Los servicios pueden variar de un alojamiento a otro y pueden cambiar en cualquier momento. Puede exigirse una estancia mínima.

Los alojamientos participantes en la red VIP Access ofrecen ventajas que pueden variar según el alojamiento y están sujetos a cambios en cualquier momento sin previo aviso. Los servicios están reservados para el titular de la cuenta y pueden ampliarse, sujeto a disponibilidad y a discreción del alojamiento, únicamente a otros viajeros incluidos en la reserva que se haga a través de la cuenta del usuario Silver o Gold.

Los miembros Silver y Gold dispondrán de wifi gratis en las instalaciones de VIP Access. Se trata de wifi estándar; el wifi premium puede estar disponible por un cargo adicional. Esta oferta está sujeta a cambios en cualquier momento.

En función de la disponibilidad, los miembros de la categoría Gold pueden disfrutar de la mejora de entrada temprana en alojamientos VIP Access que participen en este programa. Los requisitos para mejorar la categoría de la habitación se basan en el nivel de Hoteles.com Rewards en el momento de la reserva. Las mejoras de VIP Access están reservadas para el titular de la cuenta y pueden ampliarse, sujeto a disponibilidad y a discreción del alojamiento, únicamente a otros viajeros incluidos en la reserva que se haga a través de la cuenta del miembro Gold. Las mejoras de habitación pueden incluir mejoras gratuitas a una categoría de habitación de mayor valor o calidad. En lugar de una mejora de habitación, a los viajeros se les puede asignar una planta o una ubicación determinada que prefieran dentro de la planta, como lejos de los ascensores o de la máquina de hielo. La mejora de habitación no puede reservarse con antelación.

En función de la disponibilidad, los miembros de la categoría Gold pueden disfrutar de la mejora de entrada temprana en alojamientos VIP Access que participen en este programa. Los requisitos para la entrada temprana y la salida tardía se basan en el nivel de Hoteles.com Rewards en el momento de la reserva. La entrada temprana y la salida tardía están reservadas para el titular de la cuenta y pueden ampliarse, en función de la disponibilidad y a discreción del alojamiento, únicamente a otros viajeros que estén incluidos en la reserva que se haga a través de la cuenta del miembro Gold.

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

Los sellos tendrán validez mientras mantengas la cuenta activa y realices alguna transacción al menos una vez cada 12 meses. Esto significa que deberás obtener un Sello o utilizar una Noche adicional durante ese periodo, y la fecha de caducidad de tus noches se ampliará en 12 meses adicionales cuando hagas una reserva. Si no obtienes Sellos ni utilizas Noches adicionales en el periodo de 12 meses, los Sellos caducarán y podremos desactivar tu cuenta. Si esto ocurre, los Sellos no se reactivarán. Para comprobar la caducidad de los Sellos acumulados, inicia sesión en tu cuenta.

Podemos modificar los términos y condiciones de Hoteles.com Rewards en cualquier momento, con o sin previo aviso, incluidas las reglas para obtener Sellos, las diferentes categorías de suscripción y sus requisitos para recibir las ventajas asociadas, las reglas para canjear Noches adicionales, la lista de alojamientos participantes para Hoteles.com Rewards y el valor máximo de una Noche adicional. Podemos notificarte cualquier cambio por correo electrónico o publicarlo en el sitio web Hoteles.com. Te recomendamos consultar tu cuenta regularmente.

Hoteles.com Rewards no tiene una fecha de finalización establecida y continuará hasta que decidamos desactivar el Programa, lo cual puede ocurrir en cualquier momento. Si desactivamos el Programa, dispondrás de 30 días desde el momento en que anunciemos su finalización para utilizar las Noches adicionales que haya en tu cuenta. Transcurrido ese plazo, estas se perderán y no se reembolsarán.

Al seguir acumulando Sellos y canjeando Noches adicionales en Hoteles.com Rewards, aceptas los cambios que se hagan en los Términos y condiciones. Es tu responsabilidad mantenerte informado de cualquier cambio que podamos aplicar. En nuestro sitio web siempre encontrarás la versión más actualizada de los Términos y condiciones de uso.

TÉRMINOS GENERALES DE HOTELES.COM REWARDS

Nos reservamos el derecho de suspender tu suscripción al Programa en cualquier momento si observamos actos fraudulentos o cualquier uso del Programa que no cumpla nuestros términos y condiciones u otras normativas, leyes, estatutos u ordenanzas. En caso de que desactivemos tu suscripción, podrás perder los Sellos acumulados y las ventajas relacionadas. Asimismo, tendremos derecho a adoptar medidas administrativas y legales, incluidas acciones judiciales, si fuera necesario.

Como miembro de Hoteles.com Rewards, podremos notificarte por correo electrónico las actualizaciones de tu cuenta o de tus transacciones. También podremos cancelar tus Sellos en cualquier momento. Los sellos no se pueden vender ni transferir, ni tampoco combinar con los de otro miembro. Los sellos y las Noches adicionales no son transferibles en caso de fallecimiento del miembro, por motivos legales o por cualquier otro efecto jurídico.

Este Programa se proporciona sin garantías (explícitas o implícitas) y sin condiciones implícitas de ningún tipo, lo que incluye, de forma enunciativa pero no limitativa, las garantías y las condiciones implícitas de calidad satisfactoria, idoneidad para un fin determinado y ausencia de incumplimientos por parte de la empresa. No ofrecemos garantía ni declaración alguna en relación con el Programa, excepto en el caso de que no se pueda excluir una garantía específica de conformidad con la legislación vigente, lo que incluye la legislación de protección del consumidor.

No seremos responsables de inexactitudes relacionadas con la acumulación, el canje y el uso de Sellos, salvo que estas inexactitudes hayan sido causadas directamente por nosotros. No asumiremos responsabilidad alguna en relación con las Noches adicionales que puedan perderse, ser robadas o canceladas tras su recepción, salvo cuando dicha responsabilidad derive de una actuación negligente o fraudulenta por parte de Hoteles.com. Los proveedores de Hoteles.com y los colaboradores no tienen ninguna relación ni responsabilidad con la administración del Programa.

La cláusula de responsabilidad de los Términos de servicio se aplica a estos Términos y condiciones de Hoteles.com Rewards.

Como condición para participar en el Programa, debes autorizarnos a recopilar, utilizar y compartir los datos personales que recopilemos sobre ti, de conformidad con la Política de privacidad y todas las leyes aplicables en materia de privacidad y protección de datos.

Si se establece que alguna parte de estos Términos y condiciones de Hoteles.com Rewards carece de validez, es ilegal o inaplicable, la validez, legalidad y aplicabilidad del resto de disposiciones no se verán afectadas ni perjudicadas en modo alguno. La omisión o la demora por nuestra parte en el cumplimiento de alguna de las disposiciones de los Términos y condiciones de Hoteles.com Rewards en un momento dado no limita nuestro derecho a exigir el cumplimiento de dicha disposición o de alguna de las demás disposiciones en un futuro.

Estos Términos y condiciones de Hoteles.com Rewards (así como cualesquiera otros términos y condiciones aquí referenciados) representan el acuerdo íntegro entre tú y nosotros en relación con este sitio web, y sustituyen todas las comunicaciones y propuestas previas o simultáneas, ya sean electrónicas, orales o escritas, entre tú y nosotros en relación con el Programa.

El Programa de Hoteles.com Rewards y los Términos y condiciones de Hoteles.com Rewards se rigen por la legislación especificada en los Términos de servicio.

El Programa será nulo donde la legislación así lo requiera. El hecho de que no apliquemos alguna de las disposiciones de estos términos y condiciones no exime del cumplimiento de estos términos y condiciones.

Nuestra decisión sobre cualquier asunto o disputa relativa al Programa será definitiva.

TARIFAS SOLO PARA SUSCRIPTORES

Las Tarifas exclusivas para miembros de Hoteles.com® ("Tarifas exclusivas para miembros") son accesibles para las siguientes categorías de clientes:

Clientes que se unan a Hoteles.com Rewards.

Si el cliente busca en el sitio habiendo iniciado previamente sesión en su cuenta de Hoteles.com, verá automáticamente las tarifas exclusivas para miembros disponibles en determinados alojamientos. Estas se identificarán fácilmente mediante la indicación de tarifa exclusiva para miembros.

Usuarios que reservan a través de la aplicación móvil (según se define en los términos y condiciones que figuran a continuación).

Al utilizar la aplicación móvil, el cliente verá automáticamente las tarifas exclusivas para miembros que aparecen en los alojamientos seleccionados junto al distintivo de Tarifa exclusiva para miembros. Los usuarios de la aplicación móvil no podrán ver las tarifas para miembros si acceden al sitio desde otras plataformas, salvo que hayan iniciado sesión en su cuenta de Hoteles.com Rewards.

Las tarifas exclusivas para miembros solo están disponibles en determinados alojamientos y en fechas específicas. Estas tarifas solo se mostrarán cuando sean relevantes para la búsqueda y pueden cambiar en cualquier momento. Cuando se muestre una tarifa exclusiva para miembros junto a un precio tachado (por ejemplo, 100 €), ese precio tachado se basa en la tarifa estándar del alojamiento en nuestro sitio, según lo determinado y comunicado por el propio alojamiento. La sección de "Precios" de los Términos de servicio también se aplica a las tarifas exclusivas para miembros.