

Guía de contenido

Última actualización: 24 de agosto de 2026

Sabemos que nuestra comunidad de viajeros valora los comentarios y el contenido que crean otros viajeros y nuestros colaboradores. Por eso, es importante para nosotros y para nuestros viajeros que el contenido de nuestro sitio web y nuestra aplicación sea veraz, útil y seguro.

Cualquier contenido que tú y otros usuarios enviéis o aportéis de cualquier otra forma, lo que incluye opiniones, fotos, comentarios y anuncios, debe cumplir esta guía, por lo que te animamos a que las leas detenidamente. Esta guía forma parte de nuestras políticas y condiciones generales, incluidos, según corresponda, los términos de servicio y la declaración de privacidad, que establecen con más detalle las condiciones con las que nos concedes una licencia para utilizar cualquier contenido enviado.

Esta guía se actualiza de vez en cuando. La fecha de las últimas revisiones se indica en la parte superior de esta página.

Si quieres consultar más guías que se aplican al contenido proporcionado por los colaboradores, consulta también nuestra Política de contenido proporcionado por los propietarios. La Política de contenido proporcionado por los propietarios forma parte de esta guía de contenido.

Opiniones

Resumen

Comprendemos la importancia que tiene para nuestros viajeros disponer de opiniones de confianza. Las opiniones que envíes a nuestro sitio web deben ser veraces, contener información relevante que refleje tu experiencia real y seguir estas directrices de contenido.

Moderamos todas las opiniones que recibimos, y tomamos medidas razonables para garantizar que solo quienes hayan reservado o prestado un servicio de viaje, como un vuelo, una estancia, el alquiler de un coche o una actividad, puedan publicar una opinión sobre su experiencia.

Publicamos y mostramos todas las opiniones (tanto positivas como negativas), siempre que cumplan estas directrices.

Cualquier opinión que no se nos haya enviado ni hayamos verificado nosotros directamente estará claramente etiquetada.

En algunos casos, podrás enviar tus opiniones en tiempo real, lo que significa que tendrás la opción de proporcionar un comentario de forma inmediata sobre el hotel, el vuelo, el alquiler del coche o cualquier actividad que hayas reservado a través de nuestro sitio web o aplicación.

Moderación de opiniones

Disponemos de una serie de procesos (herramientas automatizadas o moderación humana manual) que utilizamos para identificar contenido que no cumple estas directrices. Las opiniones que infrinjan estas directrices no se publicarán en nuestro sitio web ni en nuestra aplicación, o se eliminarán si ya se han publicado. Si nuestros procesos de moderación rechazan una opinión, se informa al autor por correo electrónico de que la hemos rechazado porque no cumple esta guía de contenido. En algunos casos, el autor también tendrá la oportunidad de volver a enviar su opinión para una segunda moderación.

No editaremos ni modificaremos opiniones o respuestas en nombre de un colaborador ni tampoco de un viajero.

Condiciones de admisión y eliminación de opiniones

Condiciones de admisión

Cualquier opinión publicada en nuestro sitio web o aplicación debe cumplir las siguientes condiciones de admisión, y podemos rechazar o eliminar cualquiera que no lo haga:

- Las opiniones sobre alojamientos, coches de alquiler o actividades en España deben enviarse en los 30 días siguientes a la estancia, el alquiler del coche o la actividad. En otros sitios, las opiniones deben enviarse en un plazo de seis meses tras la estancia, el alquiler del coche o la actividad. Si envías más de una opinión sobre el mismo alojamiento, utilizaremos la más reciente.
- No puedes enviar una opinión sobre un alojamiento que sea de tu propiedad, que administres o con el que tengas algún tipo de asociación.
- Tu opinión debe estar relacionada con tu experiencia genuina y de primera mano, y no debe haber sido generada mediante IA. Si se te solicita, deberás proporcionarnos pruebas satisfactorias de tu experiencia (por ejemplo, pruebas de tu estancia en el alojamiento objeto de la opinión o de que no pudiste disfrutar de la estancia debido a una acción tardía de la otra parte).

Los viajeros que hayan intentado completar una reserva o participar en una actividad también pueden dejar una valoración. Esto puede incluir casos como los siguientes:

- el viajero no recibió una habitación al llegar o no pudo acceder al alojamiento;
- el viajero salió antes del día de salida previsto;

- se canceló la reserva del viajero a mitad de la estancia o actividad; o bien
- el propietario o profesional inmobiliario canceló la reserva en las 24 horas previas a la entrada.

Opiniones falsas

Las opiniones falsas son comentarios que no reflejan una experiencia de viaje auténtica y que se envían con la intención de engañar o manipular la percepción o el comportamiento de otros viajeros. Ejemplos de opiniones falsas:

- Cuando un propietario o profesional inmobiliario solicita o deja un comentario sobre su propio alojamiento.
- Opiniones que se envían a cambio de un pago, recompensa o incentivo en un intento de manipular las valoraciones de un alojamiento.

No permitimos la publicación de opiniones falsas en nuestro sitio. Cuando detectemos opiniones falsas, las eliminaremos de nuestro sitio y tomaremos las medidas oportunas.

Manipulación de las opiniones

No permitimos que los viajeros o los colaboradores utilicen el proceso de publicación de opiniones para intentar extorsionar con dinero o manipular la finalidad de la opinión. Por ejemplo:

- Los viajeros no pueden amenazar con usar un comentario contra un propietario para obtener reembolsos o compensaciones adicionales.
- Los colaboradores no pueden solicitar una opinión positiva a cambio de reembolsos ni pedir a un huésped que revise una opinión para recibir una compensación adicional.
- Los colaboradores no deben enviar ni pedir a los viajeros que envíen opiniones negativas de los competidores con el fin de rebajar sus valoraciones.

Cuando tengamos conocimiento de este tipo de comportamiento, eliminaremos las opiniones manipuladas de nuestro sitio y tomaremos las medidas oportunas.

Incentivos

Es importante para nosotros y para nuestros viajeros que las opiniones sean imparciales y honestas. Las opiniones deben proceder directamente del viajero, reflejar su experiencia particular y ser imparciales. Los colaboradores no deben escribir opiniones en nombre de los viajeros ni ofrecer incentivos para animar a los viajeros a enviar opiniones.

De vez en cuando, podemos ofrecer a nuestros viajeros incentivos para que completen comentarios, como un descuento, un cupón o puntos de recompensa para utilizar en un viaje futuro. Estos incentivos se proporcionarán independientemente de que el viajero envíe una opinión positiva o negativa. Si un viajero ha recibido un incentivo por enviar su opinión, también etiquetaremos claramente la opinión publicada como incentivada.

No permitimos que en nuestro sitio se publiquen opiniones incentivadas sin indicar que lo son. Cuando detectemos opiniones incentivadas en las que no se haya indicado que lo son, las eliminaremos de nuestro sitio y tomaremos las medidas oportunas.

Eliminación de opiniones

Un viajero o colaborador puede ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente para eliminar sus respuestas u opiniones publicadas.

Por ejemplo, podemos rechazar o eliminar opiniones y respuestas de los colaboradores en las siguientes circunstancias:

- La opinión o respuesta contiene datos personales sobre otra persona, como su nombre completo o su dirección.
- Se demuestra que la opinión o respuesta es falsa o se proporcionó de forma fraudulenta.
- La opinión o respuesta es ofensiva o ilegal, o incluye contenido prohibido según lo establecido en esta guía.
- Hay pruebas de que el viajero no ha completado su reserva o no lo ha intentado.
- Se ha constatado que el viajero ha incumplido alguna de las normas aplicables del colaborador.
- La opinión está duplicada.
- La opinión se refiere al alojamiento, unidad o actividad incorrectos (excepto en los casos en los que el viajero es reubicado por un colaborador y su única opción es dejar un comentario sobre el alojamiento original).
- Para las opiniones sobre alojamientos, coches de alquiler o actividades en España, la opinión se ha enviado más de 30 días después de la estancia, el alquiler del coche o la actividad, y se nos ha solicitado formalmente que la revisemos.

No eliminamos opiniones simplemente porque el contenido sea negativo.

Opiniones sobre servicios de viajes

Opiniones sobre alojamientos

Si has reservado un alojamiento en nuestro sitio web, te enviaremos un correo electrónico o una notificación para invitarte a dejar una opinión sobre la estancia. Puedes opinar sobre un alojamiento si te alojaste en él o si llegaste pero en realidad no te alojaste en él. También puedes opinar si el alojamiento canceló la reserva en las 24 horas anteriores a la entrada.

Si decides dejar una opinión, se nos enviará cada sección completada (como las puntuaciones parciales de limpieza o servicio) de forma automática y progresiva. Si no completas todas las secciones de la opinión, se enviará automáticamente para su

publicación al cabo de 21 días.

Puntuación

Los viajeros pueden dar una puntuación global al alojamiento que están valorando en una escala sencilla del 1 al 5. Para obtener la puntuación del alojamiento que mostramos, convertimos todas las puntuaciones recibidas en una sobre 10 y, a continuación, sumamos todas las opiniones publicadas y dividimos el resultado por el número total de puntuaciones publicadas.

Los viajeros también pueden enviar puntuaciones parciales de aspectos y características determinados de un alojamiento o una estancia, como la limpieza, el personal, el desayuno o la ubicación. Los viajeros envían las puntuaciones globales y estas puntuaciones parciales por separado, por lo que pueden ser diferentes.

Para garantizar que las opiniones sobre alojamientos sean relevantes y útiles para los viajeros, las eliminamos al cabo de tres años (excepto en los casos en los que un alojamiento tenga pocas opiniones).

Respuestas de los colaboradores

Los propietarios y profesionales inmobiliarios pueden responder a las opiniones. Esto les permite abordar cualquier problema planteado y destacar cualquier reparación o mejora que hayan realizado en el alojamiento. No facilitamos el contacto directo de los propietarios y profesionales inmobiliarios con los autores de las opiniones. Las respuestas de los colaboradores están sujetas al mismo proceso de moderación que las opiniones de los viajeros.

Cuando un colaborador de alojamiento, actividad o alquiler de coches considere realmente que una opinión no cumple las condiciones y los requisitos establecidos en esta guía, puede enviarnos un formulario de disputa de la opinión a través de las herramientas de servicios para colaboradores o ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente. También podemos tener en cuenta las solicitudes de los propietarios y profesionales inmobiliarios para que se eliminen las opiniones cuando cambie la propiedad del alojamiento o se hayan realizado reformas importantes.

Vrbo

En el caso de los comentarios sobre alquileres vacacionales que se envíen a través de los sitios web o de la aplicación de Vrbo, el proceso de moderación tiene algunas características específicas. Contamos con un sistema bidireccional de comentarios que funciona de la siguiente manera:

- Una vez que el viajero o el propietario envía un comentario, la otra parte dispone de 14 días para hacer lo mismo.
- Publicamos ambos comentarios (siempre que cumplan nuestras directrices generales de contenido) al mismo tiempo.
- Si, después de 14 días desde el envío del primer comentario, la otra parte no ha enviado el suyo, publicaremos el comentario enviado (y no se podrán enviar más comentarios en relación con esa estancia).

Transferencia de comentarios de Vrbo

Los colaboradores de Vrbo pueden solicitar la transferencia de opiniones históricas al anuncio de Vrbo del mismo alojamiento si compran o adquieren los derechos para gestionar dicho alojamiento. Para la transferencia, no es necesario tener el permiso del anterior propietario o profesional inmobiliario. Cualquier transferencia de opiniones será para todas las opiniones, tanto positivas como negativas.

Si los comentarios se transfieren siguiendo este proceso, etiquetaremos claramente todos los comentarios transferidos con una anotación indicando que hacen referencia a una gestión diferente de la actual.

Opiniones sobre alquiler de coches

Si has reservado un coche de alquiler, te enviaremos un correo electrónico o una notificación para invitarte a dejar una opinión sobre tu experiencia después de recogerlo. Si decides dejar una opinión, se nos enviará para su publicación cada sección completada de forma automática y progresiva.

Preguntamos a los viajeros si su experiencia con la recogida y el vehículo fue positiva o negativa. A continuación, creamos una puntuación acumulada basada en las opiniones positivas/negativas sobre estos dos puntos.

Los viajeros también pueden enviar una puntuación positiva o negativa sobre aspectos concretos del alquiler, como el lugar de recogida, la hora de recogida y el estado del vehículo. Los viajeros envían las puntuaciones globales y estas puntuaciones parciales por separado, por lo que pueden ser diferentes.

Por lo general, mostramos un porcentaje global de las puntuaciones positivas de los clientes con respecto a los proveedores de alquiler de coches, en función de los coches alquilados con dicho proveedor. Para garantizar que las opiniones sobre el alquiler de coches sean relevantes y útiles para los viajeros, las eliminamos al cabo de 12 meses.

Opiniones sobre actividades y atracciones locales

Si has reservado una actividad, te enviaremos un correo electrónico o una notificación después de que hayas completado dicha actividad para invitarte a dejar una opinión sobre la experiencia. Si decides dejar una opinión, se nos enviará para su publicación cada sección completada de forma automática y progresiva.

Las puntuaciones generales o principales son una media simple de todas las puntuaciones finales relacionadas de las opiniones publicadas.

Opiniones sin verificar

De vez en cuando, también podemos mostrar opiniones y puntuaciones que no se nos hayan enviado directamente y que no hayamos verificado nosotros mismos.

Vrbo

Algunas opiniones de Vrbo proceden de viajeros que las envían directamente a los propietarios o colaboradores fuera de nuestro sitio web o nuestros procesos, o que las envían a Vrbo de acuerdo con un proceso de moderación anterior. Estas opiniones no se verifican mediante los procesos de moderación descritos en esta guía. Es posible que publiquemos estas opiniones, pero deben cumplir los siguientes requisitos:

- ser de un propietario o profesional inmobiliario que está obligado a compartir con nosotros solo opiniones verificadas que cumplan nuestras directrices generales de contenido; o
- haberse enviado a Vrbo de acuerdo con nuestro proceso de moderación anterior, que requería un código válido de una reserva realizada con uno de nuestros propietarios o profesionales inmobiliarios.

Ambos tipos de opiniones de Vrbo se indican claramente en nuestra sección de opiniones.

Opiniones sobre actividades de Viator y Get Your Guide

Además de nuestras opiniones verificadas sobre actividades, mostramos otras que recibimos a través de nuestra colaboración con los conocidos sitios web de viajes Viator y Get Your Guide. Aunque no verificamos las opiniones procedentes de Viator y Get Your Guide, estas deben cumplir nuestras directrices generales de contenido para que se publiquen en nuestro sitio web o nuestra aplicación.

En nuestra sección de opiniones, se indica claramente que estas opiniones proceden de Viator o Get Your Guide.

Puntuaciones de otros sitios web de viajes

Algunos alojamientos, como los que llevan poco tiempo en nuestro sitio web, aún no han recibido opiniones de los viajeros que han reservado a través de nuestro sitio web o nuestra aplicación. En ese caso, mostramos la puntuación media de las opiniones procedentes de otros sitios web de viajes conocidos hasta que reciban alguno en nuestra plataforma. No mostramos ningún contenido escrito de opiniones de estos otros sitios web.

No podemos verificar las opiniones de otros sitios web para confirmar si cumplen nuestras condiciones, pero estas puntuaciones se importan desde sitios web de viajes externos muy conocidos. Si alguna de las puntuaciones proporcionadas se calcula en una escala del 1 al 5, la doblamos para que coincida con el formato de nuestros sitios web.

En nuestra sección de opiniones, se indica claramente si una puntuación se ha importado de un sitio de viajes externo.

Guía de contenido general

Contenido prohibido

No admitimos contenido engañoso, perjudicial ni ofensivo en nuestro sitio web ni nuestra aplicación.

El contenido que envíes para que lo publiquemos no puede incluir lo siguiente:

- Contenido que no esté directamente relacionado con la oferta, gestión y soporte de viajes, o con la transmisión de tu experiencia en servicios de viajes (por ejemplo, los anuncios de alojamientos solo pueden hacer referencia al alojamiento en cuestión y no deben dirigir a los usuarios a sitios web de terceros, y la descripción de tu perfil solo debe hacer referencia a ti).
- Contenido falso, engañoso o que induzca a error, que se facilite de forma fraudulenta o que exagere u omita detalles importantes que puedan afectar a las expectativas o a la toma de decisiones de un viajero.
- Contenido que utiliza IA generativa para engañar, tergiversar o inventar información, incluyendo el uso de contenido generado o editado por IA para dar una imagen errónea de un alojamiento, o para inventar acusaciones falsas sobre daños o malas prácticas de los viajeros.
- Publicidad de productos o servicios del set competitivo de Expedia Group, o de cualquier otro producto o servicio que no tenga relación con el alojamiento que se anuncia en nuestra plataforma.
- Cualquier contenido para el que no tengas derecho de publicación.
- Lenguaje obsceno u otro contenido censurable (como contenido pornográfico, obsceno, grosero, ilegal, ofensivo, discriminatorio, censurable, amenazador, que promueva la violencia o daños, o cualquier otra actividad peligrosa o ilegal, o que muestre desnudez o actividades sexuales).
- Fotos de primeros planos o que permitan identificar de alguna otra manera a niños o terceros, o cualquier tipo de información que los identifique, sin su consentimiento (o el de un progenitor o tutor legal en el caso de los menores de 18 años).
- Datos personales, como números de teléfono, datos de tarjetas de crédito, direcciones físicas, direcciones de correo electrónico o información que pueda vincularse a una persona concreta.
- Etiquetas HTML, URL, enlaces, códigos QR, #hashtags o nombres de usuario en redes sociales no autorizados.
- Material citado de sitios web, libros, revistas, periódicos u otras fuentes.

- Contenido ilícito o que infrinja cualquier derecho de autor, marca registrada u otros derechos intelectuales o de propiedad de otra persona.
- Tarifas del alojamiento, rangos de tarifas u otra información sobre precios en las opiniones.

Si detectamos contenido que no cumpla los requisitos establecidos en esta guía de contenido, nuestros términos de servicio o en cualquier otra política de la plataforma de Expedia Group, tomaremos las medidas oportunas.

Orientación sobre la creación de contenido

A continuación, encontrarás algunos consejos útiles que debes tener en cuenta al crear y enviar contenido:

- Céntrate en tu experiencia. Escribe una opinión sincera, informativa, única y detallada.
- Cuida la ortografía, la gramática y aplica el sentido común.
- Las páginas de opiniones y comentarios no son el lugar más adecuado para pedir ayuda o desahogarse con nosotros o nuestro servicio. Agradecemos los comentarios relacionados con tu experiencia de viaje, pero, si necesitas ponerte en contacto con nosotros o presentar una queja, dirígete a nuestro servicio de atención al cliente.
- No utilices contenido plagiado ni experiencias de otras personas. No cortes y pegues opiniones o información sobre viajes de otros sitios web.

Orientación sobre el envío de fotos

Hay algunos aspectos técnicos que debes tener en cuenta al enviar fotos:

- Las imágenes deben estar en formato BMP, PNG, GIF o JPEG.
- El tamaño del archivo debe ser de 5 MB o menos.
- La imagen deber tener un mínimo de 60 píxeles de altura.
- La imagen deber tener un mínimo de 60 píxeles de anchura.

Cómo informar sobre contenido

Contenido en nuestros sitios web

Es responsabilidad de nuestros colaboradores asegurarse de que la información de los anuncios de alojamientos, coches o actividades que nos proporcionen para su publicación sea precisa y esté completa y actualizada en todo momento. Si descubrimos que la información que nos ha facilitado un colaborador no es correcta o no está completa o actualizada, podemos pedirle que la corrija. Si no lo hace, podemos suspender la prestación de nuestros servicios a dicho colaborador hasta que se haya corregido la información.

Cómo denunciar el contenido de nuestros sitios web

Nos esforzamos por garantizar que el contenido de nuestros sitios web sea auténtico y apropiado, por lo que valoramos mucho las opiniones que nos proporcionas.

Si crees que el contenido publicado en nuestros sitios web puede ser ilegal o infringir esta guía, puedes denunciarlo utilizando el botón "Denunciar este anuncio" que encontrarás en la parte inferior de las páginas de información del alojamiento en nuestros sitios web o nuestra aplicación. También puedes denunciar el contenido enviándonos un correo electrónico a legal@vrbo.com, enotifications@expedia.com o eu-notifications@hotels.com, dependiendo de en qué sitio web o aplicación hayas visto el contenido.

Incluye la información que se detalla a continuación:

- Tu nombre y dirección de correo electrónico.
- Las URL específicas de los anuncios en cuestión para ayudarnos a identificar el contenido.
- Una explicación detallada de las razones por las que crees que el contenido podría ser ilegal.
- Una declaración en la que confirmes que consideras que la información proporcionada es precisa y está completa.

Algunos ejemplos de contenido ilegal son la violación de los derechos de autor, el fraude, la publicidad web ilegal, los anuncios de alojamientos ilegales, la incitación ilegal al odio o el contenido discriminatorio ilegal, entre otros.

¿Qué ocurre a continuación?

Se te enviará una confirmación conforme hemos recibido tu informe. Nuestro equipo revisará la información que nos has facilitado y se pondrá en contacto contigo cuando hayamos decidido cómo proceder. El tiempo necesario para revisar tu notificación puede variar en función de cada caso, pero en general intentaremos responderte con brevedad.

Te comunicaremos nuestra decisión por escrito por correo electrónico. Si quieres enviar una reclamación sobre nuestra decisión, solo tienes que responder al correo electrónico que has recibido y nuestro equipo la revisará (más información en la sección "Cómo enviar una reclamación" de este documento).

Si consideramos que el contenido denunciado no cumple estas directrices o las leyes aplicables, se eliminará de nuestros sitios web y nuestra aplicación, y en la mayoría de los casos se notificará al tercero responsable del contenido.

¿Qué herramientas utilizamos para la moderación de contenido?

Nuestro equipo revisará cualquier contenido que se denuncie a través del indicador "Denunciar este anuncio" o que se nos comunique a través de las direcciones de correo electrónico indicadas anteriormente. Por ejemplo, también utilizamos herramientas automatizadas para encontrar palabras clave que nos ayuden a identificar el spam, así como determinadas categorías de contenido ilegal.

Alertadores fiables

"Alertador fiable" es un estado que se concede a organismos especialmente designados (por parte de un organismo regulador de aplicación de la ley llamado "coordinador de servicios digitales") que tienen experiencia particular y competencia en la identificación de contenido ilegal. Nos comprometemos a ayudar a las autoridades regionales, nacionales y de la UE a las que se haya designado como "alertador fiable" en el sentido de la Ley de Servicios Digitales. Daremos prioridad a la revisión de los avisos que envíen los alertadores fiables.

Restricciones (incluida la suspensión de servicios)

Se tomarán medidas contra cualquiera que infrinja repetidamente nuestras directrices de contenido o la legislación aplicable, que podrían incluir, por ejemplo, la suspensión de pagos monetarios, la suspensión de los servicios prestados o la suspensión de cuentas. Decidimos caso por caso qué medidas deben tomarse e informamos a la parte en cuestión de las medidas que decidimos tomar al respecto.

Estos son algunos ejemplos de infracciones que pueden conducir a una suspensión:

- reservas offline;
- coacción a los viajeros para que dejen opiniones;
- envío de opiniones falsas;
- anuncios de mala calidad;
- incumplimiento por parte de un colaborador de facilitar información precisa o completa que se haya solicitado en virtud de la legislación pertinente (o el incumplimiento de corregir información inexacta, incompleta o desfasada después de nuestra solicitud).

Durante una suspensión, los viajeros no podrán hacer nuevas reservas ni enviar opiniones, y los colaboradores no podrán aceptar nuevas reservas, ya que sus anuncios se ocultarán o se mostrarán como no disponibles para reserva, en función de la situación que haya provocado la suspensión.

Determinaremos caso por caso si se espera que el colaborador mantenga las reservas actuales y futuras durante la suspensión. Nos reservamos el derecho a cancelar y reubicar las reservas futuras cuando exista un riesgo potencial para la salud o la seguridad de los viajeros. El acceso de un colaborador a su cuenta o a los datos de sus anuncios no se limitará durante ni después de una suspensión, a menos que esta haya sido consecuencia de un fraude o de otra infracción financiera o de seguridad grave.

La duración de la suspensión se determina en función del tiempo que tarde la cuenta o el anuncio en volver a cumplir las normas, presentar un plan razonable para volver a cumplirlas o recurrir con éxito. Tan pronto como se haya proporcionado un plan de mejora (o se demuestre que se ha resuelto el problema), la parte puede ponerse en contacto con nosotros para compartir esta información y solicitar el restablecimiento de la cuenta o del anuncio.

La reincorporación se considerará caso por caso y se comunicará por escrito.

Rescisión.

Podemos cancelar una cuenta o un anuncio si ha incurrido en repetidas suspensiones según esta política. También podemos cancelar una cuenta por motivos como los siguientes:

- El contenido compromete la seguridad de los viajeros o los empleados
- La suspensión por sí sola no resuelve suficientemente el riesgo que plantea la conducta del usuario
- Se incumple el contrato
- Se considera que ha cometido un fraude.

Cómo enviar una reclamación

Si la parte que envió el aviso o contra la que se impuso una restricción no está de acuerdo con nuestra decisión, normalmente puede presentar una reclamación. Revisaremos la reclamación y decidiremos si debemos revocar nuestra decisión. Si es así, el contenido relevante se restaurará en nuestros sitios web y nuestra aplicación.

También se puede recurrir la suspensión o cancelación de un anuncio o de una cuenta poniéndose en contacto directamente con nosotros y aportando pruebas que contradigan la conclusión que condujo a la decisión. Al revisar las apelaciones, tendremos en cuenta todas las circunstancias, incluidos los detalles adicionales que aporte la parte.

Si una autoridad reguladora investiga algún contenido que sea objeto de una reclamación, nuestro proceso de revisión quedará en suspensión hasta que haya concluido la investigación de la autoridad.

Resolución extrajudicial de litigios

Si deseas impugnar una decisión que hayamos tomado en relación con un contenido ilegal (incluso después de haber presentado una reclamación), puedes elegir un órgano extrajudicial de resolución de litigios para que te ayude a resolverlo. Las

decisiones de los órganos extrajudiciales de resolución de litigios no son vinculantes para ti ni para nosotros.

Acción contra un uso indebido

Eventualmente suspenderemos, durante un periodo de seis meses, la tramitación de los avisos o las reclamaciones de personas que envíen repetidamente avisos o reclamaciones infundados.