TÉRMINOS DE SERVICIO

Última revisión: 11-03-2026

¡Te damos la bienvenida! Nos complace que te tomes el tiempo para leer estos términos de servicio (los "**Términos**").

Estos Términos son importantes ya que, junto con tu correo electrónico de confirmación de la reservación (la "**Confirmación de la reservación**"), establecen los términos legales por los que los Servicios de viaje se ponen a tu disposición a través de nuestro Servicio. También incluyen cualquier interacción o comunicación que tengas con nosotros a través de nuestro Servicio.

El uso de nuestro Servicio está sujeto a estos Términos y, para poder utilizarlo, es una condición que los aceptes. También debes aceptar estos Términos para reservar un Servicio de viaje. Si no aceptas estos Términos, no uses nuestro Servicio ni reserves un Servicio de viaje.

Es posible que actualicemos estos Términos en cualquier momento, y el uso continuo de nuestro Servicio después de la entrada en vigencia de cualquier cambio constituirá tu aceptación de los Términos actualizados. Todas las reservaciones existentes seguirán rigiéndose por los Términos que se aplicaron a tu reservación en el momento de realizarla. Te recomendamos que guardes o imprimas una copia de estos Términos.

La sección 15 (Conflictos y arbitraje) que figura más adelante incluye un acuerdo de arbitraje y la renuncia a la presentación de demandas colectivas para todos los reclamos en contra nuestra en los Estados Unidos. Léela detenidamente.

En estos Términos:

"**nosotros**", "**nos**" o "**nuestro**" se refieren a Expedia, Inc., una empresa del estado de Washington, con domicilio social en 1111 Expedia Group Way W, Seattle, WA 98119, EE. UU., que brinda nuestro Servicio;

"Contenido" se refiere a todo el texto, las descripciones, los comentarios de huéspedes, las fotografías, las imágenes, los videos, el software y otro contenido enviado a nuestro Servicio;

"**nuestro Grupo de empresas**" se refiere a nosotros y a nuestros afiliados corporativos y subsidiarias;

"**nuestro Servicio**" se refiere a la prestación de nuestros sitios web, aplicaciones y herramientas en línea;

"**Proveedor de viajes**" se refiere al proveedor de viajes que pone a tu disposición los Servicios de viaje a través de nuestro Servicio;

"**Servicios de viaje**" se refiere a los servicios de viaje que los Proveedores de viajes pertinentes ponen a tu disposición a través de nuestro Servicio, como estadías en propiedades o alquiler de autos;

"**tú**" se refiere a la persona que utiliza nuestro Servicio.

Lee estos Términos atentamente.

Sección 1: Normas y restricciones

Además de estos Términos, también rigen tu reservación otros términos y condiciones proporcionados por los Proveedores de viajes, como los términos y condiciones de una propiedad, o las políticas de alquiler de una empresa de alquiler de autos ("**Normas y restricciones**").

Para hacer una reservación, debes aceptar las Normas y restricciones del Proveedor de viajes que selecciones, por ejemplo, las relativas al pago de montos adeudados, políticas de cancelación, reembolsos, restricciones de disponibilidad y uso de tarifas o servicios, etc. Las Normas y restricciones correspondientes se te proporcionan antes de hacer una reservación y se incorporan por referencia a estos Términos.

Si infringes las Reglas y restricciones de un Proveedor de viajes, es posible que se cancele tu reservación y se te niegue el acceso al Servicio de viaje correspondiente. También puedes perder el dinero que pagaste por dicha reservación, según las Normas y restricciones del Proveedor de viajes.

Sección 2: Uso de nuestro Servicio

Nuestras normas

Brindamos nuestro Servicio para ayudarte a encontrar información sobre los Servicios de viaje y reservarlos. Este es el único propósito.

Aceptas que:

- Solo usarás nuestro Servicio para fines personales y no comerciales.
- Tienes al menos 18 años y la facultad legal para celebrar contratos.
- Usarás nuestro Servicio de manera legal y de conformidad con estos Términos.
- Toda la información que proporcionas es verdadera, precisa, actual y completa.
- Si reservas en nombre de otros:
- obtendrás su autorización antes de actuar en su nombre;
- les informarás sobre los términos que rigen la reservación (incluidas las Normas y restricciones) y te asegurarás de que los acepten y los cumplan; y
- serás responsable de pagar cualquier monto adeudado, de solicitar cualquier cambio o cancelación y de todos los demás asuntos relacionados con la reservación.

Asimismo, aceptas no realizar las siguientes acciones:

- Hacer reservaciones falsas o fraudulentas.
- Monitorear, copiar o acceder a cualquier contenido de nuestro Servicio usando cualquier robot, rastreador web, scraper u otros medios automatizados, o mediante cualquier proceso manual.
- Infringir las restricciones de los encabezados de exclusión de robots en nuestro Servicio, así como eludir o evitar otras medidas empleadas para impedir o limitar el acceso a nuestro Servicio.
- Tomar alguna medida que imponga, o pueda imponer, una carga elevada o no razonable en nuestra infraestructura.
- Hacer enlaces profundos a alguna parte de nuestro Servicio.
- "Enmarcar", "replicar" o incorporar de otro modo alguna parte de nuestro Servicio en otro sitio web.

Acceso

Podemos, de manera razonable, denegar a cualquier persona el acceso a nuestro Servicio (o a cualquier otro sitio, aplicación, herramienta y servicio al que tengas acceso en tu Cuenta de Expedia Group, tal como se define a continuación) en cualquier momento y por cualquier motivo válido. Asimismo, podemos mejorar y cambiar nuestro Servicio en cualquier momento.

Cuenta

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

Para crear una cuenta, deberás tener al menos 18 años y seguir las instrucciones correspondientes que se indican en nuestro Servicio.

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

- Proteger la información de tu cuenta.
- Ser responsable de cualquier uso que tú u otras personas hagan de tu cuenta (incluso de aquellas transacciones que no pretendías que se realicen).
- Notificarnos inmediatamente de cualquier uso no autorizado de tu cuenta.
- Proporcionarnos toda la información necesaria, en la medida en que se requiera para cumplir con nuestras obligaciones legales.

La cuenta que creas en nuestro Servicio te permite acceder a otros sitios, aplicaciones, herramientas y servicios que ofrecen los socios de nuestro Grupo de empresas, como Expedia y Vrbo, con los mismos datos de acceso, así como a nuestro Servicio

("**Cuenta de Expedia Group**"). Toma en cuenta que, al usar tu Cuenta de Expedia Group, los términos de servicio correspondientes regirán el uso que hagas de los sitios, las aplicaciones, las herramientas y los servicios.

Para obtener más información sobre cómo eliminar tu cuenta, inicia sesión en nuestro Servicio y sigue el proceso correspondiente, o bien visita nuestro Centro de ayuda. Para obtener más información sobre tus derechos de privacidad, como la eliminación de la cuenta o el acceso a esta, consulta nuestro Aviso de privacidad.

Cómo ordenamos tus resultados de búsqueda

Hay muchas opciones de viaje disponibles a través de nuestro Servicio, y queremos que tus resultados de búsqueda sean lo más pertinentes posible. En la página de resultados de búsqueda, verás los resultados en un orden predeterminado; sin embargo, puedes seleccionar cómo ordenar tus resultados y usar las opciones de filtro para priorizar los resultados en función de tus preferencias, como por precio, puntuación de los huéspedes u otros criterios. Puedes obtener más información sobre cómo ordenamos los resultados de búsqueda visitando nuestra página Cómo funciona nuestro orden de posicionamiento.

Asimismo, dentro de tus resultados de búsqueda, a veces mostramos opciones de viaje que son anuncios comerciales pagados de nuestros Proveedores de viajes. Para tu información, estas opciones de viaje están claramente etiquetadas como "Anuncio" o con una etiqueta equivalente similar para diferenciarlos de otras opciones de viaje.

Redireccionamiento y servicios de reservación de terceros

Si se te redirige desde nuestro Servicio hacia un servicio de reservación de terceros (por ejemplo, de alquiler de autos) para reservar un viaje, toma en cuenta que cualquier reservación hecha a través de este servicio de reservación será con el tercero y no con nosotros. No somos responsables de las reservaciones hechas a través de servicios de reservación de terceros y no tenemos ninguna responsabilidad ante ti con respecto a esa reservación. En los términos y condiciones del proveedor externo de servicios se establecerán qué derechos tienes frente a ellos y se explicará qué responsabilidad tienen ellos ante ti.

Sección 3: Confirmación de la reservación

En la Confirmación de la reservación, se incluye información básica, como la descripción de los Servicios de viaje reservados y el precio.

Te enviaremos una Confirmación de la reservación y todos los documentos de viaje pertinentes a la dirección de correo electrónico que proporciones al hacer la reservación. Si no recibes la Confirmación de la reservación dentro de las 24 horas de hacerla, comunícate con nosotros a través de nuestro Centro de ayuda.

Según tus preferencias de comunicación, también podemos enviarte tu Confirmación de la reservación por mensaje de texto poco después de que hayas realizado la reservación, así como actualizaciones posteriores al respecto. La frecuencia de los mensajes puede variar. Se aplican tarifas de envío de mensajes y transmisión de datos. Los proveedores de servicios de SMS no se hacen responsables de los mensajes que se retrasan o no se envían. Puedes decidir no recibir dichos mensajes de texto de servicio con solo desactivar la opción correspondiente en el proceso de reservación. También puedes darte de baja o dejar de recibir dichos mensajes de texto transaccionales en cualquier momento respondiendo BAJA como respuesta a un mensaje de texto recibido. Para obtener ayuda adicional, envía AYUDA en respuesta a un mensaje de texto que hayas recibido o comunícate con nosotros a través de nuestro Centro de ayuda.

Sección 4: Pago

Precio

El precio de los Servicios de viaje será el que se muestre en nuestro Servicio, salvo en casos de error manifiesto.

Los precios de los Servicios de viaje son dinámicos y pueden cambiar en cualquier momento. Los cambios de precio no afectarán las reservaciones ya aceptadas, salvo en caso de error manifiesto. Mostramos muchos Servicios de viaje y nos esforzamos por garantizar que los precios exhibidos sean precisos. Nos reservamos el derecho de corregir cualquier error en los precios en nuestro Servicio.

Si hay un error manifiesto y has hecho una reservación, te daremos la oportunidad de conservar tu reservación mediante el pago del precio correcto o cancelaremos tu reservación sin penalizarte. No tenemos la obligación de poner a tu disposición Servicios de viaje a un precio incorrecto (más bajo), incluso después de que se te haya enviado la Confirmación de la reservación, si el error debería haber sido razonablemente evidente para ti.

Impuestos

Los precios que se muestran a través de nuestro Servicio pueden incluir impuestos o cargos fiscales. Estos impuestos o cargos fiscales pueden incluir montos asociados con el impuesto al valor agregado, el impuesto sobre bienes y servicios, el impuesto a las ventas, el impuesto sobre la estadía y otros impuestos de naturaleza similar.

Por lo general, los impuestos o los cargos por recuperación de impuestos se calculan o estiman sobre los precios que se muestran en nuestro Servicio antes de cualquier descuento (incluidos los financiados por nosotros), cupones y recompensas de lealtad que pueden aplicarse a tu reservación, a menos que se consideren esos descuentos, cupones y recompensas de lealtad como una reducción en el precio con el fin de calcular o estimar los impuestos en la jurisdicción pertinente para la reservación.

Aceptas que, salvo lo dispuesto a continuación con respecto a las obligaciones fiscales sobre los montos que se reciben de tu parte, incluidos los cargos por gestión y por servicios cuando proceda de conformidad con la sección 6A ("Estadías") más abajo, nuestro Grupo de empresas no recauda impuestos para remitirlos a las autoridades fiscales correspondientes. Los cargos fiscales de las reservaciones hechas mediante la opción de Pago inmediato son una recuperación de los impuestos estimados que nuestro Grupo de empresas le paga al Proveedor de viajes por los impuestos adeudados sobre los servicios que este proporciona, por ejemplo, sobre la tarifa de alquiler de la habitación. Los Proveedores de viajes son responsables de remitir los impuestos correspondientes a las autoridades fiscales pertinentes. La imposición de impuestos y la tasa impositiva correspondiente pueden variar de forma significativa en función de la jurisdicción. Los importes reales que nuestro Grupo de empresas les paga a los Proveedores de viajes pueden variar con respecto a los montos de los cargos fiscales, ya que dependen de las tarifas, la imposición de impuestos, etc. que se encuentren vigentes en el momento del uso real de los servicios que proporciona el Proveedor de viajes.

Los impuestos sobre las ventas, el uso o la estadía hotelera local se aplican sobre los montos que nuestro Grupo de empresas cobra por los servicios que brindan (cargos por servicios o por gestión) en determinadas jurisdicciones. El monto real que se aplica sobre los servicios que brinda nuestro Grupo de empresas puede variar en función de las tarifas vigentes en el momento en que el Proveedor de viajes proporciona los servicios. En determinadas jurisdicciones, nuestro Grupo de empresas es responsable de recaudar y remitir los impuestos sobre las ventas, el uso o la estadía hotelera local por el total del precio, incluidos los montos que cobramos por nuestros servicios, así como los Servicios de viaje proporcionados por el Proveedor de viajes.

En ciertas jurisdicciones, puedes ser responsable de pagar los impuestos locales exigidos por las autoridades fiscales locales, como impuestos municipales, impuestos turísticos, etc. Nuestro Grupo de empresas o el Proveedor de viajes pueden cobrarte estos impuestos locales. Nuestro Grupo de empresas te notificará sobre cualquier impuesto local que debas pagar antes de completar tu reservación, siempre y cuando el Proveedor de viajes haya notificado estos impuestos a nuestro Grupo de empresas.

El monto de los impuestos locales puede cambiar entre la fecha de la reservación y la fecha del viaje. Si los impuestos cambiaron al momento de la fecha de tu viaje, es posible que debas pagar los impuestos correspondientes a la tarifa más alta.

Procesamiento de pagos

En la siguiente tabla se muestra la empresa que recibe el pago (a través de procesadores de pago externos) y que hace el cobro a tu medio de pago cuando el pago se hace en el momento de tu reservación o se cobra después de la reservación de acuerdo con el calendario de pagos aplicable y se paga en la moneda local de nuestro Servicio (según corresponda), al lado de la ubicación correspondiente de nuestro Servicio.

Ubicación	Cuál de nuestras empresas recibe tu pago
Alemania, Austria, Baréin, Bélgica, Bulgaria, Catar, China, Dinamarca, Egipto, Emiratos Árabes Unidos, España, Filipinas, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Indonesia, Irlanda, Islandia, Italia, Jordania, Kuwait, Líbano, Malasia, Marruecos, Noruega, Omán, Países Bajos, Portugal, Rumania, Sudáfrica, Suecia, Tailandia, Taiwán, Turquía, Vietnam	Travel Partner Exchange S.L.
Australia	Travelscape, LLC. una empresa registrada en Australia
Brasil	Expedia do Brasil Agência de Viagens e Turismo Ltda.
Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Panamá, Perú, Venezuela	Travelscape, LLC.

Ubicación	Cuál de nuestras empresas recibe tu pago
Canadá	Travelscape, LLC.
Hong Kong	Travel Partner Exchange Hong Kong Limited
India	Hotels.com India Private Limited, Travel Partner Exchange Singapore Pte. Ltd. o Travel Partner Exchange S.L.
Japón	Travel Partner Exchange Japan KK
México	Expedia Mexico, S de RL de CV
Nueva Zelanda	Travel Partner Exchange New Zealand Ltd.
Arabia Saudita	Travelscape, LLC. o Travel Partner Exchange S.L.
Singapur	Travel Partner Exchange Singapore Pte. Ltd.
Corea del Sur	Travel Partner Exchange Korea Co., Ltd.
Suiza	Travel Partner Exchange Switzerland Sàrl
Reino Unido	Travel Partner Exchange UK Limited
Estados Unidos	Travelscape, LLC.

Cuando una de nuestras empresas (como se establece en la tabla anterior) recibe tu pago (a través de procesadores de pago externos) y hace el cobro a tu medio de pago, las leyes que regirán la transacción de pago serán las correspondientes a la ubicación de esa empresa, sin perjuicio del párrafo sobre la ley aplicable y jurisdicción de la sección 16 ("General") de estos Términos.

Nuestro Aviso de privacidad brinda información sobre cómo usamos la información de tu pago y de tu cuenta cuando eliges que guardemos una tarjeta de crédito o débito u otro medio de pago para usar en el futuro.

Verificación de pago

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

- Verificar tu medio de pago mediante la obtención de una autorización previa, el cobro de un cargo nominal o a través de otros medios de verificación.
- Después de verificarlo, hacer el cobro a tu medio de pago.

Cargos cobrados por los bancos

Algunos bancos e instituciones emisoras de tarjetas imponen cargos por transacciones internacionales o transfronterizas. Por ejemplo, si haces una reservación con una tarjeta emitida en un país diferente al de la ubicación del Proveedor de viajes o si eliges que la transacción se haga en una moneda diferente a la moneda local de nuestro Servicio, la institución emisora de tu tarjeta puede cobrarte un cargo por transacción internacional o transfronteriza.

Asimismo, algunos bancos e instituciones emisoras de tarjetas imponen cargos por conversión de moneda. Por ejemplo, si haces una reservación en una moneda diferente a la moneda de tu tarjeta de crédito, la institución emisora de tu tarjeta puede convertir el monto de la reservación a la moneda de tu tarjeta de crédito y cobrarte una comisión por cambio de divisa.

Si tienes alguna pregunta sobre estos cargos o el tipo de cambio aplicado a tu reservación, comunícate con tu banco o institución emisora de la tarjeta. Nuestro Grupo de empresas no tiene relación con ningún cargo asociado a las variaciones de los tipos de cambio ni con los cargos de la institución emisora de la tarjeta, ni es responsable por ellos.

Conversión de moneda

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

Medios de pago alternativos

Es posible que trabajemos con proveedores de formas de pago alternativas (como empresas de servicios financieros) para proporcionar a nuestros usuarios formas de pago alternativas. Nuestro Grupo de empresas no avala ni recomienda ningún proveedor de pagos alternativos ni sus productos o servicios. Nuestro Grupo de empresas no es responsable del contenido ni de los actos u omisiones de ningún proveedor de pagos alternativos. Si decides usar algún medio de pago proveniente de este tipo de proveedores, lo harás bajo tu propio riesgo. Este medio de pago se regirá de acuerdo con los términos y políticas de ese proveedor.

Fraude

Si una reservación o cuenta, a nuestro razonable entender, muestra signos de fraude, abuso, asociación con una persona o entidad sancionada por el gobierno, u otra actividad sospechosa, podríamos solicitarte información adicional.

Si llegamos a la conclusión razonable de que una reservación o cuenta está relacionada con fraudes, abusos, actividades sospechosas, o una persona o entidad sancionada por el gobierno, podemos hacer lo siguiente:

- Cancelar cualquier reservación asociada a tu nombre, dirección de correo electrónico o cuenta.
- Cerrar cualquier cuenta asociada.
- Iniciar acciones legales, incluso para buscar responsabilizarte por cualquier pérdida.

Comunícate con nosotros a través de nuestro Centro de ayuda para obtener información sobre la cancelación de una reservación o el cierre de una cuenta.

Sección 5: Cancelación o cambio de una reservación

Cancelaciones o cambios de tu parte

Puedes cambiar o cancelar una reservación (con respecto a la fecha de viaje, el destino, el lugar de inicio del viaje, la propiedad o el medio de transporte) a través de nuestro Centro de ayuda.

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

Los Proveedores de viajes pueden cobrarte cargos por cancelar (total o parcialmente) o por cambiar una reservación. Estos cargos estarán establecidos en las Normas y restricciones. Aceptas pagar cualquier cargo en el que incurras. Toma en cuenta que, en caso de cambio, el precio de tus nuevos servicios acordados se basará en el precio vigente al momento en que nos solicites hacer el cambio. Es posible que este precio no sea el mismo que cuando reservaste originalmente los Servicios de viaje. Los precios tienden a aumentar cuanto más cerca de la fecha de salida se hace el cambio.

Lee las Normas y restricciones correspondientes para saber qué términos rigen tu reservación. Por ejemplo:

- Si reservas una estadía en una propiedad y no cancelas o cambias tu reservación antes del periodo indicado en la política de cancelación, puedes estar sujeto a los cargos por cancelación o cambio, tal como se muestra en las Normas y restricciones pertinentes.
- Algunas propiedades no permiten cancelaciones o cambios en las reservaciones una vez hechas.
- Si haces una reservación bajo la opción de Pago posterior y la cancelas o no te presentas, la propiedad puede imponer un cargo por cancelación o por no presentarte, como se muestra en las Normas y restricciones pertinentes.
- Si no te presentas o no usas algunos o todos los Servicios de viaje reservados, podrás recibir reembolsos únicamente según lo que indiquen las Normas y restricciones pertinentes.

Si quieres cancelar o cambiar alguna parte de una reservación y el Proveedor de viajes correspondiente permite esa cancelación o ese cambio, entonces, además de los cargos impuestos por el Proveedor de viajes, también podemos cobrarte un cargo administrativo. Si se aplica este cargo administrativo, se te notificará antes de que aceptes proceder con el cambio o la cancelación.

Otras cancelaciones o cambios

Nosotros (y el Proveedor de viajes correspondiente) podemos cancelar tu reservación si no recibimos, cuando corresponde, el pago total de la reservación o de cualquier cargo por cancelación o cambio aplicables, o de cualquier cargo relacionado con una reservación.

Es posible que el Proveedor de viajes o nosotros cancelemos o cambiemos una reservación por diversos motivos, por ejemplo, en caso de que una propiedad cuente con un exceso de reservaciones debido a problemas de conectividad o que una

propiedad esté cerrada debido a un huracán, etc. Si esto sucede, haremos todos los esfuerzos razonables para notificarte lo antes posible y brindarte opciones alternativas o ayuda (cuando sea posible), o un reembolso.

Reembolso

Cualquier reembolso se te transferirá al medio de pago que hayas usado para hacer la reservación original. La parte que recibió tu pago original procesará estos reembolsos. No tenemos acceso a los procesos de reembolso de los Proveedores de viajes. Nuestros cargos no son reembolsables, salvo que se indique lo contrario durante el proceso de reservación.

Sección 6: Términos específicos del Servicio de viaje

En esta sección se proporcionan detalles sobre los términos relacionados con los Servicios de viaje específicos brindados por el Proveedor de viajes. Estos detalles no son exhaustivos y no reemplazan las Normas y restricciones pertinentes, las que se te proporcionan antes de hacer una reservación.

Cada Servicio de viaje está sujeto a las Normas y restricciones pertinentes del Proveedor de viajes. Lee esta sección, que también regirá tu reservación, según corresponda. Si hay alguna inconsistencia entre esta sección y las Normas y restricciones pertinentes, las últimas prevalecerán.

A. Estadías

Nuestro Servicio puede brindarte la opción de Pago inmediato, Pago posterior o Reservar ahora y pagar después. Nuestro Servicio te mostrará las tarifas de las habitaciones (incluidos los impuestos y cargos aplicables) en las opciones de pago llamadas Pago inmediato o Pago posterior. Toma en cuenta que los impuestos y los cargos pueden variar según la opción de pago que elijas. Las tasas impositivas y los tipos de cambio de divisas pueden variar en el tiempo que transcurre entre la reservación y la estadía.

Pago inmediato

Si seleccionas la opción de pago llamada Pago inmediato, por lo general, la empresa correspondiente (como se establece en la sección 4, "Pago") cobrará el monto de la reservación a tu medio de pago al reservar.

Nuestro Grupo de empresas facilita las reservaciones disponibles a través de nuestro Servicio. Reconoces que nuestro Grupo de empresas facilita estas reservaciones a cambio de una contraprestación (el “cargo por gestión”). La tarifa de la habitación que se muestra en nuestro Servicio es una combinación del monto que cobra el Proveedor de viajes por los servicios para el alquiler de la habitación y el cargo por gestión que nuestro Grupo de empresas cobra y retiene. Asimismo, nuestro Grupo de empresas puede cobrar y retener cargos de servicios individuales como compensación adicional por brindarte el servicio de reservación. Estos cargos pueden variar según el monto y el tipo de reservación.

Aceptas que nuestro Grupo de empresas cobrará a tu medio de pago el total del monto de la reservación, incluida la tarifa de la habitación que se muestra en nuestro Servicio, así como los cargos fiscales y los de servicio o, cuando corresponda, los impuestos sobre la tarifa de la habitación o los servicios que nuestro Grupo de empresas brinda. Cuando haces tu solicitud de reservación, autorizas a nuestro Grupo de empresas a facilitar la reservación a tu nombre, lo que incluye hacer arreglos de pago con los Proveedores de viajes.

Pago posterior

Si seleccionas la opción de pago llamada Pago posterior, por lo general, el Proveedor de viajes hará el cobro a tu medio de pago en la moneda local en el momento de tu estadía o de acuerdo con lo que te haya informado en el proceso de reservación.

Si eliges la opción llamada Reserva ahora y paga después, podrás reservar una estadía sin tener que pagar en el momento de la reservación; en cambio, podrás abonar el monto total de la reservación más adelante, antes de hacer el check-in. La opción de pago Reserva ahora y paga después solo está disponible si se te ofrece al finalizar la compra, y se aplica únicamente a las reservaciones de estadías (no a las reservaciones de otros Servicios de viaje).

Para usar la opción de pago Reserva ahora y paga después, debes registrar una tarjeta de pago válida y autorizarnos (a través de la empresa correspondiente, según se indica en la Sección 4: Pago) a realizar el cargo en tu tarjeta de pago de acuerdo con el calendario de pagos que se te muestre al finalizar la compra.

Si eliges determinados servicios adicionales durante el proceso de reservación (como un seguro de viaje), es posible que se te cobre el monto de dichos servicios en el momento de la reservación o según se indique durante el proceso de reservación.

Puedes aplicar cupones o recompensas del programa de lealtad (como el crédito OneKeyCash) a una reservación del tipo Reserva ahora y paga después, siempre que se cumplan los términos aplicables a esas formas de pago.

Si cancelas una reservación del tipo Reserva ahora y paga después antes de la fecha de check-in, el reembolso o el monto pendiente de pago dependerá de cuánto hayas pagado en el momento de la cancelación y de las reglas y restricciones aplicables del Proveedor de viajes (consulta la Sección 5: Cancelación o cambio de una reservación).

Si no podemos cobrar el monto de una reservación del tipo Reserva ahora y paga después en la fecha prevista para el cobro, es posible que, a nuestra discreción, te ofrezcamos la oportunidad de actualizar tu forma de pago. Si no podemos cobrar el pago después de ofrecerte esa oportunidad, o si no se te ofrece dicha oportunidad, tu reservación podría cancelarse.

Depósito

Algunos Proveedores de viajes exigen una tarjeta de pago o un depósito en efectivo en el momento del check-in para cubrir los gastos adicionales que se produzcan durante tu estadía. Este depósito no está relacionado con ningún pago que la empresa correspondiente haya recibido (tal como se establece en la sección 4, "Pago") por tu reservación.

Primera noche de no presentarte

Si no te presentas para la primera noche de tu reservación, y planeas hacer el check-in para las noches siguientes, confírmalo con nosotros antes de la fecha original de check-in. Si no lo confirmas, es posible que se cancele toda tu reservación. Los reembolsos por no presentarte solo podrán hacerse de acuerdo con las Normas y restricciones correspondientes a la propiedad.

Reservación de grupos

No puedes reservar más de ocho habitaciones en la misma propiedad y para las mismas fechas de estadía a través de nuestro Servicio. Si reservas más de ocho habitaciones en reservaciones independientes, podemos cancelarlas. También podemos cobrarte un cargo por cancelación y, si pagaste un depósito no reembolsable, puedes perderlo. Si deseas reservar más de ocho habitaciones, hazlo a través de la sección "Grupos y reuniones" de nuestro Servicio. Es posible que se te solicite que firmes un contrato por escrito o que pagues un depósito no reembolsable.

Puntuaciones

Las puntuaciones que se muestran en nuestro Servicio indican lo que puedes esperar de las propiedades a las que califican. Sin embargo, las normas pueden diferir de las de tu propio país, y las puntuaciones mostradas en el sitio no declaran ni prometen la disponibilidad de ninguna característica o servicio en particular. Encontrarás información adicional en las secciones "Aspectos generales", "Servicios", "Cargos y políticas" o "Información importante" de la página de detalles del hospedaje, incluyendo (si procede) si la puntuación mostrada procede de una organización local o nacional de clasificación por estrellas.

Estas pautas están sujetas a cambios, y nuestro Grupo de empresas no puede garantizar la precisión de ninguna puntuación específica que se muestre en lo sucesivo a través de nuestro Servicio.

Comidas

Si las comidas forman parte de la reservación de tu estadía, la cantidad de comidas incluidas depende de la cantidad de noches de tu estadía. Normalmente, la pensión completa incluye el desayuno, el almuerzo y la cena. Normalmente, la media pensión incluye el desayuno y el almuerzo o la cena. No se efectuarán reembolsos si no consumes una comida o más.

B. Alquileres vacacionales de Vrbo

Cuando reservas una propiedad de alquiler vacacional distribuida a través de nuestro Servicio de Vrbo o de una de las marcas de Vrbo (Stayz, Bookabach, FeWo Direkt y Abritel), denominado "**Alquiler vacacional de Vrbo**", estos Términos rigen el uso de nuestro Servicio; sin embargo, los términos y condiciones de Vrbo que te presentamos durante el proceso de reservación rigen sobre tu pago y reservación del Alquiler vacacional de Vrbo.

C. Autos

Pago

En algunas reservaciones de alquiler de auto, puede que sea el Proveedor de viajes quien cobre el pago respectivo, en vez de nuestro Grupo de empresas.

Cuando retires el auto de alquiler, tú o el conductor deberán presentar una tarjeta de crédito válida a tu o su nombre. El Proveedor de viajes puede presentar una solicitud de autorización a la institución emisora de la tarjeta de crédito durante el periodo de alquiler en concepto de depósito de garantía reembolsable. Tú o el conductor deben asegurarse de tener un límite de crédito suficiente para este fin. Para alquilar algunas categorías de autos más grandes, puede que sea necesario presentar dos tarjetas de crédito. Debes corroborar con el Proveedor de viajes qué tarjetas de crédito aceptan. No se aceptan tarjetas de débito.

Si no cumples con las normas aplicables a tu reservación, es posible que el Proveedor de viajes no ponga el vehículo a tu disposición. Asimismo, es posible que se te solicite pagar un monto que puede ascender al precio total del alquiler de autos proporcionado por los Servicios de viaje, en conformidad con las Normas y restricciones del Proveedor de viajes.

Servicios adicionales

Es posible que tengas que pagar al Proveedor de viajes cargos adicionales a nivel local. Algunos ejemplos de estos cargos son los de reabastecimiento de combustible, el alquiler de neumáticos de nieve, los cargos por conductor adicional y los recargos por conductor joven. Ni nosotros ni los Proveedores de viajes somos responsables de pagar estos cargos adicionales. Las solicitudes de extras opcionales para agregar a una reservación (como asientos para niños y GPS) no se pueden garantizar, ya que están sujetas a disponibilidad.

Por lo general, el combustible no está incluido en el precio del alquiler. En algunos países, ciertos Proveedores de viajes podrían aplicarte un cargo por el reabastecimiento de combustible al devolver el vehículo, además de otros cargos aplicables relativos al combustible.

Retiro y uso de los autos de alquiler

Los conductores deben tener entre 21 y 75 años, si bien puede variar según el Proveedor de viajes y el país de alquiler correspondientes. Es tu responsabilidad corroborarlo con el Proveedor de viajes. Es posible que se apliquen cargos adicionales si el conductor tiene menos de 25 años o más de 70.

Cuando retires el auto de alquiler, tú o el conductor deberán presentar una licencia de conducir válida y completa para la categoría del vehículo alquilado. Los alquileres internacionales pueden tener diferentes requisitos en cuanto a las licencias de conducir. Corrobora cuál es la documentación exacta que solicita el Proveedor de viajes. Por ejemplo, si la licencia de conducir no está en alfabeto latino, se deberá presentar una licencia de conducir internacional. Si el vehículo se entrega en un país de la UE, las personas cuya licencia de conducir no se haya emitido en la UE deberán presentar una licencia de conducir internacional. Asimismo, puede ser necesario presentar documentación adicional, como el pasaporte o hasta dos formularios de certificación de datos personales.

Salvo que se acuerde lo contrario, debes devolver el auto de alquiler a la misma sucursal del Proveedor de viajes de donde lo retiraste. Por lo general, no se te permitirá llevar el auto de alquiler fuera del país donde se alquiló, ni transportarlo en ferry; y también pueden regir otras restricciones de uso.

Cancelación de reservaciones y días de alquiler no usados

No se brindarán reembolsos por las reservaciones canceladas dentro de las seis horas previas al momento del retiro ni por los días de alquiler no usados.

Sección 7: Viajes internacionales

Viajes internacionales

A pesar de que no suelen presentarse incidentes en la mayoría de los viajes, ciertos destinos pueden implicar más riesgos que otros. Debes revisar las advertencias y consejos de viaje, etc. que los gobiernos correspondientes emiten antes de reservar un viaje internacional. También deberías monitorear las advertencias y consejos de viaje durante el viaje y antes de tu viaje de regreso para ayudar a evitar y minimizar cualquier problema posible.

Puedes encontrar consejos de viaje e información sobre restricciones, requisitos de entrada y nivel de riesgo asociado con el viaje a determinados destinos internacionales en la página oficial de alertas de viaje de Estados Unidos. Debes asegurarte de conocer y atender los consejos, restricciones y requisitos de entrada aplicables.

Salud

Debes verificar las inoculaciones o vacunas recomendadas, ya que pueden cambiar en cualquier momento. Debes consultar a tu médico antes de viajar. Eres responsable de asegurarte de lo siguiente:

- Cumplir con todos los requisitos sanitarios de entrada.
- Recibir las inoculaciones o vacunas exigidas o correspondientes.
- Tomar todos los medicamentos recomendados.
- Cumplir con todos los consejos médicos en relación con tu viaje.

Pasaporte y visa

Debes consultar con la Embajada o el Consulado correspondiente para obtener información sobre el pasaporte y la visa. Los requisitos pueden cambiar, así que consulta la información actualizada antes de hacer la reservación y antes de la salida, y asegúrate de tener tiempo suficiente para todas las solicitudes pertinentes.

Nuestro Grupo de empresas no es responsable si se te niega la entrada en un vuelo o crucero (si corresponde) o en cualquier país por razones de conducta, incluido el hecho de que no lleves los documentos de viaje correctos y necesarios exigidos por cualquier Proveedor de viajes, autoridad o país (incluidos los países en los que estás en tránsito). Esto incluye todas las escalas que hace el avión o crucero (si corresponde), incluso si no abandonas el avión, el aeropuerto o el crucero.

Algunos gobiernos exigen que las aerolíneas proporcionen información personal sobre todos los pasajeros que se encuentran a bordo de sus aviones. Si corresponde, los datos se recopilarán en el aeropuerto cuando hagas el check-in o, en algunos casos, cuando hagas tu reservación. Comunícate con la aerolínea con la que viajas si tienes alguna pregunta al respecto.

Nuestro Grupo de empresas no declara ni garantiza que viajar a destinos internacionales sea aconsejable o que no conlleve riesgos y no es responsable de los daños o pérdidas derivadas de viajar a estos destinos.

Sección 8: Responsabilidad

Nuestra responsabilidad

Nosotros somos propietarios de nuestro Servicio y nos encargamos de su gestión y los Proveedores de viajes te brindan los Servicios de viaje.

En la máxima medida permitida por la ley, nuestro Grupo de empresas no será responsable de lo siguiente:

- Cualquier Servicio de viaje que los Proveedores de viajes pongan a tu disposición.
- Los actos, los errores, las omisiones, las representaciones, las garantías o la negligencia de dichos Proveedores de viajes.
- Cualquier lesión personal, muerte, daño a la propiedad u otros daños o gastos que resulten de lo anterior.

Los Proveedores de viajes nos proporcionan información que describe los Servicios de viajes. Esta información incluye detalles del Servicio de viaje, fotos, tarifas y las Normas y restricciones pertinentes, etc. Nosotros mostramos esta información a través de nuestro Servicio. Los Proveedores de viajes son responsables de garantizar que esta información sea precisa, completa y esté actualizada. Nuestro Grupo de empresas no será responsable de ninguna inexactitud en la información, salvo que nuestro Grupo de empresas la cause directamente (y esto también incluye las puntuaciones de las propiedades que se brindan únicamente como orientación y pueden no ser una puntuación oficial). Nuestro Grupo de empresas no garantiza la disponibilidad de Servicios de viaje específicos.

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

Para obtener más información sobre el contenido que se muestra en nuestro Servicio, consulta los Lineamientos de contenido.

Nuestro Servicio, que incluye toda la información, el contenido, los servicios y las funciones disponibles en él, o a las que se accede a través de este, se proporciona "tal cual".

En la medida máxima permitida por la ley y salvo que se establezca expresamente en estos Términos, toda la información, el software, el contenido, los servicios, las funciones y los Servicios de viaje que se muestran o están disponibles a través de nuestro Servicio; o cualquier producto o servicio o enlace de hipertexto a terceros, o la transmisión de información confidencial a través de nuestro Servicio o cualquier sitio vinculado se proporcionan sin ninguna garantía o condición expresa de ningún tipo.

La visualización de los Servicios de viaje mediante nuestro Servicio no constituye un respaldo ni una recomendación de dichos Servicios de viaje por parte de nuestro Grupo de empresas.

Nuestro Grupo de empresas no garantiza, en la medida máxima permitida por la ley, lo siguiente:

- Que nuestro Servicio, sus servidores o cualquier correo electrónico enviado por nuestro Grupo de Empresas estén libres de virus u otros componentes dañinos.
- Que cualquier material o contenido en nuestro Servicio, sus servidores o cualquier correo electrónico enviado por nuestro Grupo de empresas será ininterrumpido o estará libre de errores, o los defectos vayan a ser corregidos.

En la máxima medida permitida por la ley y sujeto a las limitaciones de estos Términos, nuestro Grupo de empresas no será responsable por ninguna pérdida ni daño directo, indirecto, punitivo, especial, incidental o consecuente que surja de lo siguiente:

- los Servicios de viaje;
- el uso de nuestro Servicio;
- algún retraso o incapacidad para usar nuestro Servicio;
- el uso de enlaces de nuestro Servicio;

Ya sea que esto ocurra por negligencia, contrato, agravio, responsabilidad estricta, estatutos de protección al consumidor, o de otra manera, e incluso si nuestro Grupo de empresas ha sido informado de la posibilidad de dichos daños.

Si se determina que nuestro Grupo de empresas es responsable de cualquier pérdida o daño en virtud de estos Términos, entonces, sujeto a las excepciones y limitaciones en estos Términos y en la medida máxima que lo permita la ley, nuestro Grupo de empresas solo será responsable ante ti de los daños directos con las siguientes características:

- Daños razonablemente previsibles tanto para ti como para nuestro Grupo de empresas.
- Daños sufridos o incurridos de hecho.
- Daños directamente atribuibles a las acciones de nuestro grupo de empresas.

Esta limitación de responsabilidad refleja la asignación de riesgos entre tú y nosotros. Las limitaciones especificadas en estos Términos seguirán vigentes y se aplicarán incluso si se determina que cualquier recurso limitado especificado en estos Términos no cumple con su propósito esencial. Las limitaciones de responsabilidad previstas en estos Términos redundan en beneficio de nuestro Grupo de empresas.

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

Exoneración de responsabilidad

Aceptas compensar en su totalidad a nuestro Grupo de empresas, a sus empleados y a otras personas que actúen oficialmente en su nombre por cualquier daño, pérdida, multa, costo o gasto (incluidos los cargos legales y contables razonables), de cualquier tipo ("**Pérdidas**") en los que incurran o sean responsables como resultado de una reclamación alegada o presentada en su contra por un tercero debido a lo siguiente:

- el incumplimiento por tu parte de los presentes Términos o los documentos a los que se hace referencia en ellos;
- la infracción por tu parte de cualquier ley o los derechos de un tercero;
- tu uso de nuestro Servicio o de los Servicios de viaje reservados a través de nuestro Servicio; y/o
- cualquier contenido que proporciones o envíes en relación con nuestro Servicio.

Sin embargo, esto aplica en la medida en que las Pérdidas no sean causadas directamente por las acciones de nuestro Grupo de empresas.

Cooperarás en todo lo que sea razonablemente necesario si nuestro Grupo de empresas defiende una reclamación.

Nos reservamos el derecho de defender y tomar el control total de cualquier asunto o reclamación por el que estés compensando completamente a nuestro Grupo de Empresas (y a sus empleados y a otras personas que actúen oficialmente en su nombre) y te comprometes a no resolver ningún asunto o reclamación sin nuestro consentimiento por escrito.

Te avisaremos de inmediato sobre cualquier reclamación de este tipo.

Sección 9: Contenido

Al enviar el Contenido, o autorizar su envío, a nuestro Servicio, otorgas al Grupo de empresas un derecho no exclusivo, libre de regalías, perpetuo, transferible, irrevocable y totalmente sublicenciable para usar, reproducir, modificar, adaptar, traducir, distribuir, publicar y exhibir públicamente dicho Contenido, y crear obras derivadas de él, en todo el mundo y en cualquier medio, ya sea conocido actualmente o que surja en el futuro, cualquiera sea el fin.

Reconoces y aceptas lo siguiente:

- Tienes el derecho y la autoridad legales para enviar (o autorizar a otros a enviar) cualquier Contenido a nuestro Servicio.
- En la medida en que el Contenido que envíes (o autorices a enviar) a nuestro Servicio contenga marcas comerciales u otros nombres o marcas protegidos, tienes el derecho y la autoridad legales para usar dichos nombres o marcas.

Asimismo, otorgas a nuestro Grupo de empresas el derecho de perseguir legalmente a cualquier persona o entidad que viole cualquier derecho de propiedad intelectual sobre tu Contenido o atribuible a este.

También reconoces y aceptas lo siguiente:

- Nuestro Grupo de empresas puede elegir usar el nombre que envías con el Contenido para atribuírselo (por ejemplo, usar tu nombre y ciudad natal en una opinión que publicas), a nuestra entera discreción, en un formato no identificable. Este Contenido también se podrá compartir con los Proveedores de viajes.
- Cualquier Contenido que envíes o autorices a enviar a nuestro Servicio no es confidencial y no es de propiedad exclusiva.

- Cualquier contenido que envíes o autorices a enviar a nuestro Servicio no es engañoso ni puede engañar o confundir a ninguna persona.
- Al enviarnos mensajes o Contenido, no se crea ninguna relación confidencial, fiduciaria, contractualmente implícita ni de otro tipo entre tú y nosotros, que no sea de conformidad con estos Términos.
- Eres totalmente responsable de tu contenido y todo el contenido que envíes debe cumplir con nuestras Pautas de Contenido.

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

Podemos ejercer nuestros derechos sobre cualquier Contenido sin previo aviso, por ejemplo, usarlo, publicarlo, mostrarlo, eliminarlo, etc.

Todo el Contenido está sujeto a las Pautas de contenido. Para obtener más información, visita los Lineamientos de contenido.

No reclamamos la propiedad, el respaldo ni la afiliación con ningún Contenido tuyo.

Sección 10: Política de propiedad intelectual y notificaciones

Notificaciones de derechos de autor y marcas comerciales

Todo el contenido de nuestro Servicio está protegido por ©2026 Hotels.com, L.P., una empresa de Expedia Group. Todos los derechos reservados. Hoteles.com y el logo de Hoteles.com son marcas comerciales de Hotels.com, L.P. Otros logos y nombres de productos y empresas mencionados en nuestro Servicio o en estos Términos pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios. No somos responsables del contenido de los sitios web operados por terceros ajenos a nosotros.

Nuestro Servicio y todo el contenido y la información de nuestro Servicio están protegidos por derechos de autor y otros derechos de propiedad intelectual aplicables.

En la medida máxima permitida por la ley, está prohibida la reproducción total o parcial de nuestro Servicio, incluida la copia de texto, gráficos o diseños.

La herramienta Traductor de Google® puede estar disponible a través de nuestro Servicio para permitirte traducir contenido, como opiniones generadas por usuarios. La herramienta Traductor de Google® traduce los textos mediante un proceso automatizado y por eso sus resultados pueden no ser precisos. El uso de la herramienta Traductor de Google® corre bajo tu propio riesgo. No hacemos promesas ni afirmaciones, ni ofrecemos garantías, sobre la exactitud o integridad de las traducciones proporcionadas por el Traductor de Google®.

Descarga de información de nuestro Servicio

Aceptas cumplir con todos y cada uno de los avisos, información o restricciones de derechos de autor en cualquier contenido de nuestro Servicio, o relacionados con este.

Está expresamente prohibido copiar o almacenar nuestro Servicio o cualquier contenido de nuestro Servicio, o acceder a ellos, si no es para tu uso personal y no comercial (excepto de acuerdo con un anuncio válido) sin nuestro permiso previo por escrito.

Nuestro Servicio puede contener enlaces a sitios web operados por terceros ajenos a nosotros. Estos enlaces se proporcionan únicamente a modo de referencia. No controlamos estos sitios web y no somos responsables de su contenido ni del uso que les des. El hecho de que incluyamos estos enlaces no significa que respaldemos el material de esos sitios web ni que estemos asociados con sus operadores.

Si tienes conocimiento de una infracción contra nuestra marca, infórmanos mediante un correo electrónico a TrademarkComplaints@expediagroup.com. En esta dirección de correo electrónico solo recibimos mensajes relacionados con las infracciones contra nuestra marca.

Política de infracciones de la propiedad intelectual y reclamos

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

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

Nuestros productos y servicios, incluidas las aplicaciones, el software, los servicios web y el contenido que incluye imágenes, textos y videos, son propiedad de nuestro Grupo de empresas o de terceros que nos han dado permiso para usar los elementos.

Si tienes conocimiento de alguna infracción de la propiedad intelectual en nuestro Servicio o crees que tu Contenido se ha publicado o puesto a disposición de forma indebida en nuestro Servicio, toma en cuenta los requisitos e instrucciones para presentar reclamaciones sobre derechos de autor y marcas comerciales, que podrás encontrar en nuestra página Quejas por infracción de derechos de autor.

Notificaciones de patentes

Una o más patentes nuestras o de nuestro Grupo de empresas pueden aplicarse a nuestro Servicio y a las funciones y servicios a los que se puede acceder a través de nuestro Servicio. Existen partes de nuestro Servicio que operan bajo licencia de una o más patentes. Otras patentes pendientes.

Redes sociales o sitios web de terceros

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

Si nuestro Servicio ofrece un servicio que nos permite acceder a cualquier perfil u otra información sobre ti que hayas proporcionado al sitio de Redes sociales, o utilizarlos, y decides usar dicha herramienta o servicio, reconoces y aceptas lo siguiente:

- Nosotros podemos acceder a la información o el contenido que forma parte de tu perfil de Redes sociales, que hayas designado como "público", o una designación similar, (con dicha información o contenido y denominado en adelante "**Contenido de redes sociales**"), y utilizarlos en relación con nuestro Servicio.
- El Contenido de las redes sociales se considerará Contenido según estos Términos y tanto tú como nosotros tendremos los mismos derechos y responsabilidades con respecto a tu Contenido en virtud de estos Términos.
- En el caso de que el Contenido de las redes sociales se clasificara erróneamente por algún motivo con una designación pública o similar, o fuera inexacto o no estuvieras de acuerdo con este por cualquier motivo, aceptas trabajar con el sitio de la Red social para realizar cualquier cambio o resolver cualquier disputa y reconoces que no podremos proporcionarte ningún recurso.
- El funcionamiento de tu perfil y cuenta en el sitio de Redes sociales seguirá rigiéndose por los términos y condiciones y la política de privacidad de dicho sitio de Redes sociales.

Reportes sobre estafas y fraudes de marca

Nos esforzamos por anticiparnos a los estafadores y proteger la experiencia de viaje. Los siguientes son algunos ejemplos de acciones que nuestro equipo de servicio de atención a clientes nunca realizará:

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

Si se presenta alguna de las situaciones anteriores al hablar con alguien que dice ser nuestro representante, finaliza la conversación y envía un reporte lo antes posible a nuestro equipo dedicado a prevenir y combatir el fraude de marca, a través de la siguiente dirección de correo electrónico: brandfraudreport@expediagroup.com.

A fin de obtener más consejos e información sobre cómo identificar y denunciar actividades fraudulentas y estafas, visita nuestro Centro de ayuda para consultar artículos sobre estafas por llamadas telefónicas, estafas con tarjetas de regalo y estafas por correo electrónico (phishing).

Sección 11: Software disponible en nuestro Servicio

Software

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

En el caso de que un Software no incluya un Acuerdo de licencia, te concedemos una licencia limitada, personal, no exclusiva, no transferible y no sublicenciable para descargar, instalar y usar el Software a fin de que puedas utilizar nuestro Servicio de acuerdo con estos Términos y para ningún otro propósito. Te proporcionamos el Software sin cargos.

Todo el Software incluido en nuestro Servicio, por ejemplo, todo el código HTML, todos los controles ActiveX y otros, es propiedad de nuestro Grupo de empresas o nuestros proveedores, o tiene licencia para su distribución pública. Todo el software

está protegido por leyes de derechos de autor y disposiciones de tratados internacionales. Toda reproducción o redistribución del Software está prohibida por ley y puede acarrear sanciones civiles y penales severas. Toda persona que viole lo antedicho podría ser procesada.

Sin perjuicio de lo mencionado anteriormente, se prohíbe expresamente copiar o reproducir el Software en cualquier otro servidor o ubicación para su posterior reproducción o redistribución. El Software está garantizado, en todo caso, solo de acuerdo con los términos del Acuerdo de licencia.

Términos sobre el uso de mapas

Los Términos de uso, la Política de uso aceptable, los Avisos legales y la Declaración de privacidad de Google, así como los Términos de uso y la Declaración de privacidad de Microsoft rigen el uso que haces de los mapas disponibles en nuestro Servicio. Google y Microsoft se reservan el derecho de cambiar sus Términos de uso y Avisos de privacidad en cualquier momento, a su entera discreción, de acuerdo con estos (según corresponda).

Los datos geográficos de OpenStreetMap usados en mapas tienen derechos reservados que son propiedad de los contribuidores de OpenStreetMap y están disponibles bajo la Licencia abierta de bases de datos (ODbL).

Sección 12: Inteligencia artificial

Alcance del uso de la inteligencia artificial

Algunas funciones y herramientas de nuestro Servicio utilizan inteligencia artificial ("**IA**"), incluida la IA generativa. Podemos colaborar con proveedores de servicios externos o utilizar su tecnología, así como usar modelos de lenguaje de gran tamaño de terceros para desarrollar y proporcionar estas funciones y herramientas. Procesamos los datos que puedas ingresar y cualquier dato generado con el objeto de proporcionarte nuestro Servicio; con fines de mejora de productos, de calidad y de resolución de problemas; y con otros propósitos de conformidad con estos Términos y nuestro Aviso de privacidad.

Notificación a los usuarios y transparencia

Para garantizar la transparencia, identificaremos cuándo los usuarios están interactuando directamente con un asistente o función con inteligencia artificial, y proporcionaremos más información en nuestro Aviso de privacidad.

Manejo de datos y privacidad

Para obtener más información sobre cómo podemos procesar tu información personal al momento de utilizar IA y cómo puedes ejercer tus derechos, consulta nuestro Aviso de privacidad.

Derechos de propiedad intelectual

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

Limitaciones y exenciones de responsabilidad

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

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

Actualizaciones y cambios

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

Sección 13: Tu privacidad e información personal

Estamos comprometidos con la privacidad, confidencialidad y seguridad de la información personal que se nos confía. Recopilaremos y procesaremos tu información personal de acuerdo con nuestro Aviso de privacidad.

Para obtener más información sobre cómo procesamos tu información personal y cómo puedes ejercer tus derechos, consulta nuestro Aviso de privacidad.

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

Sección 14: Programa de recompensas

Tenemos un programa de lealtad gratuito a disposición de nuestros usuarios. Para saber más sobre nuestro programa y sus beneficios, consulta nuestros términos y condiciones de One Key. Estos se incorporan por referencia a los presentes Términos.

Automáticamente te convertirás en un socio del programa de lealtad cuando:

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

Sección 15: Conflictos y arbitraje

Disputas y arbitraje

Lee esta sección atentamente. Indica que todos los conflictos deben resolverse mediante un arbitraje vinculante o en un tribunal de reclamos menores, e impide que presentes una demanda colectiva o un proceso similar en un juzgado. Es necesario un arbitraje si tu país de residencia exige el cumplimiento de acuerdos de arbitraje, incluido, entre otros, Estados Unidos. Si no te encuentras en Estados Unidos y deseas presentar una reclamación en dicho país, debes recurrir al arbitraje para determinar si esta sección de resolución de disputas aplica a tu problema en cuestión, y también determinar otros aspectos del caso, como la residencia, el carácter arbitrable, la competencia territorial y la legislación aplicable. Si tu país de residencia no exige el cumplimiento de acuerdos de arbitraje, la notificación y resolución obligatorias del conflicto antes del arbitraje y la prohibición de demandas colectivas o procedimientos de representación descritos más adelante seguirán teniendo vigencia hasta donde la ley lo permita.

Estamos comprometidos con la satisfacción de los clientes y con la resolución de los conflictos de los usuarios de manera oportuna y eficiente. Tenemos un proceso de resolución de disputas de dos pasos que incluye: (1) investigación y negociación de tu reclamación con nuestro equipo de Atención al usuario, y, si es necesario, (2) arbitraje vinculante administrado por la Asociación Estadounidense de Arbitraje ("**AAA**") o, para arbitrajes fuera de los Estados Unidos, un tribunal de arbitraje acordado. Tanto tú como nosotros tenemos el derecho de buscar amparo en un tribunal de reclamos menores como alternativa al arbitraje.

Acuerdo de arbitraje ("Acuerdo de arbitraje")

Tú y nosotros aceptamos mutuamente que todos los conflictos que surjan o estén relacionados de alguna forma con nuestro Servicio, estos Términos, nuestro Aviso de privacidad, cualquier servicio o producto que proporcionemos nosotros o nuestras subsidiarias, los Proveedores de viaje o las empresas que ofrecen productos o servicios a través de nosotros, cualquier acuerdo con nuestros agentes de Ayuda al usuario, o cualquier representación que nosotros hagamos ("Reclamos"), se solucionarán mediante un arbitraje vinculante y no en un tribunal, a menos que se resuelvan en un tribunal de reclamos menores. Esto incluye cualquier Reclamación que presentes contra nosotros, nuestras subsidiarias, los Proveedores de viajes o cualquier empresa que ofrezca productos o servicios mediante nosotros (que son beneficiarios de este Acuerdo de arbitraje). Este Acuerdo de arbitraje será vinculante e incluirá cualquier reclamación presentada por o contra terceros, incluidos, entre otros, tus cónyuges, herederos, terceros beneficiarios y cesionarios, donde sus reclamaciones subyacentes están relacionados con el uso que haces de los Servicios de viaje. En tanto un beneficiario externo de estos Términos presente un reclamo contra las entidades que se incluyen en estos Términos, dicho reclamo también estará sujeto a este Acuerdo de arbitraje. El árbitro también será responsable de determinar todos los problemas de umbral de arbitrabilidad, incluidos, entre otros, la existencia, el alcance o la validez del Acuerdo de arbitraje, cualquier defensa al arbitraje, como cuestiones relacionadas con si este Acuerdo de arbitraje se puede hacer cumplir, es inconcebible o ilusorio, y cualquier defensa al arbitraje, incluidas, entre otras, la jurisdicción, la exención, la demora, las negligencias o el impedimento legal.

Asuntos judiciales de tribunal para casos menores

Sin perjuicio de las disposiciones de arbitraje antes mencionadas, tú o nosotros podemos presentar o eliminar cualquier reclamo en un tribunal de reclamos menores si el reclamo se encuentra dentro de la jurisdicción de dicho tribunal; siempre y cuando dicho tribunal no tenga la autoridad de recibir reclamos como acción colectiva o de representación, o de consolidar o unir los reclamos de otras personas o partes que estén en un proceso similar. Asimismo, si las reclamaciones presentadas en una demanda de arbitraje se encuentran dentro de la jurisdicción del tribunal de reclamaciones menores, tú o nosotros podemos elegir que las reclamaciones se diriman en el tribunal de reclamaciones menores en vez de hacerlo en un arbitraje, en cualquier momento antes de que se designe al árbitro, o conforme a las Reglas de la AAA, mediante una notificación escrita de la elección a la otra parte.

Sin demandas colectivas ni procedimientos representativos

Tú y nosotros aceptamos que todos los procedimientos para resolver los Reclamos se realizarán de forma individual y no por medio de demandas colectivas, acciones consolidadas o acciones de representación, incluida, por ejemplo, la intervención de un procurador general privado. El árbitro no puede consolidar las Reclamaciones de más de una parte ni puede presidir ninguna forma de procedimiento colectivo ni representativo. Asimismo, tú y nosotros reconocemos que se renuncia al derecho a un juicio con jurado.

Normas de arbitraje y legislación aplicable

Este Acuerdo de arbitraje es un "acuerdo escrito para arbitrar" que representa una transacción en el comercio interestatal. La Ley Federal de Arbitraje ("**FAA**") rige todo el cumplimiento, y la interpretación sustantiva y procesal de esta disposición. La AAA administrará el arbitraje conforme a las Normas de arbitraje para el consumidor de la AAA o a otras normas de arbitraje de la AAA vigentes aplicables por la AAA (las "**Normas de la AAA**"), salvo que se modifiquen aquí. Las Normas de la AAA están disponibles en www.adr.org. El árbitro deberá aplicar la ley del estado de Washington, independientemente de los principios de conflicto de leyes, excepto para las reclamaciones que surjan en el estado de California, en cuyo caso el árbitro deberá aplicar la ley de California. La FAA rige todas las disposiciones relacionadas con los arbitrajes. No se aplican leyes extranjeras. Este Acuerdo de arbitraje solo puede modificarse de mutuo acuerdo y por escrito.

Notificación y resolución obligatorias de disputas antes del arbitraje

Antes de comenzar el arbitraje, aceptas que nos das la oportunidad de solucionar los Reclamos enviándonos una notificación del Reclamo por escrito e intentando negociar de buena fe una solución informal.

Debes enviar, por correo certificado, una Notificación de disputa por escrito y firmada ("**Notificación**") dirigida a: Legal Department/Dispute Resolution Provision, Expedia, Inc., 1111 Expedia Group Way West, Seattle, WA, 98119.

La Notificación debe incluir (1) tu nombre, (2) tu dirección, (3) la dirección de correo electrónico que usaste para hacer la reservación, (4) una breve descripción del reclamo, (5) la solución que pretendes y (6) tu firma.

Si no podemos solucionar tu reclamo dentro de los 60 días de habernos enviado la Notificación, puedes iniciar el proceso de arbitraje. Este proceso de notificación y resolución del conflicto antes del arbitraje es un requisito que debe cumplirse antes de iniciar un arbitraje. La AAA no tiene la autoridad de administrar ni adjudicar la Reclamación a menos y hasta que se cumplan los requisitos de la notificación y resolución obligatorias de disputas antes del arbitraje. La ley de prescripción quedará suspendida mientras las partes estén involucradas en el proceso de resolución del conflicto que se exige en esta sección.

Inicio del arbitraje

Para comenzar el arbitraje, debes presentar la Demanda en la AAA conforme a sus Normas. La AAA tiene un formulario de Demanda de arbitraje: normas de arbitraje para el consumidor en www.adr.org, o bien puedes llamar a la AAA al 1-800-778-7879.

Una parte que inicie un arbitraje contra nosotros debe enviar la Demanda de arbitraje por escrito a Legal Department/Dispute Resolution Provision, Expedia, Inc., 1111 Expedia Group Way West, Seattle, WA, 98119 junto con la presentación de la Demanda ante la AAA.

Quien llevará a cabo el arbitraje será un árbitro designado conforme a las Normas de la AAA o de mutuo acuerdo entre tú y nosotros. El arbitraje se hará: (i) en una ubicación que establezca la AAA según las Normas de la AAA (siempre y cuando la ubicación te quede razonablemente cerca y no requiera que viajes más de 100 millas desde tu casa o trabajo); o (ii) en otra

ubicación que tú y nosotros acordemos; o (iii) mediante videoconferencia; o (iv) donde tú quieras, siempre y cuando seas tú quien presente los únicos reclamos del arbitraje por teléfono o por escrito, y estos tengan un valor total inferior a USD 40.000.

Honorarios y costos de abogados

Los honorarios del arbitraje y tu parte de la remuneración del árbitro estarán regidos por las Normas de la AAA y, cuando corresponda, limitados por las Normas para el consumidor de la AAA. Para iniciar el arbitraje, cada una de las partes será responsable de pagar los costos de presentación que exige la AAA, que son aproximadamente similares a los costos actuales de una presentación judicial. En caso de que puedas probar que los costos de arbitraje serán prohibitivos en comparación con los costos de un proceso judicial, o que podrías ser elegible para una exención de honorarios en el tribunal, pagaremos la parte de tus gastos de presentación y audiencia relacionados con el arbitraje que el árbitro crea necesario para que el arbitraje no sea prohibitivo por su costo, en comparación con los costos de un proceso judicial, independientemente del resultado del arbitraje, a menos que el árbitro determine que tu reclamo era frívolo o fue presentado de mala fe. Cualquiera de las partes puede solicitar que el árbitro adjudique el pago de gastos y honorarios del procurador si demuestra que la otra parte presentó un reclamo, una contrademanda o una defensa sin sustento de hecho o de derecho, que lo hizo de mala fe o con fines de hostigamiento, o que el reclamo es frívolo, según lo permitan la ley aplicable y las Normas de la AAA.

Laudo

En el arbitraje, no intervienen jueces ni jurados y la revisión del laudo arbitral ante un tribunal está limitada conforme a la FAA. La decisión del árbitro incluirá los hallazgos y las conclusiones más importantes en las que se basó para llegar al laudo. El laudo arbitral puede presentarse en cualquier tribunal que tenga jurisdicción. El árbitro puede conceder un amparo que permitan la ley o las Normas de la AAA, aunque solo se puede conceder una sentencia declaratoria o medida cautelar de manera individual y hasta donde sea necesario para otorgar el amparo que se garantiza en el reclamo individual del reclamante.

Divisibilidad y continuidad

Si alguna parte de esta Disposición de conflictos y arbitraje se considerase inaplicable o ilegal por cualquier motivo, (1) dicha parte será invalidada y el resto de la Disposición seguiría manteniendo plena fuerza y efecto; y (2) en la medida en que los Reclamos deban proceder como acción colectiva, consolidada o de representación, dichos Reclamos deberán tratarse en un tribunal civil de jurisdicción competente, y no en un arbitraje, y las partes aceptan que el proceso judicial de estos reclamos quedará a la espera del resultado de los Reclamos individuales en el arbitraje.

Atención al usuario y gestión de reclamaciones

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

Para ver las respuestas a las preguntas más frecuentes o ponerte en contacto con nosotros mediante nuestra función de chat, visita nuestro Centro de ayuda.

Attn: equipo de Atención al usuario

Expedia, Inc.

1111 Expedia Group Way W.

Seattle, WA 98119

Estados Unidos

Sección 16: General

Ley aplicable y jurisdicción

Estos Términos se rigen por la Ley Federal de Arbitraje, las leyes federales de arbitraje y las leyes del estado de Washington, sin tomar en cuenta los principios de conflictos entre leyes.

Seguro

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

No aplicación

La omisión o la tardanza por nuestra parte en hacer cumplir cualquier disposición de estos Términos no suponen una renuncia a nuestro derecho de exigir el cumplimiento de esa disposición o de cualquier otra incluida en estos Términos en el futuro.

Disposiciones inaplicables

Si un tribunal u otra autoridad de jurisdicción competente determinan que alguna disposición (o parte de la disposición) de estos Términos no es válida, es ilegal o no se puede aplicar, se considerará, de ser necesario, que esa disposición (o parte de la disposición) no forma parte de estos Términos acordados contigo. En tal caso, la validez y exigibilidad de las demás disposiciones no se verá afectada.

Acuerdo completo

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

Cesión

Nosotros podemos, y tú no puedes, ceder, subcontratar o delegar derechos, deberes u obligaciones en virtud de estos Términos. Sin embargo, no lo haremos de ningún modo que reduzca los derechos o garantías que tengas en virtud de estos Términos.

Derechos de terceros

Salvo que se indique expresamente en estos Términos, no pretendemos que ninguna parte de estos Términos sea exigible a ninguna persona que no sea parte de estos Términos. No se exigirá el consentimiento de un tercero para la renuncia, la modificación o la terminación de cualquier parte de estos Términos. Estos Términos no otorgan ningún derecho en virtud de las leyes o regulaciones aplicables en relación con los derechos de terceros para hacer cumplir cualquier parte de estos Términos.

Vigencia de las obligaciones

Cualquier disposición de estos Términos que expresamente o por su naturaleza imponga obligaciones más allá de la conclusión o terminación de estos Términos, seguirá vigente después de esa conclusión o terminación.

Sección 17: Registros

Registros de viajes

Agente de viajes: Expedia, Inc. es un agente de viajes registrado en los siguientes estados de Estados Unidos

• Número de registro en California: 2029030-50

• Número de registro en Florida: ST31901

• Número de registro en Hawái: TAR-5461

• Número de registro en Washington: 601975803

El registro como agente de viajes en California no constituye la aprobación del estado.

Registro fiscal del estado de Nueva York

Debes pagar los impuestos sobre las ventas de Nueva York y los impuestos sobre la ocupación de la ciudad de Nueva York durante tu estadía en la propiedad, cuando proceda. Para las reservaciones de estadías de pago inmediato, el número de registro de Travelscape, LLC para el cobro de impuesto sobre las ventas como proveedor en el estado de Nueva York es 880392667, y su número de registro para el cobro de impuesto sobre la ocupación hotelera en la ciudad de Nueva York es 033960.

Haz clic en los siguientes enlaces para obtener más información:

Certificado del estado de Nueva York

Certificado de la ciudad de Nueva York