

# TÉRMINOS DE SERVICIO

*Última revisión: 06/06/2022*

## Nuestros términos

¡Hola! ¡Te damos la bienvenida! Nos alegramos de que dediques tiempo a leer estos términos de servicio (los "**Términos**").

Estos Términos son importantes ya que, junto con el correo electrónico de confirmación de la reserva (la "**Confirmación de la reserva**"), establecen los términos jurídicos bajo los que los Servicios de viajes se ponen a tu disposición a través de nuestro Servicio. También abarcan cualquier interacción o comunicación que tengas con nosotros a través de nuestro Servicio.

El uso por tu parte de nuestro Servicio está condicionado a tu aceptación de estos Términos. Para reservar un Servicio de viaje, también debes aceptar estos Términos. Si no aceptas estos Términos, no utilices nuestro Servicio ni reserves un Servicio de viaje.

Podemos cambiar estos Términos en cualquier momento, y el uso futuro de nuestro Servicio por tu parte después de dichos cambios está sujeto a que aceptes esos Términos actualizados. Te recomendamos que guardes o imprimas una copia de estos Términos.

En estos Términos:

"**nosotros**" o **cualquier determinante o pronombre de la primera persona del plural** hacen referencia a Hotels.com, L.P., una sociedad limitada de Texas con sede registrada en 5400 LBJ Freeway, Suite 500, Dallas, TX 75240, EE. UU., que ofrece nuestro Servicio. Vacationspot, S.L. es el representante legal en España de Hotels.com, LP. Vacationspot, S.L. (Título I-AV-0000631.4) es una sociedad constituida de conformidad con las leyes españolas, con un capital social de 60 102 € y domicilio social en Calle Valentín Sanz n.º 23, Planta 4, 38002 Santa Cruz de Tenerife (España), registrada en el Registro Mercantil de Tenerife, Tomo 3115, Folio 87, Hoja TF-46429, Inscripción 1.ª y con Número de Identificación Fiscal (NIF) B98156128;

"**nuestro Grupo de empresas**" hace referencia a nosotros y a nuestras empresas subsidiarias y filiales;

"**nuestros Colaboradores**" hace referencia a cualquier sitio web afiliado, de marca compartida o vinculado a través del cual nuestro Grupo de empresas ofrece contenido o servicios;

"**nuestro Servicio**" hace referencia al suministro de nuestros sitios web, aplicaciones y herramientas en línea;

"**Servicios de viajes**" hace referencia a los servicios de viajes puestos a tu disposición por los Proveedores de viajes correspondientes a través de nuestro

Servicio, como estancias en un alojamiento.

**"Proveedor de viajes"** hace referencia al proveedor de viajes que pone a tu disposición los Servicios de viajes a través de nuestro Servicio;

**"tú"** hace referencia a ti, al viajero que utiliza nuestro Servicio o realiza una reserva con nuestro Servicio.

Te recomendamos que leas atentamente estos Términos.

## **Sección 1: Normas y restricciones**

Además de estos Términos, otros términos y condiciones proporcionados por los Proveedores de viajes (como los términos y condiciones de un alojamiento) también se aplican a tu reserva ("**Normas y restricciones**").

Para realizar una reserva, debes aceptar las Normas y restricciones del Proveedor de viajes que selecciones (como el pago de importes adeudados, la posibilidad de reembolso, las penalizaciones, las limitaciones de disponibilidad, el uso de tarifas o servicios, etc.). Las Normas y restricciones pertinentes se te proporcionan antes de realizar una reserva y se incorporan a modo de referencia a estos Términos.

Si infringes las Normas y restricciones de un Proveedor de viajes, es posible que se cancele tu reserva y se te niegue el acceso al Servicio de viaje correspondiente. También puedes perder el dinero pagado por dicha reserva y nosotros o el Proveedor de viajes podemos cargar a tu cuenta cualquier coste en el que incurramos como consecuencia de dicha infracción.

Los Proveedores de viajes pueden ser personas que actúen de consumidor a consumidor o profesionales que operen de empresa a consumidor. En nuestro Servicio, etiquetamos los anuncios como "alojamiento particular" o "proveedor particular" cuando el Proveedor de viajes nos ha notificado que actúa como particular (no profesional). Si celebras un acuerdo con un particular de consumidor a consumidor, ten en cuenta que la ley del consumidor no se aplicará en relación con tu contrato con el Proveedor de viajes. El Proveedor de viajes es el único responsable de determinar si opera o no como un consumidor o una empresa y de cualquier declaración que te haga con respecto a su condición.

En determinados países, cuando el pago se realiza en el momento de la reserva, es posible que nosotros seamos el Proveedor de viajes con el fin de poner el Servicio de viaje a tu disposición, incluidos, entre otros, los Servicios de viaje prestados en la Unión Europea en virtud de los Artículos 28 y 306-310 de la Directiva principal sobre el IVA de la UE [2006/112/EC] y cualquier legislación nacional equivalente en cualquier país. En dichos casos, las Normas y restricciones son los términos y condiciones proporcionados por el proveedor subyacente (como los términos y condiciones de un alojamiento).

## **Sección 2: Uso de nuestro Servicio**

## Nuestras normas

Prestamos nuestro Servicio con el único propósito de ayudarte a encontrar información sobre los Servicios de viajes y a reservar dichos Servicios de viajes.

Nuestro objetivo es ofrecerte muchas opciones de viaje a través de nuestro Servicio. Nuestro Servicio no te ofrece una lista exhaustiva de las opciones de viaje que están disponibles en un destino en concreto o en respuesta a una consulta de búsqueda específica. Los Servicios de viajes disponibles para reservar a través de nuestro Servicio y las opciones de viaje adicionales también pueden estar disponibles para reservar a través de otros canales de distribución.

Aceptas lo siguiente:

- Solo utilizarás nuestro Servicio para fines personales y no comerciales.
- Debes tener al menos 18 años de edad y la autoridad legal para celebrar contratos.
- Utilizarás nuestro Servicio de manera legal y de conformidad con estos Términos.
- Toda la información proporcionada por ti es verdadera, precisa, actual y completa.
- Si tienes una cuenta con nosotros, harás lo siguiente:
  - Proteger la información de la cuenta.
  - Ser responsable del uso de la cuenta por parte de ti o de otras personas.
- Si reservas en nombre de otras personas, harás lo siguiente:
  - Obtener su autorización antes de actuar en su nombre.
  - Informarles sobre los términos que se aplican a la reserva (incluidas las Normas y restricciones) y asegurarte de que aceptan dichos términos.
  - Eres el responsable de pagar cualquier importe adeudado, de realizar cualquier solicitud de cambio o cancelación y de todos los demás asuntos relacionados con la reserva.

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

- Realizar reservas falsas o fraudulentas.
- Controlar, copiar o acceder a cualquier contenido de nuestro Servicio mediante robots, arañas web, rastreadores u otros mecanismos automatizados o procesos manuales.
- Infringir las restricciones de los encabezados de exclusión de robots de nuestro Servicio, así como evitar o eludir cualquier otra medida utilizada para impedir o limitar el acceso a nuestro Servicio.
- Realizar acciones que impongan, o puedan imponer, una carga no razonable o elevada en nuestra infraestructura.
- Realizar enlaces profundos a cualquier parte de nuestro Servicio.
- "Enmarcar", "reflejar" o incorporar de otro modo cualquier parte de nuestro Servicio en otro sitio web.

## Acceso

Podemos denegar el acceso a nuestro Servicio a cualquier persona en cualquier momento y por cualquier motivo válido. También podemos realizar mejoras y cambios en nuestro Servicio en cualquier momento.

## Cómo ordenamos los resultados de búsqueda

Hay muchas opciones de viaje en nuestro Servicio y queremos que tus resultados de búsqueda sean tan relevantes como sea posible. En la página de resultados de búsqueda, puedes seleccionar cómo ordenar los resultados y usar filtros para priorizar los resultados en función de las preferencias que elijas, como el precio, la puntuación de los huéspedes u otros criterios. Si no usas estas funciones, verás nuestro orden de clasificación predeterminado, que se basa en lo establecido [aquí](#).

En los resultados de búsqueda, a veces también mostramos opciones de viaje por las que se paga para tratarlas como anuncios comerciales de los Proveedores de viajes. Dichas opciones de viaje están claramente etiquetadas con carácter informativo como "Anuncio" o con una etiqueta equivalente similar, para diferenciarlas de otras opciones de viaje.

## Redirección y servicios de reserva externos

Si se te redirige desde nuestro Servicio a un servicio de reserva externo para realizar una reserva de viaje, ten en cuenta que cualquier reserva realizada a través de dicho servicio de reserva será con el proveedor externo y no con nosotros. No somos responsables de las reservas realizadas a través de servicios de reserva externos y no tenemos ninguna responsabilidad ante ti con respecto a dicha reserva, excepto si forman parte de un Servicio de viaje vinculado como se define y explica en la Sección 6 (Servicios de viaje vinculados). Los términos y condiciones del proveedor externo de servicios establecerán qué derechos tienes frente a ellos y te explicarán qué responsabilidad tienen ellos ante ti. Si la reserva que realizas con un proveedor de servicios externo forma parte de un Servicio de viaje vinculado, contamos con protección para reembolsarnos los pagos por cualquier servicio no realizado debido a nuestra insolvencia.

## **Sección 3: Confirmación de una reserva**

En la confirmación de la reserva se incluye la información básica de dicha reserva, como la descripción de los Servicios de viajes reservados y el precio.

Te enviaremos la confirmación de la reserva y todos los documentos de viaje pertinentes a la dirección de correo electrónico que proporcionas al realizar la reserva. Si no recibes la confirmación de la reserva en las 24 horas posteriores a la realización de la reserva, ponte en contacto con [nosotros](#).

## **Sección 4: Pago**

### Precio

El precio de los Servicios de viajes corresponderá al que se muestra en nuestro Servicio, excepto en caso de error evidente.

Los precios de los Servicios de viajes son dinámicos y pueden cambiar en cualquier momento. Las modificaciones de precios no afectarán a las reservas que ya se hayan aceptado, excepto en caso de error evidente. Mostramos muchos Servicios de viajes y nos esforzamos para garantizar que el precio mostrado sea exacto. Nos reservamos el derecho a corregir cualquier error en el precio en nuestro Servicio.

Si hay un error evidente y has realizado una reserva, te ofreceremos la posibilidad de mantener la reserva mediante el pago del precio correcto o cancelaremos la reserva sin penalización. No tenemos la obligación de poner a tu disposición los Servicios de viajes a un precio incorrecto (más bajo), incluso después de que se te haya enviado una confirmación de la reserva, 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 tasas de recuperación de impuestos. Dichos impuestos o tasas de recuperación de impuestos pueden incluir cantidades asociadas al impuesto sobre el valor añadido, al impuesto sobre bienes y servicios, al impuesto sobre las ventas, al impuesto por la estancia y a otros impuestos de carácter similar.

En algunas jurisdicciones, puedes ser el responsable de pagar los impuestos locales aplicados por las autoridades fiscales locales (como impuestos municipales, impuestos turísticos, etc.). Nuestro Grupo de empresas o el Proveedor de viajes pueden cobrarte dichos impuestos locales. Nuestro Grupo de empresas te informará sobre cualquier impuesto local que debas pagar antes de completar la reserva, cuando dichos impuestos hayan sido notificados a nuestro Grupo de empresas por el Proveedor de viajes.

La cantidad de los impuestos locales puede cambiar entre la fecha de reserva y la fecha de estancia. Si los impuestos han cambiado para la fecha de estancia, es posible que la cantidad de los impuestos que debas pagar sea más elevada.

### Procesamiento de los pagos

Cuando el pago se acepta en el momento de la reserva y se paga en la moneda local de nuestro Servicio (según corresponda), la empresa que acepta ese pago (a través de procesadores de pago externos) y efectúa el cobro en el método de pago será la empresa que se indica junto a la ubicación correspondiente de nuestro Servicio en la tabla siguiente.

<b>Ubicación</b>	<b>Empresa que acepta el pago</b>
------------------	-----------------------------------

Austria, Baréin, Bélgica, Bulgaria, China, Dinamarca, Egipto, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Hungría, Islandia, Indonesia, Irlanda, Italia, Jordania, Kuwait, Líbano, Malasia, Marruecos, Países Bajos, Noruega, Omán, Catar, Filipinas, Portugal, Rumanía, Arabia Saudita, Sudáfrica, España, Suecia, Taiwán, Tailandia, Turquía, Emiratos Árabes Unidos, 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.
Canadá	TPX Travel Canada ULC
Hong Kong	Travel Partner Exchange Hong Kong Limited
India	Hotels.com India Private Limited
Japón	Travel Partner Exchange Japan KK
Corea	Travel Partner Exchange Korea Co., Ltd.

México	Expedia Mexico, S de R. L. de C.V.
Nueva Zelanda	Travel Partner Exchange New Zealand Ltd.
Singapur	Travel Partner Exchange Singapore Pte. Ltd.
Suiza	Travel Partner Exchange Switzerland Limited
Reino Unido	Travel Partner Exchange UK Limited
Estados Unidos	Travelscape, LLC.

Sin perjuicio de la legislación aplicable y el párrafo sobre la jurisdicción de la Sección 15 (General) de estos Términos, cuando una de nuestras empresas (como se establece en la tabla anterior) acepte tu pago (a través de procesadores de pago externos) y efectúe el cobro en tu método de pago, la legislación que se aplicará a esa transacción de pago será la de la ubicación de dicha empresa.

#### Información de pago almacenada

Nuestra [Declaración de privacidad](#) proporciona información sobre cómo usamos tu información de pago y de la cuenta cuando nos eliges para que almacenemos una tarjeta de crédito o débito u otro método de pago para usos posteriores.

#### Verificación del pago

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

1. verificar tu método de pago mediante la obtención de una preautorización, el cobro de una cantidad simbólica o a través de otros medios de verificación, y
2. una vez realizada la verificación, efectuar el cobro en tu método de pago.

### Tasas que cobran los bancos

Algunos bancos y emisores de tarjetas aplican tasas a las transacciones internacionales o transfronterizas. Por ejemplo, si realizas una reserva con una tarjeta emitida en un país diferente al de la ubicación del Proveedor de viajes o si eliges realizar la transacción en una moneda diferente a la moneda local de nuestro Servicio, el emisor de tu tarjeta puede cobrarte una tasa internacional o transfronteriza.

Además, algunos bancos y emisores de tarjetas aplican tasas por el cambio de divisa. Por ejemplo, si efectúas una reserva en una divisa diferente a la de tu tarjeta de crédito, el emisor de la tarjeta puede convertir el importe de la reserva a la divisa de tu tarjeta de crédito y cobrarte una comisión por cambio de divisa.

Si tienes cualquier pregunta sobre estas tasas o el tipo de cambio aplicado a la reserva, ponte en contacto con el banco o el emisor de la tarjeta. Nuestro Grupo de empresas no está vinculado a ninguna tasa relacionada con los tipos de cambio variables y las tasas del emisor de la tarjeta ni es el responsable de dichas tasas.

### Métodos de pago alternativos

Es posible que colaboremos con proveedores de métodos de pago alternativos (como empresas de créditos al consumo) para ofrecer a los viajeros métodos de pago alternativos. Nuestro Grupo de empresas no respalda ni recomienda ningún proveedor de pago alternativo ni sus productos o servicios. Nuestro Grupo de empresas no es el responsable del contenido ni de los actos u omisiones de ningún proveedor de pago alternativo. El uso por tu parte del método de pago de dicho proveedor se hace bajo tu propia responsabilidad y se le aplicarán los términos y directivas de dicho proveedor.

### Cambio de divisa

Las tasas por cambio de divisa que se muestran en nuestro Servicio se basan en fuentes públicas y tipos de cambio actuales, que pueden variar en el momento del viaje. Dichas tasas se proporcionan únicamente con fines informativos y nuestro Grupo de empresas no garantiza la exactitud de dichas tasas de cambio.

### Fraude

Si una reserva o una cuenta muestra signos de fraude, utilización abusiva, vinculación a una persona o entidad sancionada por el gobierno u otra actividad sospechosa, podemos solicitarte información adicional.

Si concluimos, dentro de lo razonable, que una reserva o cuenta está vinculada al fraude o a actividades sospechosas, podemos hacer lo siguiente:

- Cancelar las reservas vinculadas a tu nombre, dirección de correo electrónico o cuenta.
- Cerrar cualquier cuenta vinculada.
- Empezar acciones legales, incluso para tratar de hacerte responsable de cualquier pérdida.

Ponte en contacto con [nosotros](#) para informarnos sobre la cancelación de una reserva o el cierre de una cuenta.

## **Sección 5: Cancelación o modificación de una reserva**

### Cancelación o modificación por tu parte

Las cancelaciones o modificaciones (con respecto a la fecha del viaje, el destino, el lugar de inicio del viaje, el alojamiento o el medio de transporte) en una reserva se pueden realizar poniéndote en contacto con [nosotros](#).

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

No tienes derecho de desistimiento de la reserva de conformidad con el artículo 103 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba la modificación de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Los Proveedores de viajes pueden cobrarte tasas por cancelar (de forma total o parcial) o modificar una reserva. Dichas tasas se establecerán en las Normas y restricciones. Aceptas pagar cualquier cargo en el que incurras. Ten en cuenta que, en cuanto a las modificaciones, el precio de las nuevas disposiciones se basará en el precio aplicable en el momento en que nos solicites realizar la modificación. Es posible que este precio no sea el mismo que cuando reservaste originalmente los Servicios de viajes. Los precios tienden a aumentar cuanto más cerca de la fecha de salida se realiza la modificación.

Lee las Normas y restricciones correspondientes para saber qué términos se aplican a tu reserva. Por ejemplo:

- si reservas una estancia en un alojamiento y no cancelas o modificas la reserva antes del período de la política de cancelación pertinente, puedes estar sujeto a cargos por cancelación o modificación como se muestra en las Normas y restricciones correspondientes;
- algunos alojamientos no permiten cancelaciones o modificaciones en las reservas después de que se hayan realizado;

- si realizas una reserva con la opción de pagar más tarde y no te presentas o cancelas la reserva, el alojamiento puede aplicarte un cargo por no presentación o cancelación como se muestra en las Normas y restricciones pertinentes, y se te cobrará dicho cargo en la moneda local del alojamiento, y
- si no te presentas o no utilizas algunos o todos los Servicios de viajes reservados, es posible que solo se te deban reembolsos de acuerdo con las Normas y restricciones pertinentes.

Si deseas cancelar o modificar alguna parte de una reserva y el Proveedor de viajes correspondiente permite dicha cancelación o modificación, entonces, además de los cargos aplicados por el Proveedor de viajes, también podemos cobrarte una tasa administrativa. Si se aplica dicha tasa administrativa, se te notificará antes de que aceptes continuar con el cambio o la cancelación.

### Otras cancelaciones o modificaciones

Nosotros (y el Proveedor de viajes correspondiente) podemos cancelar la reserva si el pago total de dicha reserva, o cualquier cargo o tasa por cancelación o modificación pertinente en relación con la reserva, no se recibe a su vencimiento.

Por diversos motivos (por ejemplo, porque un alojamiento está lleno debido a problemas de conectividad, porque un alojamiento está cerrado a causa de un huracán, etc.), es posible que el Proveedor de viajes o nosotros cancelemos o modifiquemos una reserva. Si esto sucede, haremos todos los esfuerzos necesarios para informarte lo antes posible y ofrecerte asistencia u opciones alternativas cuando sea posible, o bien un reembolso.

### Reembolso

Los reembolsos se te devolverán al método de pago utilizado para realizar la reserva original. Dichos reembolsos serán realizados por la parte que aceptó el pago original. Nuestras tasas no son reembolsables a menos que se indique lo contrario durante el proceso de reserva.

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

Esta sección proporciona información sobre los términos relevantes para los Servicios de viajes específicos ofrecidos por el Proveedor de viajes. Esta información no es exhaustiva y no reemplaza las Normas y restricciones pertinentes, que se te proporcionan antes de realizar una reserva.

Cada Servicio de viaje está sujeto a las Normas y restricciones pertinentes del Proveedor de viajes. Además, lee esta sección, que también se aplicará a la reserva, según corresponda. En caso de conflicto entre esta sección y las Normas y restricciones pertinentes, prevalecerán las Normas y restricciones pertinentes.

### **Estancias**

Nuestro Servicio puede ofrecerte la posibilidad de pagar ahora o pagar más tarde. Las tarifas de las habitaciones (incluidos los impuestos y las tasas correspondientes) se te muestran en las opciones de pagar ahora y pagar más tarde de nuestro Servicio. Ten en cuenta que los impuestos y las tasas pueden variar según la opción de pago que elijas. Los impuestos y tipos de cambio pueden variar entre el momento en que se realiza la reserva y la fecha de la estancia.

### Pagar ahora

Si seleccionas la opción de pagar ahora, la empresa correspondiente (según se establece en la Sección 4 (Pago)) por lo general efectuará el cobro de la cantidad de la reserva en tu método de pago en el momento de la reserva.

### Pagar más tarde

Si seleccionas la opción de pagar más tarde, el Proveedor de viajes efectuará el cobro en tu método de pago en la moneda local cuando disfrutes de la estancia.

### Depósito

Algunos proveedores de estancias exigen un depósito con tarjeta de pago o en efectivo en el momento de realizar el registro de entrada para cubrir los gastos adicionales generados durante la estancia. Dicho depósito no está relacionado con ningún pago recibido por la empresa correspondiente (según se establece en la Sección 4 (Pago)) por la reserva.

### No presentarte la primera noche

Si no te presentas la primera noche de la reserva de la estancia, pero tienes pensado realizar el registro de entrada para las noches siguientes, confírmanoslo antes de la fecha original de registro. Si no lo confirmas, es posible que se cancele toda la reserva. Solo tendrás derecho a recibir reembolsos por no presentarte de conformidad con las Normas y restricciones pertinentes del alojamiento.

### Reservas de grupos

No se permite la reserva de más de ocho habitaciones mediante nuestro Servicio para el mismo alojamiento y las mismas fechas de estancia. Si reservas más de ocho habitaciones en reservas separadas, podemos cancelar tus reservas. También podemos cobrarte una tasa de cancelación y, si pagaste un depósito no reembolsable, dicho depósito puede perderse. Si deseas reservar más de ocho habitaciones, realiza la reserva en la sección "Grupos y reuniones" de nuestro Servicio. Es posible que te pidan que suscribas un contrato por escrito o que pagues un depósito no reembolsable.

### Clasificaciones

Las clasificaciones que se muestran en nuestro Servicio indican lo que puedes

esperar de los alojamientos con ese nivel de clasificación, incluso (cuando corresponda) a través de organizaciones de clasificación por estrellas locales y nacionales. Pueden ser diferentes de los estándares de tu propio país. Las clasificaciones que se muestran en el sitio no representan ni prometen características o servicios concretos. Hay información adicional disponible en la sección "Información general" o "Servicios" de la página con los detalles del alojamiento. Estas pautas están sujetas a modificaciones y nuestro Grupo de empresas y nuestros Colaboradores no pueden garantizar la precisión de ninguna clasificación específica que se muestre cada cierto tiempo en nuestro Servicio.

### Comidas

Si las comidas forman parte de la reserva de la estancia, el número de comidas incluidas depende del número de noches de la estancia. La pensión completa normalmente incluye desayuno, almuerzo y cena. La media pensión normalmente incluye desayuno y almuerzo o cena. No habrá reembolsos disponibles si una o más comidas no se consumen.

### **Servicios de viaje vinculados**

El término "**Servicios de viaje vinculados**" tiene el mismo significado que la definición que se le otorga en la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, de conformidad con su implementación en la legislación nacional ("**Directiva (UE) 2015/2302**").

En determinadas circunstancias y en función de los Servicios de viajes que se ofrecen cada cierto tiempo, se puede formar un Servicio de viaje vinculado como resultado de los Servicios de viajes que decidas reservar en nuestro sitio o a través de este. En caso de que exista esta posibilidad, se te pedirá que leas la información importante que encontrarás a continuación.

Si, tras haber seleccionado y pagado un Servicio de viaje, reservas Servicios de viajes adicionales para tus vacaciones o tu estancia a través de nuestro sitio, NO gozarás de los derechos que se aplican a los viajes combinados en virtud de la Directiva (UE) 2015/2302. Por lo tanto, no seremos responsables de la correcta ejecución de dichos Servicios de viajes adicionales. Si tienes algún problema, ponte en contacto con el Proveedor de viajes correspondiente.

Sin embargo, si en las 24 horas posteriores a haber recibido la confirmación de la reserva de alojamiento por nuestra parte reservas un servicio de viaje con un tercero (como un coche de alquiler para tu viaje) a través de un enlace disponible en la página de confirmación o la confirmación de la reserva, los servicios de viaje mencionados formarán parte de un Servicio de viaje vinculado. En tal caso, disponemos, en virtud de la legislación europea, de la protección correspondiente para reembolsar los pagos que nos hagas por los servicios que no se proporcionen debido a motivos de insolvencia por nuestra parte. Ten en cuenta que, si alguno de los pagos que has efectuado se abona directamente al Proveedor de viajes correspondiente, no disponemos de

ninguna garantía de protección para proporcionarte un reembolso de dichos gastos en caso de insolvencia del Proveedor de viajes correspondiente.

Más información sobre las medidas de protección frente a la insolvencia:

Hotels.com, L.P. ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con Liberty Mutual Insurance Europe SE (5-7 rue Léon Laval, L-3372 Leudelange, Luxembourg). Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de Hotels.com, L.P., los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad (Tfno: + 31 103120666, email. [ippclaims@nl.sedgwick.com](mailto:ippclaims@nl.sedgwick.com)).

Nota: La protección frente a la insolvencia no incluye contratos con partes distintas de Hotels.com, L.P. que puedan ejecutarse pese a la insolvencia de Hotels.com, L.P.

La Directiva (UE) 2015/2302, en su transposición a la legislación nacional por el Decreto Legislativo 23/2018, de 21 de diciembre, sobre la implementación de las Directivas de la UE en materia de viajes combinados y servicios de viaje relacionados se puede encontrar [aquí](#).

## **Alquileres vacacionales de Vrbo**

Cuando reservas un alquiler vacacional distribuido 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**", los términos y condiciones de Vrbo que te presentamos durante el proceso de reserva se aplican al pago y a la reserva del alquiler vacacional de Vrbo.

## **Sección 7: Viajes internacionales**

### Viajes internacionales

Aunque la mayoría de los viajes se realizan sin incidentes, determinados destinos pueden implicar más riesgos que otros. Debes revisar las advertencias y recomendaciones de viaje, entre otras informaciones, emitidas por los gobiernos correspondientes antes de reservar un viaje internacional. También debes hacer un seguimiento de dichas advertencias y recomendaciones de viaje durante el viaje y antes del viaje de vuelta para evitar y minimizar cualquier posible alteración.

Puedes encontrar información sobre el nivel de riesgo asociado a los viajes a determinados destinos internacionales en la fuente siguiente:

<https://www.exteriores.gob.es/es/ServiciosAlCiudadano/Paginas/Recomendacione-de-viaje.aspx>

### Salud

Las inoculaciones o vacunaciones recomendadas pueden cambiar en cualquier momento. Debes preguntar a tu médico las recomendaciones aplicables antes de la fecha de salida. Eres responsable de garantizar que:

- cumples con todos los requisitos de entrada sobre salud;

- recibes las inoculaciones o vacunaciones recomendadas;
- te tomas todos los medicamentos recomendados, y
- sigues todas las recomendaciones médicas en relación con el viaje.

Puedes encontrar recomendaciones médicas en línea para los viajeros en <https://www.sanidad.gob.es/profesionales/saludPublica/sanidadExterior/salud/hor>  
Si no, para obtener asesoramiento médico sobre el viaje, ponte en contacto con tu médico.

### Pasaporte y visado

Para obtener información sobre el pasaporte y el visado, debes ponerte en contacto con la embajada o el consulado correspondiente. Los requisitos pueden cambiar, así que revisa la información actualizada antes de la reserva y de la salida y deja suficiente tiempo para realizar todas las solicitudes pertinentes.

Nuestro Grupo de empresas no se hace responsable si se te niega la entrada a un vuelo, a un crucero o a cualquier país debido a tu conducta, incluido el hecho de no llevar los documentos de viaje correctos y adecuados exigidos por cualquier Proveedor de viajes, autoridad o país (incluidos los países por los que vas a pasar). Esto incluye todas las escalas realizadas por un avión o un crucero, incluso si no abandonas el avión, el aeropuerto o el crucero.

Pasaporte: debes tener un pasaporte válido en el país de emisión para todas las vacaciones ofrecidas a través de nuestro Servicio.

Algunos países extranjeros tienen como requisito de inmigración que el pasaporte sea válido durante un período mínimo después de entrar en ese país, que por lo general es de 6 meses. Si tu pasaporte se encuentra en su último año de validez, debes confirmar los requisitos del destino antes de hacer los planes finales de viaje.

El nombre que aparece en el pasaporte debe coincidir con el nombre que aparece en el billete, de lo contrario, es posible que no puedas viajar y que el seguro no sea válido. Si después de reservar un Servicio de viaje, pero antes de viajar, algún miembro de tu grupo cambia de nombre (por ejemplo, porque se ha casado, entre otros motivos), nos lo debes notificar.

Visita <http://www.interior.gob.es/es/web/servicios-al-ciudadano/pasaporte/> para obtener más información sobre los pasaportes.

Visado: para obtener información sobre los requisitos de visado, te recomendamos que te pongas en contacto con la embajada o el consulado del país que te planteas visitar y con la embajada o el consulado del país al que deseas regresar, si no eres ciudadano de ese país.

Varios gobiernos están estableciendo nuevos requisitos para que las aerolíneas proporcionen información personal sobre todos los pasajeros que viajan en sus aviones. Los datos se recopilarán en el aeropuerto cuando realices la facturación o, en algunas circunstancias, cuando realices la reserva. Ponte en

contacto con la aerolínea pertinente con la que vas a viajar si tienes alguna pregunta al respecto.

Nuestro Grupo de empresas no manifiesta ni garantiza que viajar a destinos internacionales sea recomendable o esté exento de riesgos, por lo que no se hace responsable de los daños o pérdidas que puedan derivarse de viajar a dichos destinos.

## **Sección 8: Responsabilidad**

### Responsabilidad por los Servicios de viajes

Los Proveedores de viajes ponen a tu disposición los Servicios de viajes.

Cuando seamos el Proveedor de viajes, en la medida permitida por la ley y sujetos a las excepciones y limitaciones de estos Términos o de las Normas y restricciones pertinentes, solo seremos responsables ante ti por los daños directos si estos:

- han sido previsibles, dentro de lo razonable, para ti y para nosotros;
- los has sufrido o soportado de forma directa, y
- se pueden atribuir directamente a nuestras acciones durante el suministro de los Servicios de viajes,

y, en caso de exista alguna responsabilidad por parte nuestra con respecto a los Servicios de viajes, dicha responsabilidad no excederá, en total, el coste pagado por ti a nosotros por el Servicio de viaje en cuestión.

La responsabilidad de otros Proveedores de viajes ante ti será la establecida en las Normas y restricciones pertinentes.

### Nuestra responsabilidad

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

En la medida en que lo permitan las leyes, ni nosotros ni nuestros Colaboradores seremos responsables de:

- aquellos Servicios de viajes que los Proveedores de viajes pongan a tu disposición;
- los actos, los errores, las omisiones, las declaraciones, las garantías o las negligencias de dichos Proveedores de viajes, o
- las lesiones personales, las muertes, los daños a la propiedad u otros daños o gastos derivados de lo anterior.

Los Proveedores de Viajes nos proporcionan información que describe los Servicios de viajes. Esta información incluye tarifas, fotos y detalles del Servicio de viaje, además de las Normas y restricciones pertinentes, entre otros datos. Mostramos esta información en nuestro Servicio. Los Proveedores de viajes son responsables de garantizar que dicha información sea precisa, completa y esté actualizada. Nuestro Grupo de empresas y nuestros

Colaboradores no se hacen responsables de ningún error en dicha información, excepto si, y solo si, han ocasionado dicho error de forma directa (y esto también incluye las puntuaciones de los alojamientos que se ofrezcan solo como guía y puedan no ser puntuaciones oficiales). Nuestro Grupo de empresas y nuestros Colaboradores no garantizan la disponibilidad de Servicios de viajes específicos.

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

En la medida en que lo permitan las leyes, salvo que se establezca expresamente en estos Términos:

- toda la información, el software o los Servicios de viajes que se muestran en nuestro Servicio se proporcionan sin garantía ni condición de ningún tipo. Esto incluye, a título enunciativo pero no limitativo, las garantías y las condiciones implícitas de calidad satisfactoria, comerciabilidad, idoneidad para un fin determinado, título o no infracción, y
- nuestro Grupo de empresas y nuestros Colaboradores renuncian a todas esas garantías y condiciones.

La exhibición de los Servicios de viajes en nuestro Servicio no constituye la aprobación ni la recomendación de dichos Servicios de viajes por parte de nuestro Grupo de empresas o nuestros Colaboradores. Nuestro Grupo de empresas y nuestros Colaboradores renuncian, en la medida en que lo permitan las leyes, a todas las garantías y condiciones de que nuestro Servicio, sus servidores o cualquier correo electrónico enviado por nosotros o nuestros Colaboradores esté libre de virus u otros componentes dañinos.

En la medida en que lo permitan las leyes y sujetos a las limitaciones de estos Términos, ni nuestro Grupo de empresas ni nuestros Colaboradores serán responsables de ninguna pérdida o daño directo, indirecto, punitivo, especial, accidental o derivado que surja de:

- los Servicios de viajes;
- el uso de nuestro Servicio;
- cualquier retraso o incapacidad para usar nuestro Servicio, o
- el uso que hagas de los enlaces de nuestro Servicio,

ya sea por negligencia, cláusulas contractuales, principios de responsabilidad civil extracontractual, responsabilidad objetiva, estatutos de protección al consumidor u otros motivos, e incluso en el caso de que se haya advertido a nuestro Grupo de empresas y a nuestros Colaboradores de la posibilidad de dichos daños.

En lo concerniente a la responsabilidad por nuestras obligaciones en virtud de estos Términos, o si se nos considera responsables de cualquier pérdida o daño en virtud de estos Términos, entonces, en la medida en que lo permitan las leyes, solo seremos responsables ante ti por los daños directos si estos:

- han sido previsibles, dentro de lo razonable, para ti y para nosotros;
- los has sufrido o soportado de forma directa, y
- se pueden atribuir directamente a nuestras acciones.

En caso de que se determinara nuestra responsabilidad, esta nunca podrá superar, en conjunto, (a) el coste que hayas pagado por los Servicios de viajes en cuestión, o (b) cien dólares (100,00 USD) o el equivalente en la moneda local, la cantidad que sea superior.

Esta limitación de responsabilidad refleja la asignación de riesgo entre nosotros y tú. Las limitaciones indicadas en esta sección serán vigentes y se aplicarán incluso en el caso de que se determine que cualquier solución limitada especificada en estos Términos ha fracasado en su propósito esencial. Las limitaciones de responsabilidad previstas en estos Términos redundan en beneficio de nuestro Grupo de empresas y nuestros Colaboradores.

Cada caso de fuerza mayor, como la interrupción de los medios de comunicación o una huelga de las aerolíneas, los alojamientos o los controladores aéreos, dará lugar a la suspensión de las obligaciones de estos Términos que se vean afectadas por el suceso de fuerza mayor. En tal caso, la parte afectada por el suceso de fuerza mayor no será responsable como consecuencia de la imposibilidad de cumplir tales obligaciones.

Los consumidores cuentan con determinados derechos por ley. Las exclusiones y limitaciones que se exponen en estos Términos solo son aplicables en la medida en que lo permita la normativa correspondiente. Nada de lo dispuesto en estos Términos limitará de manera alguna nuestra responsabilidad en caso de muerte, fraude o daños personales causados por una conducta dolosa o una negligencia grave por nuestra parte.

### Indemnización

Aceptas defender e indemnizar a nuestro Grupo de empresas y nuestros Colaboradores, así como a cualquiera de sus gerentes, directivos, empleados y agentes, frente a demandas, cobros por perjuicios, pérdidas, daños, multas y sanciones, u otros costes y gastos de cualquier naturaleza ("**Pérdidas**"), incluidas, a modo enunciativo, las costas judiciales o de contabilidad derivadas de terceros por:

- el incumplimiento por tu parte de estos Términos o los documentos mencionados en ellos;
- la infracción por tu parte de leyes o derechos de un tercero, o
- el uso por tu parte de nuestro Servicio,

en la medida en que dichas Pérdidas no sean causadas directamente por las acciones de nuestro Grupo de empresas o nuestros Colaboradores (según corresponda).

### **Sección 9: Reseñas, comentarios y fotos**

Mediante el envío de contenido a nuestro Servicio, ya sea por correo

electrónico, publicaciones o de otro modo, incluidas las reseñas de alojamientos, fotos, vídeos, preguntas, comentarios, sugerencias, ideas o similares que se incluyan en cualquier envío (en conjunto, "**Envíos**"):

- confirmas que todos los Envíos que realices son una creación original de tu propiedad y que tienes y mantendrás todos los derechos necesarios para permitirnos utilizar los Envíos como se establece en estos Términos, y
- concedes a nuestro Grupo de empresas y a nuestros Colaboradores, de conformidad con la legislación aplicable, un derecho no exclusivo, exento de regalías, perpetuo, transferible, irrevocable y totalmente sublicenciable a través de múltiples niveles para usar, reproducir, modificar, adaptar, traducir, distribuir, publicar y exhibir dichos Envíos, así como crear trabajos derivados de ellos, en todo el mundo y en cualquier medio, disponible en el presente o diseñado en el futuro.

También reconoces y aceptas que nuestro Grupo de empresas y nuestros Colaboradores pueden optar por utilizar el nombre que incluyes en dicho Envío para atribuirte tus Envíos (por ejemplo, indicar tu nombre y ciudad natal en una reseña que envíes) según nuestro criterio y en un formato que no permita la identificación. Dichos Envíos también se pueden compartir con los Proveedores de viajes.

Además, concedes a nuestro Grupo de empresas el derecho de emprender acciones legales contra cualquier persona o entidad que infrinja tus derechos o los de nuestro Grupo de empresas en lo relativo a los Envíos.

Los Envíos no son confidenciales y son de dominio público.

Si es posible, renuncias de forma expresa a cualquier "derecho moral" (incluidos los derechos de atribución o integridad) que pueda existir en tus Envíos. Aceptas que no puedes presentar ninguna objeción ante la publicación, el uso, la modificación, la eliminación o la explotación de tus Envíos por parte de nuestro Grupo de empresas, nuestros Colaboradores o cualquier otro titular de licencia.

Eres completamente responsable del contenido de tus Envíos. No debes publicar ni transmitir a nuestro Servicio o desde él, y aceptas que cualquier Envío que realices no incluye ningún contenido que:

- sea ilegal, amenazante, calumnioso, difamatorio, obsceno, pornográfico o que infrinja derechos de publicidad o privacidad o cualquier otra legislación;
- sea comercial (como la solicitud de fondos, anuncios o marketing de bienes o servicios, entre otros);
- infrinja, malverse o vulnere cualquier derecho de autor, marca registrada, patente u otro derecho de propiedad de un tercero, o
- sea inaceptable por motivos de interés público, moralidad pública, orden público, seguridad pública o concordia nacional.

Serás el único responsable de los daños causados por el incumplimiento de las

normas anteriores o de cualquier otro daño causado por la publicación de Envíos por tu parte en nuestro Servicio.

Podemos ejercer nuestros derechos (por ejemplo, usar, publicar, mostrar o eliminar, entre otros) sobre cualquier Envío sin previo aviso.

Si envías más de una reseña para el mismo alojamiento, solo se podrá utilizar el Envío más reciente.

Todos los Envíos también deben cumplir las siguientes pautas, así como cualquier otra pauta que se te pueda señalar durante el proceso de envío de contenido:

- **Pertinentes:** todos los envíos deben ser pertinentes y estar relacionados con el alojamiento, el restaurante, la ubicación o experiencias de viaje en general.
- **Originales:** solo puedes enviar tus reseñas, fotografías u otros contenidos propios. No se permite el envío de contenido de ninguna otra fuente (personal o comercial).
- **No comerciales:** no realices Envíos que incluyan marcas registradas, logotipos, identidades de marca, imágenes de celebridades u otras personas reconocibles, materiales promocionales o cualquier otro contenido destinado a fines comerciales de terceros.
- **No dañinos:** no se permiten los envíos que contengan virus o cualquier otro código dañino que pretenda o pueda resultar en un daño a nuestros sistemas o a sus usuarios. Los comentarios que contengan etiquetas HTML o direcciones URL no se visualizarán correctamente en nuestro sitio.
- **Fotos:** las imágenes deben estar en formato BMP, PNG, GIF o JPEG, con un tamaño de archivo de 5 MB o menos.

No reclamamos la propiedad, la promoción ni la afiliación de los Envíos realizados por ti.

## **Sección 10: Notificaciones y política de propiedad intelectual**

### Notificaciones sobre derechos de autor y marcas registradas

Todo el contenido de nuestro Servicio es ©2022 Hotels.com, L.P., una empresa de Expedia Group. Todos los derechos reservados. Hoteles.com y el logotipo de Hoteles.com son marcas registradas de Hotels.com, L.P. Los demás logotipos y nombres de productos y empresas aquí mencionados pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios. No somos responsables del contenido de los sitios web operados por terceros ajenos a nosotros.

El Traductor de Google® está disponible en nuestro Servicio para permitirte traducir contenido, como reseñas generadas por usuarios. El Traductor de Google® utiliza un proceso automatizado para traducir el texto y esto puede dar lugar a imprecisiones. Si usas el Traductor de Google® lo haces bajo tu propia responsabilidad. No hacemos promesas ni aseveraciones, ni ofrecemos garantías, sobre la exactitud o integridad de las traducciones proporcionadas

por el Traductor de Google®.

Nuestro Servicio puede contener enlaces a sitios web operados por terceros ajenos a nosotros. Dichos enlaces se facilitan únicamente a modo de referencia. No controlamos dichos sitios web, y no somos responsables de su contenido ni del uso que hagas de ellos. El hecho de que incluyamos enlaces a estos sitios web no implica que aprobemos su contenido ni mantengamos ninguna relación con las entidades de las que dependan.

Si tienes conocimiento de una infracción de nuestra marca, infórmanos enviándonos un correo electrónico a [TrademarkComplaints@expediagroup.com](mailto:TrademarkComplaints@expediagroup.com). Solo atenderemos los mensajes relacionados con la infracción de marca en esta dirección de correo electrónico.

### Reclamaciones y política sobre infracciones de propiedad intelectual

Respetamos los derechos de propiedad intelectual de terceros y esperamos que nuestros proveedores, colaboradores y usuarios (en conjunto, los "**Usuarios**") hagan lo mismo. Tenemos una política que prohíbe a los Usuarios publicar materiales que infrinjan los derechos de autor, los derechos de marca registrada u otros derechos de propiedad intelectual de terceros y, en las debidas circunstancias, cancelaremos la cuenta de los Usuarios que sean infractores reincidentes. Los requisitos e instrucciones para presentar reclamaciones de derechos de autor y marca registrada se pueden consultar en los "Formularios y reclamaciones sobre infracciones de propiedad intelectual" que se encuentran [aquí](#).

### Notificaciones sobre patentes

Es posible que en nuestro Servicio, así como en las funciones y los servicios a los que se puede acceder a través de este, se apliquen una o varias patentes propiedad nuestra o del Grupo de empresas. Algunas partes de nuestro Servicio operan bajo licencia de una o varias patentes. Existen otras patentes pendientes.

## **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 respectivos proveedores. El uso que hagas del Software se rige por los términos y condiciones del acuerdo de licencia para el usuario final (si lo hubiera) que acompaña al Software (en adelante, "**Acuerdo de licencia**"). Primero debes aceptar el Acuerdo de licencia para instalar, descargar o usar cualquier Software.

En el caso de que un Software no incluya un Acuerdo de licencia, te concedemos una licencia limitada, personal, no exclusiva, intransferible y no

sublicenciable para descargar, instalar y usar el Software para usar nuestro Servicio de conformidad con estos Términos y para ningún otro propósito. No se aplicarán tasas ni recargos por el uso del Software que pongamos a tu disposición.

Todo el software (como la totalidad del código HTML y los controles Active X, entre otros) que contiene nuestro Servicio es propiedad de nuestro Grupo de empresas, nuestros Colaboradores o nuestros respectivos proveedores. Todo el software está protegido por las leyes y disposiciones internacionales en materia de derechos de autor. Toda reproducción o redistribución del Software está prohibida por la legislación pertinente y puede tener como consecuencia serias sanciones civiles y penales. Cualquier persona que infrinja esto será perseguida legalmente.

Sin limitar lo especificado previamente, queda expresamente prohibida la copia o reproducción del Software en cualquier otro servidor o emplazamiento para volver a reproducirlo o redistribuirlo. En cualquier caso, la garantía del Software se rige únicamente de conformidad con los términos del Acuerdo de licencia.

#### Condiciones de uso de los mapas

El uso que hagas de los mapas disponibles en nuestro Servicio se rige por las Condiciones de uso de Google y las Condiciones de uso de Microsoft, y por la Declaración de privacidad de Google y la Declaración de privacidad de Microsoft. Google y Microsoft se reservan el derecho de cambiar sus condiciones de uso y su declaración de privacidad en cualquier momento, según su criterio exclusivo. Haz clic en los enlaces siguientes para obtener más información:

<https://privacy.microsoft.com/es-es/privacystatement>

<http://www.microsoft.com/maps/assets/docs/terms.aspx>

<http://www.google.com/privacy/privacy-policy.html>

[http://www.google.com/enterprise/earthmaps/legal/us/maps\\_AUP.html](http://www.google.com/enterprise/earthmaps/legal/us/maps_AUP.html)

[https://maps.google.com/help/legalnotices\\_maps/](https://maps.google.com/help/legalnotices_maps/)

[http://maps.google.com/help/terms\\_maps.html](http://maps.google.com/help/terms_maps.html)

Los datos geográficos de OpenStreetMap que se usan en los mapas están protegidos por los derechos de autor de los contribuidores de OpenStreetMap y se encuentran disponibles de conformidad con su [licencia de base de datos \(ODbL\)](#).

## **Sección 12: Privacidad e información personal**

Estamos comprometidos con la privacidad, la confidencialidad y la seguridad de la información personal que se nos confía.

Consulta nuestra [Declaración de privacidad](#) actual, que también rige el uso por tu parte de nuestro Servicio y se incorpora a modo de referencia a estos Términos, para comprender nuestras prácticas.

### **Sección 13: Programa de recompensas**

Tenemos un programa de fidelidad gratuito a disposición de los viajeros. Para obtener más información sobre nuestro programa y sus ventajas, consulta nuestros [términos y condiciones actuales](#). Estos se incorporan a modo de referencia a estos Términos.

Te convertirás en miembro de un programa de fidelidad de forma automática cuando:

- crees una cuenta, o
- si ya tienes una cuenta y aún no eres miembro, cuando inicies sesión en tu cuenta o utilices nuestro Servicio.

### **Sección 14: Contacto y reclamaciones**

#### Servicio de atención al cliente y gestión de reclamaciones

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

Si a raíz de un problema con el Servicio de viaje reservado interpones una reclamación o tienes derecho a una compensación por parte del Proveedor de viajes, te ayudaremos tanto a ti como a dicho proveedor para tratar de resolver el problema.

Para realizar consultas o interponer reclamaciones mientras estás fuera, ponte en contacto con [nosotros aquí](#).

#### Pérdida, robo o daño

Cualquier reclamación relativa a una pérdida, un robo o daños en equipaje, prendas de ropa o pertenencias que no estuvieran bajo tu control mientras estabas fuera deberá dirigirse al Proveedor de viajes correspondiente (por ejemplo, al alojamiento o a la aerolínea, entre otros).

#### Mientras estás fuera

Comunica cualquier problema que tengas mientras estés fuera (o a la mayor brevedad posible después) a:

1. [nosotros aquí](#), o
2. al Proveedor de viajes correspondiente si el problema surgió durante el viaje de ida o vuelta.

De este modo, se podrán tomar las medidas oportunas para resolver el problema e intentar limitar los daños ocasionados. Si no nos comunicas los

problemas mientras estás fuera, esto puede impedir que nosotros y el Proveedor de viajes podamos investigar y corregir el problema mientras estás fuera. Esto puede tener un impacto en tus derechos estipulados en estos Términos, incluida la reducción de cualquier compensación a pagar, posiblemente a cero.

### Después del viaje

Para las reclamaciones realizadas después del viaje, ponte en contacto con [nosotros aquí](#).

Te recomendamos que presentes cualquier reclamación en los 30 días posteriores al viaje.

### Copia impresa

Las reclamaciones en papel deben enviarse:

- al Proveedor de viajes que ofrece el Servicio de viaje, a la dirección proporcionada en sus Normas y restricciones, o
- a nosotros, a la dirección siguiente:

Vacationspot, S.L.

Calle Valentín Sanz, 23, 4.ª planta,

38002, Santa Cruz de Tenerife (España)

(con una copia a: [ESatencionalcliente@chat.hotels.com](mailto:ESatencionalcliente@chat.hotels.com))

Teléfono de atención al cliente: 900 816 050 (tarifa local)

La plataforma para la resolución de litigios por compras en línea de la Comisión Europea está disponible en [https://cec.consumo.gob.es/CEC/web/noticias/litigios\\_linea.htm](https://cec.consumo.gob.es/CEC/web/noticias/litigios_linea.htm).

## **Sección 15: General**

### Legislación aplicable y jurisdicción

Estos Términos se rigen por la legislación de España. Aceptas la jurisdicción exclusiva de los tribunales de España en todos los conflictos que surjan en relación con el uso de nuestro Servicio o estos Términos. El uso de nuestro Servicio no está autorizado en ninguna jurisdicción que no dé vigencia a todas las disposiciones de estos Términos, incluido, a modo enunciativo, este párrafo.

### Seguro

A menos que se indique lo contrario, los precios mostrados no incluyen el seguro de viaje. Se recomienda contratar un seguro que cubra las consecuencias de determinados supuestos de cancelación y determinados riesgos (como el coste de la repatriación en caso de accidente o enfermedad).

Eres responsable de garantizar que cualquier póliza de seguro contratada cubra adecuadamente tus requisitos. Es posible que se te muestren determinados productos de seguro de viaje. De ser así, los detalles del proveedor de seguros, la información clave pertinente y los términos y condiciones se mostrarán en nuestro Servicio.

### No aplicación

La omisión o la demora por nuestra parte en el cumplimiento de alguna de las disposiciones de estos Términos no supone una renuncia a nuestro derecho a exigir el cumplimiento de dicha disposición o de alguna de las demás disposiciones de estos Términos en un futuro.

### Disposiciones no ejecutables

Si un tribunal o cualquier otra autoridad competente estableciera que una disposición de estos Términos (o parte de ella) no es válida, es ilegal o no se puede aplicar, se considerará que dicha disposición (o parte de una disposición), si fuera necesario, no forma parte de estos Términos acordados contigo. En tal caso, la validez y la aplicabilidad de las demás disposiciones no se verán afectadas.

### Totalidad del acuerdo

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

### Cesión

Nosotros podemos, y tú no puedes, ceder, subcontratar o delegar derechos, deberes u obligaciones en virtud de estos Términos.

### Derechos de terceros

Salvo que se indique expresamente en estos Términos, no pretendemos que ninguna parte de estos Términos sea ejecutada por ninguna persona que no sea parte de estos Términos. No se requerirá el consentimiento de un tercero para la renuncia, la variación o la extinción de cualquier parte de estos Términos. Estos Términos no dan lugar a ningún derecho en virtud de las leyes o reglamentos aplicables en relación con los derechos de terceros para cumplir cualquier parte de estos Términos.

### Subsistencia de las obligaciones

Cualquier disposición de estos Términos, que expresamente, o por su naturaleza, imponga obligaciones más allá del vencimiento o extinción de estos Términos, sobrevivirá a dicho vencimiento o extinción.

## **Sección 16: Registros**

## Registro fiscal en el estado de Nueva York

Los impuestos sobre las ventas de Nueva York y las tasas de ocupación de la ciudad de Nueva York, cuando corresponda, deben pagarse durante la estancia en el alojamiento. Para las reservas de estancias con la opción Pagar ahora, el número de registro fiscal como proveedor o vendedor de Nueva York de Hotels.com, L.P. es 752942061 y su número de registro de la tasa de ocupación del hotel de la ciudad de Nueva York es 033984.

Haz clic en los siguientes enlaces para obtener más información:

[Certificado del estado de Nueva York](#)

[Certificado de la ciudad de Nueva York](#)