

TÉRMINOS DE SERVICIO

Última revisión: 09/06/2022

Nuestros términos

¡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.

Para poder usar nuestro Servicio, debes aceptar estos Términos. 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.

Podemos cambiar estos Términos en cualquier momento y, si eso sucede, deberás aceptar los Términos actualizados para continuar usando nuestro Servicio. Te recomendamos que guardes o imprimas una copia de estos Términos.

La sección 14 de estos Términos incluye un acuerdo de arbitraje y la renuncia a la presentación de demandas colectivas para todos los reclamos en contra de Expedia en los Estados Unidos. Léela detenidamente.

En estos Términos:

"**nosotros**", "**nos**" o "**nuestro**" se refieren a Hotels.com, L.P., una sociedad limitada de Texas con domicilio social en 5400 LBJ Freeway, Suite 500, Dallas, Texas 75240, EE. UU., que brinda nuestro Servicio;

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

"**nuestros Socios**" se refiere a cualquier sitio web de una marca con la que tengamos una

asociación estratégica, y mediante el cual nuestro Grupo de empresas brinda contenido o servicios;

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

"**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;

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

"**tú**" se refiere a ti, cuando usas nuestro Servicio o haces una reservación con nuestro Servicio.

Lee estos Términos detenidamente.

Sección 1: Normas y restricciones

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

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, reembolsos, penalizaciones, 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 a modo de referencia en estos Términos.

Si infringes las Normas 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. Asimismo, puedes perder el dinero que pagaste por la reservación y nosotros o el Proveedor de viajes podremos debitar de tu cuenta cualquier costo en el que incurramos o incurran como resultado de la infracción.

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 tienes una cuenta con nosotros:
 - protegerás la información de tu cuenta;
 - serás responsable de cualquier uso de tu cuenta, ya sea que la uses tú u otros.
- 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;
- eres 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 denegar el acceso de cualquier persona a nuestro Servicio en cualquier momento y por cualquier motivo válido. Asimismo, podemos mejorar y cambiar nuestro Servicio en cualquier momento.

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, puedes seleccionar cómo ordenar tus resultados y usar las opciones de filtro para priorizar los resultados en función de tus preferencias, por ejemplo, precio, puntuación de los huéspedes u otros criterios. Si decides no usar estas funciones, verás nuestro orden de clasificación predeterminado. Este ordena los resultados como se establece [aquí](#).

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 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 proporcionas al hacer la reservación. Si no recibes la confirmación de tu reservación dentro de las 24 horas de hacerla, [comúnicate con nosotros](#).

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 sobre las ventas, el impuesto sobre la estadía y otros impuestos de naturaleza similar.

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 6 ("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 pagan 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 de la estadía. Si los impuestos cambiaron al momento de la fecha de tu estadía, 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 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, Arabia Saudita, 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.
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.

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 de la ley vigente y el párrafo sobre jurisdicción de la sección 15 ("General") de estos Términos.

Información de pago almacenada

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:

1. 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.
2. 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.

Medios de pago alternativos

Podemos asociarnos 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.

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 en el momento del viaje. Proporcionamos las tasas únicamente a fines informativos. Asimismo, nuestro Grupo de empresas no garantiza su exactitud.

Fraude

Podemos solicitarte información adicional si una reservación o cuenta muestra signos de fraude, uso abusivo, vinculación con una persona o entidad sancionada por el gobierno u otras actividades sospechosas.

Si llegamos a la conclusión razonable de que una reservación o cuenta está relacionada con fraudes o actividades sospechosas, podemos:

- 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](#) 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

Para 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) debes [comunicarte con nosotros](#).

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 cancelas la reservación 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, que se te cobrará en la moneda local de la propiedad.
- 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 darte opciones alternativas o ayuda, o un reembolso cuando sea posible.

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. 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.

Estadías

Nuestro Servicio puede brindarte la opción de Pago inmediato o de Pago posterior. 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 adicionales e individuales al brindarte el servicio de reservación. Estos pueden variar de acuerdo con 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, el Proveedor de viajes hará el cobro a tu medio de pago en la moneda local al momento de tu estadía.

Depósito

Algunos Proveedores de viajes que brindan estadías exigen una tarjeta de pago o un depósito en efectivo al 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 para 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, incluso (cuando corresponda) a través de las organizaciones locales y nacionales que otorgan las puntuaciones. Pueden diferir de los estándares de tu país. Las puntuaciones que se muestran en el sitio no representan ni prometen ninguna característica o servicio en particular. Puedes encontrar información adicional en la sección "Resumen" o "Servicios" de la página de detalles de la propiedad. Estas pautas están sujetas a cambios y ni nuestro Grupo de empresas ni nuestros Socios pueden garantizar la precisión de ninguna puntuación específica que se muestre periódicamente 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.

Alquiler vacacional 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.

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.

Salud

Las inoculaciones o vacunas recomendadas pueden cambiar en cualquier momento. Debes consultar a tu médico sobre las recomendaciones actuales antes de partir. Eres responsable de

asegurarte de:

- Cumplir con todos los requisitos sanitarios de entrada.
- Recibir las inoculaciones o vacunas recomendadas.
- 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 en cualquier país por razones de conducta, incluido el hecho de que no lleves los documentos de viaje correctos y adecuados 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, incluso si no abandonas el avión o el aeropuerto.

Varios gobiernos están presentando nuevos requisitos para que las aerolíneas proporcionen información personal sobre todos los pasajeros que se encuentran a bordo de sus aviones. Los datos se recopilarán en el aeropuerto cuando hagas el check-in o, en algunas circunstancias, 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 medida máxima en que la ley permita, nuestro Grupo de empresas y nuestros Socios no serán responsables por:

- ningún Servicio de viaje que los Proveedores de viajes pongan a tu disposición;
- los actos, los errores, las omisiones, las declaraciones, las garantías ni la negligencia de estos Proveedores de viajes;
- ninguna lesión personal, muerte, daño a la propiedad ni 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 y nuestros Socios no serán responsables de

ninguna inexactitud en la información, salvo, y solo si, nosotros la causamos 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 y nuestros Socios no garantizan 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.

En la medida máxima en que la ley permita, salvo lo expresamente establecido en estos Términos:

- Toda la información, el software o los Servicios de viaje que se muestran a través de nuestro Servicio se proporcionan sin garantía ni condición de ningún tipo. Esto incluye, entre otros, toda garantía y condición implícitas de calidad satisfactoria, comerciabilidad, idoneidad para un fin determinado, título o no infracción.
- Nuestro Grupo de empresas y nuestros Socios renuncian a todas esas garantías y condiciones.

La exhibición de los Servicios de viaje a través de nuestro Servicio no es una aprobación o recomendación de estos Servicios de viaje por parte de nuestro Grupo de empresas o nuestros Socios. Nuestro Grupo de empresas y nuestros Socios renuncian, en la medida máxima que la ley permita, a todas las garantías y condiciones de que nuestro Servicio, sus servidores o cualquier correo electrónico que nosotros o nuestros Socios envían estén libres de virus u otros componentes dañinos.

En la medida máxima que la ley permita y sujeto a las limitaciones de estos Términos, ni nuestro Grupo de empresas ni nuestros Socios serán responsables de ninguna pérdida o daño directo, indirecto, punitivo, especial, incidental o consecuente que surja de:

- 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 por negligencia, en virtud de un contrato, por principios de responsabilidad civil extracontractual, por responsabilidad estricta, por leyes de protección al consumidor o por cualquier otra causa, incluso si nuestro Grupo de empresas y nuestros Socios han sido informados de la posibilidad de estos daños.

Si se determina que nuestro Grupo de empresas o nuestros Socios son responsables de cualquier pérdida o daño en virtud de estos Términos, entonces, en la medida máxima que la ley permita, solo seremos responsables ante ti de los daños directos:

- que hayan sido razonablemente previsibles tanto para ti como para nosotros o para nuestros Socios, según corresponda;
- sufridos o incurridos de hecho;
- que sean directamente atribuibles a nuestras acciones o a las acciones de nuestros Socios, según corresponda;

y, en caso de que se determine alguna responsabilidad por parte de nuestro Grupo de empresas o de nuestros Socios, esta responsabilidad no superará, en total y en ningún caso, el mayor de los siguientes importes: (a) el costo que pague por los Servicios de viaje en cuestión o (b) cien

dólares (USD 100,00) o su equivalente en moneda local.

Esta limitación de responsabilidad refleja la asignación de riesgos entre tú y nosotros. Las limitaciones especificadas en esta sección 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 y nuestros Socios.

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, 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 defender y mantener indemne a nuestro Grupo de empresas y a nuestros Socios, así como a cualquiera de sus funcionarios, directores, empleados y agentes, frente a cualquier reclamo, causa de acción, demanda, recuperación, pérdida, daño, multa, sanción u otros costos o gastos de cualquier tipo o naturaleza ("**Pérdidas**"), incluidos, entre otros, honorarios legales y contables razonables, presentados por terceros como resultado de:

- 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;
- el uso que hagas de nuestro Servicio.

Esto aplica en la medida en que las Pérdidas no sean causadas directamente por las acciones de nuestro Grupo de empresas o de nuestros Socios, según corresponda.

Sección 9: Opiniones, comentarios y fotos

Al enviar contenido a nuestro Servicio, ya sea por correo electrónico, publicaciones o de otro modo, incluidas las opiniones sobre una propiedad, fotos, videos, preguntas, comentarios, sugerencias, ideas o similares que se encuentren en cualquier publicación (en conjunto, las "**Publicaciones**"):

- Confirmas que todas las Publicaciones que hagas son de creación original y que tienes y mantendrás todos los derechos necesarios para permitirnos usar las Publicaciones como se establece en estos Términos.
- Otorgas a nuestro Grupo de empresas y a nuestros Socios, según lo permita la ley, un derecho no exclusivo, libre de regalías, perpetuo, transferible, irrevocable y totalmente sublicenciable a través de múltiples niveles para usar, reproducir, modificar, adaptar, traducir, distribuir, publicar, crear obras derivadas y exhibir públicamente y ejecutar estas Publicaciones en todo el mundo en cualquier medio ya sea conocido actualmente o inventado posteriormente.

También reconoces y aceptas que nuestro Grupo de empresas y nuestros Socios pueden elegir usar el nombre que brindas en la Publicación para darles contexto (por ejemplo, usar tu nombre y ciudad natal en una opinión que publicas), a nuestra discreción, en un formato no identificable. Estas Publicaciones también se podrán compartir con los Proveedores de viajes.

Asimismo, concedes a nuestro Grupo de empresas el derecho de demandar legalmente a cualquier persona o entidad que viole tus derechos o los de nuestro Grupo de empresas en relación con las Publicaciones.

Las Publicaciones no son confidenciales ni de propiedad exclusiva.

Si es posible, renuncias expresamente a todos y cada uno de los "derechos morales" (incluidos los derechos de atribución o integridad) que puedan subsistir en tus Publicaciones. Aceptas que no tienes ninguna objeción contra la publicación, el uso, la modificación, la eliminación o la explotación de tus Publicaciones por parte de nuestro Grupo de empresas, nuestros Socios o cualquiera de nuestros otros licenciatarios.

Eres totalmente responsable del contenido de tus Publicaciones. No debes publicar ni transmitir a nuestro Servicio o desde él, y aceptas que cualquier Publicación que hagas no incluya ningún contenido que:

- Sea ilegal, amenazante, calumnioso, difamatorio, obsceno, pornográfico o que violaría los derechos de publicidad o de privacidad o cualquier ley.
- Sea comercial, como solicitud de fondos, publicidad o marketing de bienes o servicios, etc.
- Infrinja, se apropie indebidamente o viole cualquier derecho de autor, marca comercial, patente u otro derecho de propiedad de un tercero.
- Sea objetable por motivos de interés, moralidad, orden y seguridad públicos o armonía nacional.

Serás el único responsable por los daños que resulten del incumplimiento de las normas anteriores, o por cualquier otro daño que resulte del envío de Publicaciones en nuestro Servicio.

Podemos ejercer nuestros derechos sobre cualquier Publicación sin previo aviso, por ejemplo, usarla, publicarla, mostrarla, eliminarla, etc.

Si publicas más de una opinión para la misma propiedad, solo la Publicación más reciente calificará para su uso.

Todos las Publicaciones también deben cumplir con las siguientes pautas, así como cualquier otra pauta que se te indique durante el proceso de publicación de contenidos:

- Sobre el tema: todas las Publicaciones deben referirse a propiedades, restaurantes, ubicaciones o experiencias de viaje en general.
- Originalidad: solo puedes publicar tus propias opiniones, fotos y contenidos. No publiques contenido de ninguna otra fuente, ya sea personal o comercial.
- No comercial: no hagas ninguna Publicación que incluya marcas comerciales de terceros, logos, marcas, imágenes de celebridades u otras personas reconocibles, materiales de promoción o cualquier otro contenido destinado a fines comerciales.
- Sin archivos dañinos: no realices ninguna Publicación que contenga virus u otros códigos dañinos que pretendan o puedan causar daños a nuestros sistemas y/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 reivindicamos la autoría, el respaldo ni la afiliación de ninguna Publicación que hagas.

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 ©2022 Hotels.com, L.P., una empresa de Expedia Group. Todos los derechos reservados. Hotels.com y el logo de Hotels.com son marcas comerciales de Hotels.com, L.P. Otros logos y nombres de productos y empresas mencionados aquí pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios. No somos responsables del contenido de los sitios web operados por terceros ajenos a nosotros.

La herramienta Traductor de Google® está 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®.

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 terceros y esperamos que nuestros proveedores, socios y usuarios (de manera conjunta, los "**Usuarios**") también lo hagan. Nuestra política prohíbe que los usuarios publiquen materiales que infrinjan los derechos de autor y de marcas comerciales u otros derechos de propiedad intelectual de terceros, y, cuando la situación lo requiera, eliminaremos las cuentas de los usuarios que cometan infracciones repetidamente. Puedes encontrar los requisitos e instrucciones para presentar reclamos por derechos de autor y marcas comerciales en los "Formularios y reclamaciones sobre infracción de propiedad intelectual" que se encuentran [aquí](#).

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.

Sección 11: Software disponible en nuestro Servicio

Software

Cualquier software que esté disponible para descargar desde las plataformas de nuestro Servicio o desde una tienda de aplicaciones móviles ("**Software**") es un trabajo protegido por derechos de autor de nuestro Grupo de empresas o de nuestros respectivos proveedores. 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, nuestros Socios o nuestros respectivos proveedores. 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 será 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 y las Declaraciones de privacidad de Microsoft y de Google 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 Declaraciones de privacidad en cualquier momento y según su criterio exclusivo. Haz clic en los siguientes enlaces para obtener más información:

<https://privacy.microsoft.com/es-mx/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

https://maps.google.com/help/legalnotices_maps/

http://maps.google.com/help/terms_maps.html

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: Tu privacidad e información personal

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

Revisa nuestro [Aviso de privacidad](#) actual, que también rige el uso que haces de nuestro Servicio y se incorpora por referencia a estos Términos, para comprender nuestras prácticas.

Sección 13: Programa de lealtad

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 actuales](#). Estos se incorporan por referencia a los presentes Términos.

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

- crees una cuenta;
- inicies sesión en tu cuenta o uses nuestro Servicio si ya tienes una cuenta y aún no eres socio.

Sección 14: Conflictos y arbitraje

Conflictos 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, los Estados Unidos. Si no estás en los Estados Unidos e intentas presentar un reclamo en dicho país, debe recurrirse al arbitraje para determinar si esta sección de resolución de conflictos aplica a tu problema en cuestión, y también determinar otros aspectos del caso, como la residencia, el carácter arbitrable, la competencia territorial y la ley 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 conflictos de dos pasos que incluye (1) la investigación y negociación de tu reclamo con nuestro equipo de Ayuda al usuario; y, si es necesario, (2) un arbitraje vinculante administrado por la Asociación Americana de Arbitraje ("**AAA**") o, para los arbitrajes fuera de los Estados Unidos, un tribunal arbitral acordado. Tanto tú como nosotros tenemos el derecho de buscar amparo en un tribunal de reclamos menores como alternativa al arbitraje.

Acuerdo para arbitrar ("**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 Reclamo que presentes contra nosotros, nuestras subsidiarias, Proveedores de viajes o cualquier empresa que ofrezca productos o servicios a través de nosotros (que sean beneficiarios de este Acuerdo de arbitraje). Este Acuerdo de arbitraje será vinculante e incluirá los reclamos que presentemos ante terceros o los que estos nos presenten, incluidos, entre otros, tus cónyuges, herederos, beneficiarios externos y cesionarios, si sus reclamos subyacentes están relacionados con tu uso 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 todas las cuestiones de arbitrabilidad, incluidas, entre otras, la existencia, el alcance o la validez del Acuerdo de arbitraje, cualquier eximente del arbitraje, como cuestiones relacionadas con la exigencia del cumplimiento de este Acuerdo de arbitraje, o si es desmedido o ilusorio, y otros eximentes del arbitraje, como la jurisdicción, la renuncia, el retraso, la demora negligente o el impedimento legal.

Asuntos relacionados con un tribunal de reclamos 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 los reclamos presentados en una demanda de arbitraje se encuentran dentro de la jurisdicción del tribunal de reclamos menores, tú o nosotros podemos elegir que los reclamos se diriman en el tribunal de reclamos menores en vez de hacerlo en un arbitraje, en cualquier momento antes de que se designe al árbitro, o conforme a las normas de la AAA, mediante una notificación escrita de la elección a la otra parte.

Sin demandas colectivas ni procedimientos de representación

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 los Reclamos de más de una de las partes ni puede presidir ninguna forma de procedimiento colectivo o de representación. Asimismo, tú y nosotros aceptamos que cada una de las partes renuncian al derecho a un juicio con jurado.

Normas de arbitraje y ley 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 comprensión 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 debe aplicar la ley del estado de Washington, independientemente de si hay un conflicto de principios jurídicos, a menos que la FAA rija 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 del conflicto 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 una Notificación de reclamo por escrito y firmada ("**Notificación**") por correo certificado 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 el Reclamo a menos y hasta que se hayan cumplido los requisitos de la Notificación y resolución del conflicto 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 el formulario Demand for Arbitration - Consumer Arbitration Rules (Demanda de arbitraje, Normas de arbitraje para el consumidor) en www.adr.org o puedes llamar a la AAA al 1 (800) 778 7879.

Si una parte nos inicia un arbitraje, esta 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 en 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.

Gastos y honorarios de los procuradores

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 comenzar un 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.

Decisión del árbitro

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 arbitral. 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.

Ayuda al usuario y gestión de quejas

Visita nuestra página de ayuda [aquí](#) para disipar tus dudas o averiguar de qué forma puedes contactarnos. O escríbenos a:

Attn: Traveler Support

Expedia, Inc.

1111 Expedia Group Way W.

Seattle, WA 98119

Sección 15: 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 Texas, 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.

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 16: Registros

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 estadias de pago inmediato, el número de registro de Hotels.com L.P. para el cobro de impuesto sobre las ventas como proveedor en el estado de Nueva York es 752942061, y su número de registro para el cobro de impuesto sobre la ocupación hotelera en 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](#)

Otros registros

Agente de viajes: Hotels.com L.P. es un agente de viajes registrado en los siguientes estados de Estados Unidos:

- Número de registro en California: 2083949-50
- Número de registro en Florida: ST36670
- Número de registro en Hawái: TAR-7105
- Número de registro en Washington: 603057717

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