

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE HCYTRAVEL.COM

Actualizado el 18 de marzo de 2025

## 1) SOBRE NOSOTROS Y CÓMO CONTACTARNOS

HCYTRAVEL.com es un sitio web y una aplicación móvil (« **Sitio web** ») operados por HCYTRAVEL.com HCY TRAVEL.Ltda., una sociedad de responsabilidad limitada con domicilio en R JUAZEIRO DO NORTE 354, Guarulhos/Sao Paulo – Brasil. (« **nosotros** », « **nuestro/a/os/as** » o « **nos** »). Somos una agencia de viajes online global (licencia de viaje de 57.655.463/0001-09).

Para contactarnos, envíe un correo electrónico o llame a nuestro equipo de atención al cliente (para consultar nuestra dirección de correo electrónico y número de teléfono de ayuda, consulte <https://www.hcytravel.com/help> ). También puede usar el chat de nuestro sitio web .

## 2) SOBRE ESTOS TÉRMINOS

Nuestro sitio web le ayuda a recopilar información de viaje y a determinar la disponibilidad de productos y servicios de viaje. También le permite reservar billetes de avión, hoteles, alquiler de coches, traslados al aeropuerto y entradas a atracciones turísticas (« **Productos de viaje** ») proporcionados por proveedores externos (« **Proveedores** »). Dependiendo del país en el que reserve, los Productos de viaje también pueden incluir billetes de autobús, tours, cruceros y excursiones. También ofrecemos servicios de atención al cliente para las reservas realizadas en nuestro sitio web. Estas condiciones se aplican a estos servicios de reserva.

Al reservar un Producto de Viaje, su reserva también está sujeta a los términos y condiciones del Proveedor correspondiente (por ejemplo, los de la aerolínea o el hotel). Es importante que los lea, ya que constituyen un acuerdo legal independiente entre usted y el Proveedor. Encontrará más información al respecto en cada una de las secciones del Producto de Viaje a continuación. Si existe alguna inconsistencia entre los términos y condiciones del Proveedor y estos términos, estos últimos se aplicarán.

Se aplican diferentes términos y condiciones (como los derechos de cancelación y cambio) a los distintos productos de viaje. Estos se le facilitarán durante el proceso de reserva y forman parte de estos términos. Le recomendamos leerlos detenidamente antes de reservar.

Estos términos también le indican las reglas para usar nuestro sitio web , incluidos los estándares de contenido que se aplican cuando carga contenido en nuestro sitio web, se vincula a nuestro sitio web o interactúa con nuestro sitio web de cualquier otra manera.

Al utilizar nuestro sitio web o realizar una reserva con nosotros, usted confirma que acepta estos términos y los términos y condiciones pertinentes del proveedor, y que se compromete a cumplirlos. Le recomendamos que lea atentamente estos términos (en particular, la sección 10 sobre responsabilidad) e imprima una copia para futuras consultas. Si hay algún aspecto de estos términos que no comprenda, póngase en contacto con nosotros utilizando los datos de la sección 1. Si no acepta estos términos, NO debe utilizar nuestro sitio web ni realizar una reserva con nosotros.

Usted garantiza que tiene capacidad para celebrar un contrato legalmente vinculante (incluido tener al menos la edad requerida para tener capacidad en su país) y que solo utilizará nuestro sitio web para hacer reservas legítimas.

Si está reservando productos de viaje para varias personas, el nombre que proporcione será responsable de (i) proporcionar información precisa sobre las otras personas, (ii) aceptar estos términos en su nombre y garantizar que los cumplan, (iii) verificar los detalles en la confirmación de la reserva y comunicarse con nosotros inmediatamente si alguno de los detalles es incorrecto, y (iv) pagar el precio total de la reserva y cualquier cargo adicional en relación con la reserva.

Podemos modificar estos términos ocasionalmente. Indicaremos la fecha de la última modificación en la parte superior de estos términos, y cualquier modificación entrará en vigor al momento de su publicación. Cada vez que desee utilizar nuestro sitio web o realizar una reserva con nosotros, revise estos términos para asegurarse de comprender los términos aplicables en ese momento.

Se considera que las referencias a este sitio web incluyen derivados, incluidos, entre otros, sitios web y aplicaciones vinculados, ya sea que se acceda a ellos mediante un teléfono móvil, una tableta u otro dispositivo.

### **3) REGLAS AL UTILIZAR NUESTRO SITIO WEB**

#### **PODEMOS REALIZAR CAMBIOS EN NUESTRO SITIO WEB**

Podemos actualizar y modificar nuestro sitio web periódicamente para reflejar los cambios en nuestros servicios, las necesidades de nuestros usuarios y nuestras prioridades comerciales. Intentaremos avisarle con suficiente antelación sobre cualquier cambio importante.

#### **PODEMOS SUSPENDER O RETIRAR NUESTRO SITIO WEB**

Nuestro sitio web está disponible de forma gratuita.

No garantizamos que nuestro sitio web, ni ninguno de sus contenidos, esté siempre disponible o sea ininterrumpido. Podemos suspender, retirar o restringir la disponibilidad de todo o parte de nuestro sitio web por motivos comerciales y operativos. Intentaremos avisarle con suficiente antelación sobre cualquier suspensión o retirada.

El funcionamiento de nuestro sitio web depende de internet y de los dispositivos. Usted comprende y acepta plenamente que no seremos responsables de ninguna pérdida que sufra como resultado de la indisponibilidad de nuestro sitio web debido a eventos, circunstancias o causas fuera de nuestro control razonable, incluyendo, entre otros, la inestabilidad de internet, del sistema o del dispositivo, virus informáticos y ataques de hackers.

Usted es responsable de proporcionar el equipo necesario (incluido, entre otros, un dispositivo adecuado y una conexión a Internet) y de garantizar que todas las personas que accedan a nuestro sitio web a través de su conexión a Internet conozcan estos términos y otros términos y condiciones aplicables, y que los cumplan.

## **DATOS DE SU CUENTA**

Usted garantiza que toda la información de la cuenta proporcionada por usted es verdadera, precisa, actual y completa.

Si elige o se le proporciona un código de identificación de usuario, una contraseña o cualquier otra información como parte de nuestros procedimientos de seguridad, deberá tratar dicha información como confidencial. No deberá divulgarla a terceros. Usted comprende y acepta plenamente que no seremos responsables de ninguna pérdida que sufra como resultado de no tratar dicha información como confidencial.

Tenemos el derecho de deshabilitar cualquier código de identificación de usuario o contraseña, ya sea elegido por usted o asignado por nosotros, en cualquier momento, si en nuestra opinión razonable usted no ha cumplido con alguno de estos términos.

Si sabe o sospecha que alguien más conoce su código de identificación de usuario o contraseña, deberá notificarnos de inmediato utilizando los datos de contacto que se indican en la sección 1 de estas condiciones. En este caso, si ha guardado los datos de pago

en su cuenta, también se pondrá en contacto con el proveedor de su cuenta de pago para minimizar cualquier posible pérdida.

**Usted acepta cooperar con cualquier control antifraude o antilavado de dinero que sea necesario que realicemos.**

Usted es responsable de mantener la seguridad de la información y la contraseña asociadas a su Cuenta personal. Si sospecha que se ha realizado una reserva no autorizada o fraudulenta utilizando su Método de Pago a través de nosotros, debe contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente de inmediato y NO asumimos ninguna responsabilidad por tales situaciones.

## **CÓMO PUEDE UTILIZAR EL MATERIAL DE NUESTRO SITIO WEB**

Somos propietarios o licenciatarios de todas las patentes, derechos de autor, marcas comerciales, nombres comerciales y nombres de dominio, derechos sobre diseños, derechos sobre software, derechos sobre bases de datos y demás derechos de propiedad intelectual, registrados o no, en nuestro sitio web. Todos estos derechos están reservados.

Puede imprimir copias y descargar extractos de cualquier página de nuestro sitio web para su uso personal y puede llamar la atención de otros sobre el contenido publicado en nuestro sitio web.

No debe modificar de ninguna manera las copias impresas o digitales de ningún material que haya impreso o descargado, y no debe utilizar ninguna ilustración, fotografía, secuencia de vídeo o audio ni ningún gráfico por separado del texto que lo acompaña.

Nuestra condición (y la de cualquier colaborador identificado) como autores del contenido de nuestro sitio web debe reconocerse siempre.

No debe utilizar ninguna parte del contenido de nuestro sitio web con fines comerciales sin obtener una licencia para hacerlo de nosotros o de nuestros licenciantes.

Si imprime, copia o descarga cualquier parte de nuestro sitio web en violación de estos términos, su derecho a usar nuestro sitio web cesará inmediatamente y deberá, a nuestra opción, devolver o destruir cualquier copia de los materiales que haya realizado.

## **NO SOMOS RESPONSABLES DE LOS SITIOS WEB A LOS QUE NOS ENLACEMOS**

Si nuestro sitio web contiene enlaces a otros sitios y recursos de terceros, estos se proporcionan únicamente para su información. Dichos enlaces no deben interpretarse como una aprobación por nuestra parte de dichos sitios web enlazados ni de la información que pueda obtener de ellos.

No tenemos control sobre el contenido de esos sitios o recursos.

## **EL CONTENIDO GENERADO POR EL USUARIO NO ESTÁ APROBADO POR NOSOTROS**

Este sitio web puede incluir información y materiales subidos por otros usuarios, incluyendo foros de discusión, tableros de anuncios y servicios de reseñas. Esta información y estos materiales no han sido verificados ni aprobados por nosotros. Las opiniones expresadas por otros usuarios en nuestro sitio web no representan nuestras opiniones ni valores. Declinamos expresamente nuestra responsabilidad por cualquier pérdida o daño derivado del uso de cualquier área interactiva por parte de un usuario que infrinja nuestros estándares de contenido que se indican a continuación.

Si desea presentar una queja sobre la información y los materiales cargados por otros usuarios, comuníquese con nosotros utilizando los detalles de la sección 1 de estos términos.

## **USOS PROHIBIDOS**

Solo puede usar nuestro sitio web para fines lícitos. A modo de ejemplo, no puede usar nuestro sitio web ni nuestros servicios:

- De cualquier forma, que infrinja cualquier ley o regulación local, nacional o internacional aplicable.

- De cualquier forma que sea ilegal, fraudulenta, no autorizada o abusiva, o que tenga cualquier propósito o efecto ilegal, fraudulento, no autorizado o abusivo .
- Con el propósito de dañar o intentar dañar a menores de cualquier forma.
- Enviar, recibir a sabiendas, cargar, descargar, usar o reutilizar cualquier material que no cumpla con nuestros estándares de contenido a continuación.
- Transmitir o procurar el envío de cualquier material publicitario o promocional no solicitado o no autorizado o cualquier otra forma de solicitud similar (spam).
- Transmitir a sabiendas cualquier dato, enviar o cargar cualquier material que contenga virus, troyanos, gusanos, bombas de tiempo, registradores de pulsaciones de teclas, spyware, adware o cualquier otro programa dañino o código informático similar diseñado para afectar negativamente el funcionamiento de cualquier software o hardware de computadora.

**También aceptas:**

- No reproducir, duplicar, copiar ni revender ninguna parte de nuestro sitio web en contravención de estos términos.
- No acceder sin autorización, interferir, dañar o perturbar:
  - cualquier parte de nuestro sitio web;
  - cualquier equipo o red en el que se almacene nuestro sitio web;
  - cualquier software utilizado en la prestación de nuestro sitio web; o
  - cualquier equipo, red o software propiedad de o utilizado por un tercero.
- No interferir ni intentar interferir con el funcionamiento normal de nuestro sitio web o de la marca Hcy Group ni con ninguna actividad que se realice en él.
- No realizar ninguna acción que pueda resultar en una carga de datos irrazonablemente grande en la red de nuestro sitio web .

**ESTÁNDARES DE CONTENIDO**

Estos estándares de contenido se aplican a todo el material que usted contribuya a nuestro sitio web (“ **Contribución** ”).

Las normas de contenido deben cumplirse tanto en su espíritu como en su letra. Se aplican tanto a cada parte de cualquier Contribución como a su totalidad.

Determinaremos, a nuestra discreción, si una Contribución incumple los estándares de contenido.

**Una contribución debe:**

- Sea relevante para su propio viaje (alojamiento, restaurante, aerolíneas, transporte, ubicación o experiencias de viaje en general).
- Sea preciso (cuando establezca hechos).
- Ser genuinamente sostenido (donde se expresan opiniones).
- Cumplir con la legislación aplicable en cualquier país desde donde se publique.

**Una contribución no debe:**

- Ser difamatorio de cualquier persona.
- Ser obsceno, ofensivo, odioso o incendiario.
- Promocionar material sexualmente explícito.
- Promover la violencia.
- Promover la discriminación basada en raza, sexo, religión, nacionalidad, discapacidad, orientación sexual o edad.
- Infringir cualquier derecho de autor, derecho de base de datos, marca comercial o cualquier otro derecho de propiedad intelectual de cualquier otra persona.
- Es probable que engañe a cualquier persona.
- Incumplir cualquier deber legal contraído con un tercero, como un deber contractual o un deber de confidencialidad.
- Infringir cualquier ley y normativa de protección de menores aplicable.
- Promover cualquier actividad ilegal.
- Estar en desacato al tribunal.

- Ser amenazante, abusar o invadir la privacidad de otro, o causar molestias, inconvenientes o ansiedad innecesaria.
- Ser susceptible de acosar, molestar, avergonzar, alarmar o molestar a cualquier otra persona.
- Hacerse pasar por otra persona o tergiversar su identidad o afiliación con cualquier persona.
- Dar la impresión de que la Contribución emana de nosotros, si no es así.
- Abogar, promover, incitar a cualquier parte a cometer o ayudar a cometer cualquier acto ilegal o delictivo como (a modo de ejemplo únicamente) la infracción de derechos de autor o el uso indebido de una computadora.
- Contiene una declaración que usted sabe o cree, o tiene motivos razonables para creer, que los miembros del público a quienes se publica o se publicará la declaración probablemente la entenderán como un estímulo directo o indirecto u otro incentivo a la comisión, preparación o instigación de actos de terrorismo.
- Contener cualquier publicidad o promover cualquier servicio o enlaces web a otros sitios.
- Poner en peligro la seguridad nacional o filtrar secretos de Estado.

No tenemos obligación de publicar sus Contribuciones y nos reservamos el derecho, a nuestra absoluta discreción, de determinar qué Contribuciones se publican en nuestro Sitio Web .

## **DERECHOS QUE NOS ESTÁS OTORGANDO PARA USAR EL MATERIAL QUE CARGAS**

[Al subir o publicar contenido en nuestro](#) sitio web, nos otorga una licencia perpetua, mundial, no exclusiva, irrevocable, libre de regalías y transferible para usar, reproducir, distribuir, modificar, adaptar, publicar, traducir, preparar trabajos derivados y mostrar dicho contenido, con o sin atribución a usted, en relación con los servicios proporcionados por el sitio web y en diferentes medios sin previo aviso, incluido el uso de dicho contenido para promocionar el sitio web o los servicios. También nos otorga el derecho a emprender acciones legales contra cualquier infracción de sus derechos o los nuestros sobre el contenido. En la medida de lo posible, renuncia expresamente a todos los "derechos morales" (incluidos los derechos de atribución o integridad) que puedan subsistir sobre su contenido y acepta que no tiene objeción a la publicación, el uso, la modificación, la eliminación ni la explotación de su contenido. Para evitar cualquier duda, nos reservamos el derecho de eliminar cualquier contenido a nuestra entera discreción sin previo aviso.

Si cree que alguno de los contenidos de nuestro sitio web infringe sus derechos de propiedad intelectual, comuníquese con nosotros utilizando los detalles de la sección 1 de estos términos.

## **NO SOMOS RESPONSABLES DE LOS VIRUS Y NO DEBES INTRODUCIRLOS**

No garantizamos que nuestro sitio web sea seguro o esté libre de errores o virus.

Usted es responsable de configurar su tecnología informática, sus programas informáticos y su plataforma para acceder a nuestro sitio web. Debe utilizar su propio software de protección antivirus.

No debe hacer un uso indebido de nuestro sitio web introduciendo deliberadamente virus, troyanos, gusanos, bombas lógicas u otro material malicioso o tecnológicamente dañino. No debe intentar obtener acceso no autorizado a nuestro sitio web , al servidor donde se aloja ni a ningún servidor, ordenador o base de datos conectado a él. No debe atacar nuestro sitio web mediante ataques de denegación de servicio (DDS) ni ataques distribuidos de DDS.

## **REGLAS SOBRE ENLACES A NUESTRO SITIO WEB**

Puede vincularse a nuestra página de inicio, siempre que lo haga de manera justa y legal y no dañe nuestra reputación ni se aproveche de ella.

No debe establecer un enlace de tal manera que sugiera cualquier forma de asociación, aprobación o respaldo de nuestra parte cuando no exista ninguno.

No debe establecer un enlace a nuestro sitio web en ningún sitio web que no sea de su propiedad.

Nuestro sitio web no debe estar enmarcado en ningún otro sitio, ni se puede crear un enlace a ninguna parte de nuestro sitio web que no sea la página de inicio.

Nos reservamos el derecho de retirar el permiso de enlace sin previo aviso.

#### **4) CONDICIONES GENERALES DE RESERVA (SE APLICAN A TODOS LOS PRODUCTOS DE VIAJE)**

##### **DETALLES Y PRECIO**

Usted confirma que todos los datos que proporcionó al realizar su reserva (como nombre, documento de identidad, datos de contacto, datos de pago y fechas) son exactos y completos. Si nos notifica algún dato incorrecto por error, le ayudaremos a intentar modificarlo en la reserva. Sin embargo, no podemos garantizar que el Proveedor lo permita, especialmente si un cambio implica un cambio de identidad.

Anunciamos una gran cantidad de productos de viaje y nos esforzamos por garantizar que el precio anunciado sea siempre preciso, pero a veces se producen errores. Si el error hubiera sido razonablemente evidente para usted, nos reservamos el derecho a cancelar la reserva o (si así lo acuerda) modificar el precio. En tal caso, nos pondremos en contacto con usted.

##### **PROCESO DE RESERVA**

Una vez completada su reserva, recibirá un correo electrónico de confirmación. Se compromete a revisar los detalles de la confirmación y a contactarnos de inmediato si alguno es incorrecto. Encontrará más información sobre la confirmación de vuelos y hoteles en las secciones correspondientes a continuación.

Asignaremos un número de reserva de HCYTRAVEL.com a su reserva. Nos será útil que nos indique el número de reserva de HCYTRAVEL.com cada vez que nos contacte sobre su reserva.

Al utilizar nuestros servicios de reserva, usted NO deberá:

- Utilice una tarjeta o cuenta bancaria no válida, o una tarjeta o cuenta bancaria que no esté autorizado a utilizar.
- Hacerse pasar por otra persona o tergiversar su identidad o afiliación con cualquier persona.
- Violar cualquier ley, reglamento o requisito reglamentario.

Todas las reservas de Productos de Viaje están sujetas a disponibilidad en el momento de la reserva. Nos esforzamos por mantener nuestro sitio web actualizado, pero no garantizamos que ninguno de los Productos de Viaje en nuestro sitio web siga disponible en el momento de la reserva. Le informaremos lo antes posible después de realizar la reserva si, por cualquier motivo, el Producto de Viaje que desea reservar con nosotros no está disponible.

[Nos reservamos el derecho de solicitar información o verificaciones adicionales para validar o confirmar su reserva. Si no proporciona la información solicitada o si consideramos que la información proporcionada es insatisfactoria, su solicitud de reserva se considerará incompleta y, por lo tanto, se cancelará. Es importante tener en cuenta que existe la posibilidad de que un producto no esté disponible durante nuestra verificación.](#) lo que podría resultar en la cancelación de la reserva. Usted reconoce y acepta que no seremos responsables de ninguna pérdida o coste en dichas circunstancias.

## **PAGO Y MONEDA**

Al reservar un Producto de Viaje, las condiciones de pago se le explicarán claramente durante el proceso de reserva. Algunas reservas requieren el pago por adelantado en línea, mientras que otras requieren el pago al usar el Producto de Viaje (por ejemplo, al registrarse en un hotel). Si no se paga el importe completo según las condiciones de su reserva, podremos cancelarla inmediatamente. [Esto incluye situaciones en las que un patrón de uso o una reserva presenten indicios de fraude, o en las que no se pueda realizar el cargo al método de pago por cualquier motivo.](#)

Los tipos de cambio se calculan en tiempo real. Al prepagar en línea, pagará el importe exacto que se muestra en la página de pago. Sin embargo, si paga en una moneda diferente, el proveedor de la cuenta con la que paga podría utilizar un tipo de cambio alternativo, que usted es responsable de confirmar. Su proveedor de cuenta también podría cobrarle una comisión por pagos internacionales. Usted reconoce que, al pagar al utilizar el Producto de Viaje (por ejemplo, al registrarse en un hotel), el tipo de cambio podría haber variado entre el momento de la reserva y el momento del pago.

Si tiene algún problema al realizar su pago, no lo vuelva a realizar. Puede confirmar si su reserva se realizó correctamente contactándonos a través de los datos que se indican en la sección 1 de estos términos.

Cualquier reembolso se realizará al método de pago original, a menos que acordemos lo contrario. La fecha de abono del reembolso en su cuenta depende del proveedor de la misma.

Nos tomamos muy en serio la seguridad de su información personal y de pago y contamos con medidas sólidas para garantizar que sus datos se mantengan seguros.

## **PREPARATIVOS DE VIAJE**

Es su responsabilidad asegurarse de contar con el seguro adecuado y los documentos de viaje necesarios para su viaje. Esto incluye (entre otros) su pasaporte o documento nacional de identidad, visas y documentos médicos (como comprobante de vacunación).

Al ofrecer Productos de Viaje a un destino en particular, no le informamos ni confirmamos que pueda viajar a dicho destino o sus alrededores sin riesgo. Es su responsabilidad verificar las advertencias o restricciones de viaje en el destino al que viaja o sus alrededores, tanto antes de reservar como antes de viajar.

Es su responsabilidad asegurarse de obtener todas las vacunas necesarias para su viaje y seguir cualquier consejo médico que haya recibido.

## **GARANTÍA DE SERVICIO**

Visite <https://www.hcytravel.com/pages/customer-service> para obtener información sobre nuestra Garantía de servicio.

## **6) CONDICIONES DEL HOTEL**

### **TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL HOTEL**

Como se indica en la sección "Acerca de estos términos", su reserva también está sujeta a los términos del proveedor correspondiente (en este caso, el hotel en el que se hospeda). Estos términos generalmente se encuentran en el sitio web del hotel. Si existe alguna inconsistencia entre estos términos y los términos y condiciones del hotel, por ejemplo, si ha seleccionado una habitación más económica que no se puede cambiar ni reembolsar, se aplicarán estos términos. Si tiene alguna pregunta sobre los términos y condiciones aplicables a su reserva de hotel, puede contactarnos directamente (utilizando los datos que se encuentran en la sección 1 de estos términos) a través de nuestro servicio de atención al cliente.

## **PROCESO DE RESERVA**

Haremos todo lo posible para emitir la confirmación de su reserva de hotel dentro del plazo que le notificamos durante el proceso de reserva. Si no la confirmamos dentro de este plazo,

póngase en contacto con nosotros utilizando los datos que se indican en la sección 1 de estos términos . En muchas de nuestras habitaciones, la confirmación es instantánea. En cuanto se confirme su reserva, le enviaremos un correo electrónico para notificárselo y, a partir de ese momento, su habitación estará garantizada. Si no podemos confirmar su reserva, le reembolsaremos el importe íntegro.

Si, una vez confirmada su reserva de hotel, contacta directamente con el hotel y no pueden localizarla, no se preocupe. Su reserva sigue garantizada; es posible que el hotel no disponga de su información personal hasta una fecha más cercana a la de la reserva. Si tiene alguna duda, póngase en contacto con nosotros utilizando los datos que se indican en la sección 1 de estas condiciones .

### **CAMBIAR, CANCELAR O ACTUALIZAR SU RESERVA**

Le informaremos sobre sus derechos a cambiar o cancelar su reserva de hotel (y cualquier cargo asociado) durante el proceso de reserva; es posible que haya seleccionado una habitación más económica que no admite cambios ni reembolsos. Esta información forma parte de estos términos y debe leerse detenidamente antes de finalizar su reserva. Si no está seguro de si su reserva de hotel permite cambios o reembolsos por cancelación, póngase en contacto con nosotros utilizando los datos que se indican en la sección 1 de estos términos .

Si su reserva de hotel permite cambios, el hotel o las habitaciones a las que puede cambiar podrían estar limitadas por el hotel o el proveedor externo de inventario, por lo que es posible que no todas las opciones de nuestro sitio web ni las habitaciones alternativas de ese hotel estén disponibles. Le informaremos sobre las opciones disponibles cuando recibamos su solicitud de cambio de reserva.

Si el hotel en cuestión modifica o cancela su reserva, generalmente se aplicarán sus términos y condiciones. Contáctenos directamente ( utilizando los datos que se indican en la sección 1 de estos términos ) y le ayudaremos con nuestros servicios de atención al cliente.

### **CALIFICACIONES DE HOTELES**

Nuestras calificaciones de huéspedes se basan en reseñas verificadas de usuarios. Nuestras calificaciones de estrellas se basan en una combinación de información, como las calificaciones proporcionadas directamente por los hoteles (incluyendo, cuando corresponda, su calificación de estrellas según los estándares del país donde se ubican), servicios, fotos, reseñas de huéspedes y precio. Esto le ofrece una mejor idea del estándar del hotel. Sin embargo, usted reconoce y acepta que la calificación de estrellas es solo una indicación, los estándares varían según el país y es su responsabilidad revisar toda la

información del hotel en nuestro sitio web para asegurarse de que esté satisfecho con el estándar del hotel antes de reservar.

## **7) TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PROVEEDOR**

Como se indica en la sección "Acerca de estos términos", su reserva también está sujeta a los términos del proveedor correspondiente (en este caso, por ejemplo, la empresa de alquiler de coches o de traslados al aeropuerto). Estos términos generalmente se pueden encontrar en el sitio web del proveedor. Siempre que sea posible, le proporcionaremos un enlace a estos términos al finalizar la compra.

## **CAMBIAR, CANCELAR O ACTUALIZAR SU RESERVA**

Consulte las condiciones del proveedor correspondiente para obtener información sobre sus derechos a modificar o cancelar su reserva. Tenga en cuenta que es posible que también le hayamos proporcionado información sobre sus derechos durante el proceso de reserva; esta información forma parte de estas condiciones.

Si el Proveedor correspondiente modifica o cancela su reserva, generalmente se aplicarán sus términos y condiciones. Contáctenos directamente (utilizando los datos que se indican en la sección 1 de estos términos) y le ayudaremos con nuestros servicios de atención al cliente.

## **9) CÓMO PODEMOS UTILIZAR SU INFORMACIÓN PERSONAL**

Solo utilizaremos su información personal como se establece en nuestra Declaración de privacidad y cookies ( <https://pages.HCYTRAVEL.com/service-guideline/privacy-policy-en-gb.html> )

## **10) RESPONSABILIDAD**

### **NUESTRA RESPONSABILIDAD POR PÉRDIDAS O DAÑOS QUE USTED SUFRA**

Gran parte de la información de nuestro sitio web ha sido proporcionada por los proveedores y/o usuarios pertinentes que han publicado reseñas de los productos de viaje.

Nos esforzaremos por garantizar que la información sea precisa y completa. Sin embargo, en la medida en que lo permita la ley, no nos responsabilizamos de ninguna pérdida o daño que usted sufra como resultado de la inexactitud o falta de integridad de la información.

NO OFRECEMOS DECLARACIONES, GARANTÍAS NI CONDICIONES CON RESPECTO A CUALQUIER INFORMACIÓN QUE SE LE PROPORCIONE EN NUESTRO SITIO WEB Y DICHAS DECLARACIONES, GARANTÍAS O CONDICIONES QUEDAN EXCLUIDAS, SALVO EN LA MEDIDA EN QUE DICHA EXCLUSIÓN ESTÉ PROHIBIDA POR LA LEY.

EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEY, NO SEREMOS RESPONSABLES DE NINGUNA PÉRDIDA O DAÑO QUE USTED SUFRA COMO RESULTADO DE:

- DATOS INCORRECTOS (COMO NOMBRE, DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN, NACIONALIDAD, DATOS DE CONTACTO, DATOS DE PAGO, FECHAS Y HORAS) PROPORCIONADOS POR USTED AL REALIZAR SU RESERVA. ESTO INCLUYE, ENTRE OTROS, PÉRDIDAS O DAÑOS RESULTANTES DE:

→ NO PODER CONTACTARLE CON INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE SU RESERVA, CUANDO HA PROPORCIONADO DATOS DE CONTACTO INCORRECTOS.

→ NO PODER UTILIZAR UN PRODUCTO DE VIAJE (POR EJEMPLO, ABORDAR UN AVIÓN, REGISTRARSE EN UN HOTEL, ALQUILAR UN COCHE, UTILIZAR UN SERVICIO DE TRASLADO AL AEROPUERTO O UTILIZAR UN BOLETO DE ATRACCIÓN) DEBIDO A QUE LOS DATOS DE IDENTIFICACIÓN (INCLUIDA LA NACIONALIDAD) PROPORCIONADOS POR USTED DURANTE SU RESERVA NO COINCIDEN CON LOS DE SU IDENTIFICACIÓN.

- SU FALTA DE OBTENER LA DOCUMENTACIÓN CORRECTA, COMO PASAPORTE, VISA O COMPROBANTE DE VACUNAS, REQUERIDA PARA SU PRODUCTO DE VIAJE.
- SU FALTA DE OBTENCIÓN DEL SEGURO APROPIADO PARA SU VIAJE.
- NO PODER USAR UN PRODUCTO DE VIAJE (POR EJEMPLO, SUBIR A UN AVIÓN O TREN, REGISTRARSE EN UN HOTEL, ALQUILAR UN COCHE, USAR UN SERVICIO DE TRASLADO AL AEROPUERTO O USAR UN BOLETO PARA UNA ATRACCIÓN) DEBIDO A:

→ SU INCUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PROVEEDOR PERTINENTE.

→ SU INCUMPLIMIENTO EN LLEGAR A TIEMPO O PERMITIR TIEMPO SUFICIENTE PARA EL CHECK-IN, EL EMBARQUE O (CUANDO CORRESPONDA) EL CONTROL DE PASAPORTE Y LOS CONTROLES DE SEGURIDAD.

→ SU COMPORTAMIENTO SEA CONSIDERADO INACEPTABLE POR EL PROVEEDOR CORRESPONDIENTE.

- SU TARJETA DE DESCUENTO (COMO UNA RAILCARD) NO ES VÁLIDA PARA EL VIAJE QUE HA SELECCIONADO.
- CUALQUIER RESERVA, INCLUIDAS LAS RESERVAS DUPLICADAS, REALIZADAS POR USTED POR ERROR.

- CUALQUIER TARIFA COBRADA POR SU PROVEEDOR DE CUENTA POR PAGOS INTERNACIONALES, TIPOS DE CAMBIO ALTERNATIVOS UTILIZADOS POR SU PROVEEDOR DE CUENTA AL PAGAR EN UNA MONEDA DIFERENTE O CUALQUIER CAMBIO EN EL TIPO DE CAMBIO ENTRE EL MOMENTO DE LA RESERVA Y EL MOMENTO DEL PAGO.
- CUALQUIER COMUNICACIÓN DIRECTA ENTRE USTED Y EL PROVEEDOR CORRESPONDIENTE.
- CUALQUIER CALIFICACIÓN DE HUÉSPEDES O ESTRELLAS INEXACTA.
- INFORMACIÓN DE PAGO FALSA, INEXACTA, DESACTUALIZADA O INCOMPLETA PROPORCIONADA POR USTED.
- EL USO DE CUALQUIER ÁREA INTERACTIVA POR UN USUARIO DE NUESTRO SITIO WEB EN CONTRAVENCIÓN DE NUESTROS ESTÁNDARES DE CONTENIDO ESTABLECIDOS EN ESTOS TÉRMINOS.
- USTED VIAJA A Y/O ALREDEDOR DE UN ÁREA CON UNA ADVERTENCIA DE VIAJE O RESTRICCIONES DE VIAJE VIGENTES.
- EVENTOS FUERA DE NUESTRO CONTROL, INCLUYENDO, PERO NO LIMITADO A:

→ ACTOS DE DIOS, INUNDACIONES, SEQUÍAS, TERREMOTOS U OTROS DESASTRES NATURALES;

→ EPIDEMIA O PANDEMIA;

→ ATAQUE TERRORISTA, GUERRA, CONMOCIÓN O DISTURBIOS, AMENAZA O PREPARACIÓN DE GUERRA, CONFLICTO ARMADO, IMPOSICIÓN DE SANCIONES, EMBARGO O RUPTURA DE RELACIONES DIPLOMÁTICAS;

→ CONTAMINACIÓN NUCLEAR, QUÍMICA O BIOLÓGICA O ESTALLIDO SÓNICO;

→ CUALQUIER LEY O CUALQUIER ACCIÓN TOMADA POR UN GOBIERNO O AUTORIDAD PÚBLICA; Y INESTABILIDAD DE INTERNET, DEL SISTEMA O DISPOSITIVO, VIRUS INFORMÁTICOS Y ATAQUES DE HACKERS.

TENGA EN CUENTA QUE NUESTRO SITIO WEB SOLO PROPORCIONAMOS PARA USO DOMÉSTICO Y PRIVADO. USTED ACEPTA NO UTILIZAR NUESTRO SITIO WEB CON FINES COMERCIALES O EMPRESARIALES, Y NO NOS RESPONSABILIZAMOS ANTE USTED POR CUALQUIER PÉRDIDA DE BENEFICIOS, PÉRDIDA DE NEGOCIOS, INTERRUPCIÓN DE NEGOCIOS O PÉRDIDA DE OPORTUNIDADES DE NEGOCIO.

## **INCUMPLIMIENTO DE ESTOS TÉRMINOS POR SU PARTE**

El incumplimiento de estos términos o el incumplimiento de las leyes o reglamentaciones aplicables puede resultar en que tomemos todas o cualquiera de las siguientes acciones en cualquier momento sin previo aviso:

- Rechazar o cancelar cualquier reserva asociada a su nombre, dirección de correo electrónico o cuenta, incluso en nombre de los Proveedores;
- Retirada inmediata, temporal o permanente de su derecho a utilizar nuestro sitio web y/o nuestros servicios de reserva.
- Eliminación inmediata, temporal o permanente de cualquier Contribución cargada por usted a nuestro Sitio Web .
- Le envío una advertencia.
- Procedimientos legales contra usted para el reembolso de todos los costos a título de indemnización (incluidos, entre otros, los costos administrativos y legales razonables) resultantes del incumplimiento.
- Más acciones legales contra usted.
- Divulgación de dicha información a las autoridades policiales según consideremos razonablemente que es necesario o según lo requiera la ley.
- Cualquier otra medida que consideremos apropiada a nuestra entera discreción.

Usted acepta que no seremos responsables de ninguna pérdida o daño derivado del incumplimiento de estos términos. Usted es responsable de cualquier pérdida que suframos como resultado de cualquier uso que usted haga de nuestro sitio web o de nuestros servicios de reserva que no se ajuste a estos términos.

Si cancelamos su reserva, es posible que no le proporcionemos una explicación de la cancelación cuando revelar el motivo, a nuestro exclusivo criterio, (a) violaría las leyes aplicables o (b) obstaculizaría la detección o prevención de fraude u otras actividades ilegales.

Si cancelamos su reserva, es posible que no tenga derecho a un reembolso. Esto puede ocurrir si ha incumplido nuestros términos o cualquier ley aplicable, si los términos del Proveedor no permiten reembolsos o si determinamos, a nuestra entera discreción, que no tiene derecho a un reembolso debido a una sospecha de fraude o abuso. En caso de que se le deniegue el acceso a nuestro servicio, usted se compromete a no intentar utilizar nuestro sitio web ni nuestros servicios con un nombre diferente ni a través de otro usuario. Si cree que su reserva se ha cancelado incorrectamente o si tiene derecho a un reembolso, póngase en contacto con nuestro equipo de atención al cliente. Usted reconoce y acepta que no seremos responsables de ninguna pérdida o coste en estas situaciones.

## **11) QUEJAS**

Si tiene alguna pregunta o queja sobre nuestro sitio web o nuestros servicios de reserva, comuníquese con nosotros utilizando los detalles que se indican en la sección 1 de estos términos .

## **12) ¿ QUÉ LEYES DE PAÍS SE APLICAN A CUALQUIER DISPUTA?**

Estos términos y cualquier disputa o reclamo (incluidas las disputas o reclamos no contractuales) que surjan de ellos, su objeto o formación se registrarán e interpretarán de conformidad con la ley de Brasil, aunque esto no lo privará de ningún derecho obligatorio como consumidor según la ley del país en el que reside.

Usted y nosotros acordamos que los tribunales de Brasil tendrán jurisdicción sobre cualquier disputa o reclamo (incluidas las disputas o reclamos no contractuales) que surjan de o en conexión con estos términos o su objeto o formación, aunque esto no lo privará de ningún derecho obligatorio a elegir en su lugar resolver dicha disputa o reclamo en los tribunales del país en el que reside.

## **13) LENGUAJE**

Cuando la versión original en portugués de estos términos haya sido traducida a otros idiomas, la versión en portugués prevalecerá en caso de cualquier inconsistencia entre las versiones.

## **14) GENERAL**

Estos términos se aplican entre usted y nosotros. Ninguna otra persona tendrá derecho a exigir su cumplimiento.

Si cualquier tribunal o autoridad pertinente determina que parte de estos términos son ilegales, el resto continuará en pleno vigor y efecto.

Incluso si demoramos la aplicación de estos términos, aún podríamos tomar medidas contra usted en una fecha posterior.