



Gobierno
de Junín

DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA
DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

FORMULARIO DE DENUNCIA

Fecha: 10/10/2018

Junín, Buenos Aires

Por los derechos que me asisten conforme a la Ley Nacional 24.240 y Ley Provincial 13.133, vengo a efectuar la presente Denuncia (Art. 45 Ley Provincial 13.133), a la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Junín (OMIC), para que intervenga, de acuerdo a las leyes mencionadas.

DATOS DEL DENUNCIANTE

Nombre y Apellido

DNI / CUIL

Fecha de Nacimiento

Domicilio

Localidad

Cód. Postal

Teléfono

Tel. Alternativo

E-Mail

Autorizo a comparecer a la AUDIENCIA CONCILIATORIA y/o diligenciar el presente expediente a

Nombre y Apellido

DNI

Domicilio

Localidad

Teléfono

CUMPLIMIENTO DE LA 1ª INSTANCIA

Reclamó ante el Proveedor? SI / NO

En qué forma lo hizo? ☐ Escrito ☐ Telefónicamente ☐ Correo Electrónico

☐ Página Web ☐ Otro

Nº de Reclamo

Acompaña Constancia?

DATOS DEL DENUNCIADO 1

Nombre y Apellido / Razón Social / Comercio

Aerolíneas Argentinas

Domicilio

Localidad

Cód. Postal

E-Mail

@

DATOS DEL DENUNCIADO 2

Nombre y Apellido / Razón Social / Comercio

GOTOGATE - Booking.com

Domicilio

Localidad

Cód. Postal

E-Mail

@

DATOS DEL DENUNCIADO 3

Nombre y Apellido / Razón Social / Comercio

Domicilio

Localidad

Cód. Postal

E-Mail

@

TESTIGO 1

Nombre y Apellido

DNI

Domicilio

Localidad

TESTIGO 2

Nombre y Apellido

DNI

Domicilio

Localidad

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

Adjunta nota explicativa?

SI

NO

Compré el 5/8/2025 dos PASAJES AEREOS
 BSA - MADRID. Al completar los
 DATOS PERSONALES quedo con mi
 mi apellido de casada [REDACTED]
 siendo que mi apellido es [REDACTED]
 inmediatamente hice el reclamo
 habiendo sido RECHAZADO

PRETENSIONES DEL DENUNCIANTE PARA CONCILIAR

Podés seleccionar más de una opción.

- | | |
|---|--|
| ☐ Cambio del producto | ☐ Anulación del contrato |
| ☐ Bonificación en el abono | ☐ Aplicación daño directo Art. 40 bis. Ley 24.240 |
| ☐ Devolución del dinero | ☐ Otro _____ |
| ☐ Reparación del producto / Servicio técnico | |

MONTO RECLAMADO: \$ _____

Adjunta nota explicativa?

SI

NO

Solicito que se modifique el ticket
 de vuelo [REDACTED] con el nombre
 a [REDACTED]

COPIA DE DNI DE DENUNCIANTE Y AUTORIZADO: OBLIGATORIO

Documentación que acompaña:

- | | |
|-----------------------|-----------------------------|
| - DNI denunciante | - Documento de VIAJE |
| - PASAPORTE | - Solicitud de modificación |
| - Censo de Reclamados | |

Toma conocimiento del Art. 48 de la Ley 24.240 - Denuncias Maliciosas: Quienes presentaren denuncias maliciosas o sin justa causa ante la autoridad de aplicación, serán sancionados según lo previsto en los incisos a) y b) del artículo anterior sin perjuicio de las que pudieren corresponder por aplicación de las normas civiles y penales.

Ley N°24.240, Art. 48
 distintas autoridades

La incomparecencia
 por desistida la denuncia
 de los cinco (5) días

En caso de la Denuncia no podrá ser presentada en el ámbito de
 la anulación de la presentada en segundo término
 ante la audiencia de conciliación
 comparecencias es

Firma Denunciante: [REDACTED]

Aclaración: [REDACTED]

D.N.I.: [REDACTED]

GOTO GATE

www.gotogate.com.ec/contacto

Documento de viaje

Nro. de pedido: [REDACTED]

Buenos Aires - Madrid

Su(s) referencia(s) de check-in de

la aerolínea

Flight

Operated by:

Aerolineas Argentinas

Departure

[REDACTED] Buenos Aires Ministro Pistarini (EZE)

Arrival

[REDACTED] Madrid Barajas Apt (MAD)

Nombre del pasajero

Equipaje registrado autorizado

Recibo del boleto electrónico

[REDACTED], Adult

Equipaje no facturado.
1 Equipaje de mano 10kg (55x35x25cm)

[REDACTED] Adult

Equipaje no facturado.
1 Equipaje de mano 10kg (55x35x25cm)

[REDACTED]

[REDACTED]

Madrid - Buenos Aires

Su(s) referencia(s) de check-in de
la aerolínea

Flight

Operated by:

Aerolineas Argentinas

Departure

Madrid Barajas Apt (MAD)

Arrival

Buenos Aires Ministro Pistarini (EZE)

Nombre del pasajero

Equipaje registrado autorizado

Recibo del boleto electrónico

██████████, Adult

Equipaje no facturado.
1 Equipaje de mano 10kg (55x35x25cm)

██████ ██████, Adult

Equipaje no facturado.
1 Equipaje de mano 10kg (55x35x25cm)

Updated: 2025-08-06 04:09



7

Order [REDACTED] - Name correction [eTrackNr:72630328]

2 mensajes

Gotogate en colaboración con Booking.com [REDACTED] 5 de agosto de 2025, 22:53

Para: [REDACTED]



Estimado/ [REDACTED]

Si está de acuerdo, le enviaré el enlace de pago de nuestra tarifa de servicio y un correo electrónico para obtener la copia del pasaporte del pasajero en formato legible (imagen, archivo PDF, etc.). Nuestro equipo de soporte gestionará su solicitud y le informará sobre cualquier tarifa de la aerolínea por correo electrónico.

Atentamente,

Gotogate en colaboración con Booking.com

[REDACTED] 5 de agosto de 2025, 22:56

Para: "Gotogate en colaboración con Booking.com" [REDACTED]

Estimado,
Recién efectué el pago al link que me envió. Adjunto copia del pasaporte visa.
Espero me confirme recepción.
Atentamente,

[El texto citado está oculto]

 pasaporte visa [REDACTED]
392K

Recibo

CLIENTE

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Detalles del pedido

Fecha del pedido: 05/08/25

Descripción general del pago

Viaje 1

Buenos Aires (Ezeiza) - Madrid Barajas Apt, 23/05

/26

Turista

Aerolineas Argentinas • [REDACTED]

Viaje 2

Madrid Barajas Apt - Buenos Aires (Ezeiza), 12/06

/26

Turista

Aerolineas Argentinas [REDACTED]

Descripción	Precio	Impuestos y cargos	Suma
[REDACTED]			1,190.19 USD
Adulto			
Vuelos	482.99 USD	707.20 USD	1,190.19 USD
[REDACTED]			1,190.19 USD
Adulto			
Vuelos	482.99 USD	707.20 USD	1,190.19 USD
Total			2,380.38 USD
Importe total			2,380.38 USD



Order [REDACTED]

2 mensajes

Gotogate [REDACTED]

Responder a: Gotogate [REDACTED]

Para: [REDACTED]

26 de agosto de 2025, 10:09

GO TO GATE

Hi [REDACTED]

Thank you for contacting us,

This case is regarding your booking [REDACTED].

We are writing to acknowledge the receipt of your request for a name correction regarding your upcoming travel.

After reviewing your account, we can confirm that the handling fee has already been processed.

However, we regret to inform you that, as per the airline's policy, name changes are not permitted once a ticket has been issued.

In light of this, we can assist you in purchasing a new ticket at the current market prices should you wish to proceed.

We appreciate your understanding in this matter and sincerely apologize for any inconvenience this may have caused.

Thank you for your attention, and please do not hesitate to reach out if you have any further questions or require assistance.

Please note that this email case has now been closed and that you cannot reply to this email. For further queries you need to contact us by telephone.

Kind regards,

[REDACTED]
Gotogate

Please note that this is a no-reply email.
If you would like to contact us, please click [here](#).

Resultados de la búsqueda | GotoGate | (29) WhatsApp Business | Correo de confirmación | aerolíneas argentinas | Preguntas frecuentes

https://www.gotogate.com.ec/rt/order-details

GO TO GATE | español | Atención al cliente | Mis reservas

Descripción general | Gestionar viaje | Check-in | Información del viaje | Productos adicionales | Contáctenos

Envíenos un mensaje

lo que no entendido es que sucede con el importe en dólares que tengo imputado en mi tarjeta de crédito para pagar el vuelo

United - 20:14

Se le reembolsarán los 44 USD que se le cobraron para corregir el nombre, ya que la aerolínea rechazó la corrección del nombre según su política.

Gurubee B - 20:15

Pago

Enviar un mensaje...

Monto pago: US\$2,424.38

Crear factura | Descargar recibo

Mejora tu viaje

Resumen de sus productos

Productos de vuelo

Tu franquicia de equipaje | Ver detalles del equipaje

Servicios adicionales

Tarifa de servicio - cambio

Comprar equipaje

Descripción general: Puede comprar un mensaje y una franquicia de equipaje para su próximo viaje. Lleve más equipaje y disfrute de su viaje desde el despegue hasta que aterrice de vuelta en casa.

Mejora tu viaje: Mejora tu viaje con una franquicia de equipaje para su próximo viaje. Lleve más equipaje y disfrute de su viaje desde el despegue hasta que aterrice de vuelta en casa.

Resultados de la búsqueda | GotoGate | (29) WhatsApp Business | Correo de confirmación | aerolíneas argentinas | Preguntas frecuentes

https://www.gotogate.com.ec/rt/order-details

GO TO GATE | español | Atención al cliente | Mis reservas

Descripción general | Gestionar viaje | Check-in | Información del viaje | Productos adicionales | Contáctenos

Envíenos un mensaje

Se le reembolsarán los 44 USD que se le cobraron para corregir el nombre, ya que la aerolínea rechazó la corrección del nombre según su política.

Gurubee B - 20:15

OK, pero el tema es el coste del vuelo que ya lo tengo facturado en la tarjeta

US\$ 2,424.38

United - 20:16 | Enviado

Pago

Enviar un mensaje...

Monto pago: US\$2,424.38

Crear factura | Descargar recibo

Mejora tu viaje

Resumen de sus productos

Productos de vuelo

Tu franquicia de equipaje | Ver detalles del equipaje

Servicios adicionales

Tarifa de servicio - cambio

Comprar equipaje

Descripción general: Puede comprar un mensaje y una franquicia de equipaje para su próximo viaje. Lleve más equipaje y disfrute de su viaje desde el despegue hasta que aterrice de vuelta en casa.

Mejora tu viaje: Mejora tu viaje con una franquicia de equipaje para su próximo viaje. Lleve más equipaje y disfrute de su viaje desde el despegue hasta que aterrice de vuelta en casa.

Order 1011 x GotoGate x (28) Whats x Correo de x aerolineas x Preguntas x despegar x Alojamiento x Despegar x +

https://www.gotogate.com.ec/ff/order-details/manage-trip

Modificar nombres

Este servicio se encuentra disponible en los siguientes horarios:

En Inglés

☐ Si utilizo este de calidad y a

Iniciar el chat

Llamar

Este servicio se en

En Inglés

Atención al cliente

En Español

Horario: 04:00-16:00
excepto feriados

Mostrar más

Tenga en cuenta que registramos y gestionamos las solicitudes enviadas a través de nuestra página de Contacto. Por razones de seguridad, recomendamos que se ponga en contacto con nosotros exclusivamente a través de los canales especificados en nuestro sitio web.

Enviar un mensaje

Gracias por su paciencia. En este caso, podemos reembolsarle el cargo por cambio de nombre, que asciende a USD 44.00. Además, le ayudaremos a cancelar el boleto del pasajero cuyo nombre se ingresó incorrectamente y procesaremos el reembolso de los impuestos reembolsables asociados a dicho boleto.

¿Desea continuar con esta opción?

Enviar un mensaje...

Comentarios

Buscar

14°C Despejado

20:38

26/8/2025

Order 1011 x GotoGate x (28) Whats x Correo de x aerolineas x Preguntas x despegar x Alojamiento x Despegar x +

https://www.gotogate.com.ec/ff/order-details/manage-trip

Modificar nombres

Este servicio se encuentra disponible en los siguientes horarios:

En Inglés

☐ Si utilizo este de calidad y a

Iniciar el chat

Llamar

Este servicio se en

En Inglés

Atención al cliente

En Español

Horario: 0 - 20:36

Mostrar más

Tenga en cuenta que registramos y gestionamos las solicitudes enviadas a través de nuestra página de Contacto. Por razones de seguridad, recomendamos que se ponga en contacto con nosotros exclusivamente a través de los canales especificados en nuestro sitio web.

Enviar un mensaje

Si decide cancelar el boleto para los pasajeros según la política de cancelación de la aerolínea, el boleto no es reembolsable ya que podemos seguir adelante e intentar conectarnos con la aerolínea y obtener la aprobación de algunos impuestos reembolsables, ¿estará bien para usted?

Comentarios

Buscar

14°C Despejado

20:38

26/8/2025

11

GO TO GATE

español Atención al cliente Mis reservas

Ver mis reservas

Buenos Aires → Madrid

Número de pedido: [REDACTED]

Itinerario

Salida • 23 may 2026

23:55

Buenos Aires (EZE) 12h 15min Madrid (MAD) **17:10** ⁺¹

Vuelta • 12 jun 2026

20:05

Madrid (MAD) 13h 5min Buenos Aires (EZE) **04:10** ⁺¹

Gestionar viaje

Información

Envíenos un mensaje

Usted • 10/43

Descargar información de embarque

Lamentamos haber tardado tanto, ya que la aerolínea necesita más tiempo para revisar y actualizar el procedimiento para procesar su solicitud. Por lo tanto, le pedimos que espere un poco y nos dé un tiempo.

Pasajero

Visualiza tu boleto

Tenga la seguridad de que haremos todo lo posible para resolverlo y actualizarlo lo antes posible.

Enviar un mensaje...

Información de contacto

Correo electrónico [REDACTED]

Buscar

10°C Nublado 18:45 15/8/2025

Descripción general Gestionar viaje Check-in Información del viaje Productos adicionales Contáctenos

Resumen de sus productos

Productos de vuelo

Tu franquicia de equipaje Ver detalles del equipaje

Servicios adicionales

Tarifa de servicio - cambio

Mejora tu viaje

Comprar equipaje

Muchas gracias por comunicarse con nosotros nuevamente para informarnos sobre la solicitud de corrección de nombre. Se ha verificado que la tarifa del servicio de corrección de nombre que se le tomó ya se procesó para la referencia. Desafortunadamente, la aerolínea ha rechazado la corrección de nombre, ya que afirman que no autorizarán la corrección de nombre. Esto es algo en contra de las políticas de la aerolínea. Si hay alguna opción alternativa, estaremos encantados de verificarla por usted.

Pago

Enviar un mensaje...

Monto pago US\$2.424.38

Crear factura

Descargar recibo

13°C Despejado 20:21 26/8/2025

Order 1: X GotoGate X GotoGate X Envío y X Tienda C X aerolinea X Aerolineas X [34] Wh X Comp X Poste X +

https://www.gotogate.com.ec/rf/order-details

Itinerario

Salida	Destino	Fecha y hora
23:55	Buenos Aires	17:10
20:05	Buenos Aires	04:10

Equipaje facturado

Equipaje

1 x Objeto pers
1 x 10kg Equipaje

Ten en cuenta que los equipajes no se reflejan aquí.

Número de boleto

Aerolíneas Argentinas
Buenos Aires (EZE)

Enviar un mensaje...

Ag ml

Mejorar viaje

Envíenos un mensaje

Orana - 22:15

Estimados,
Realice una compra a través de su plataforma y tengo un número de pedido [REDACTED]
Aún no he recibido el número de reserva de la aerolínea (Aerolíneas Argentinas) ni la confirmación de emisión de pasajes. Además, advierto un error en el apellido:
• Figura: [REDACTED]
• Debe decir: [REDACTED]
(según documento de identidad)

Comentarios

12°C Soledad 22:15 5/6/2025

Resultados de la búsqueda X GotoGate X [25] WhatsApp Busin X Conio de confirmac X aerolineas argentinas X Preguntas frecuentes X +

https://www.gotogate.com.ec/rf/order-details

español Atención al cliente Mis reservaciones

Descripción general

Resumen de sus productos

Productos de vuelo

Tu franquicia de equipaje
Ver detalles del equipaje

Servicios adicionales

Tarifa de servicio - cambio

Mejora tu viaje

Comprar equipaje

Pago

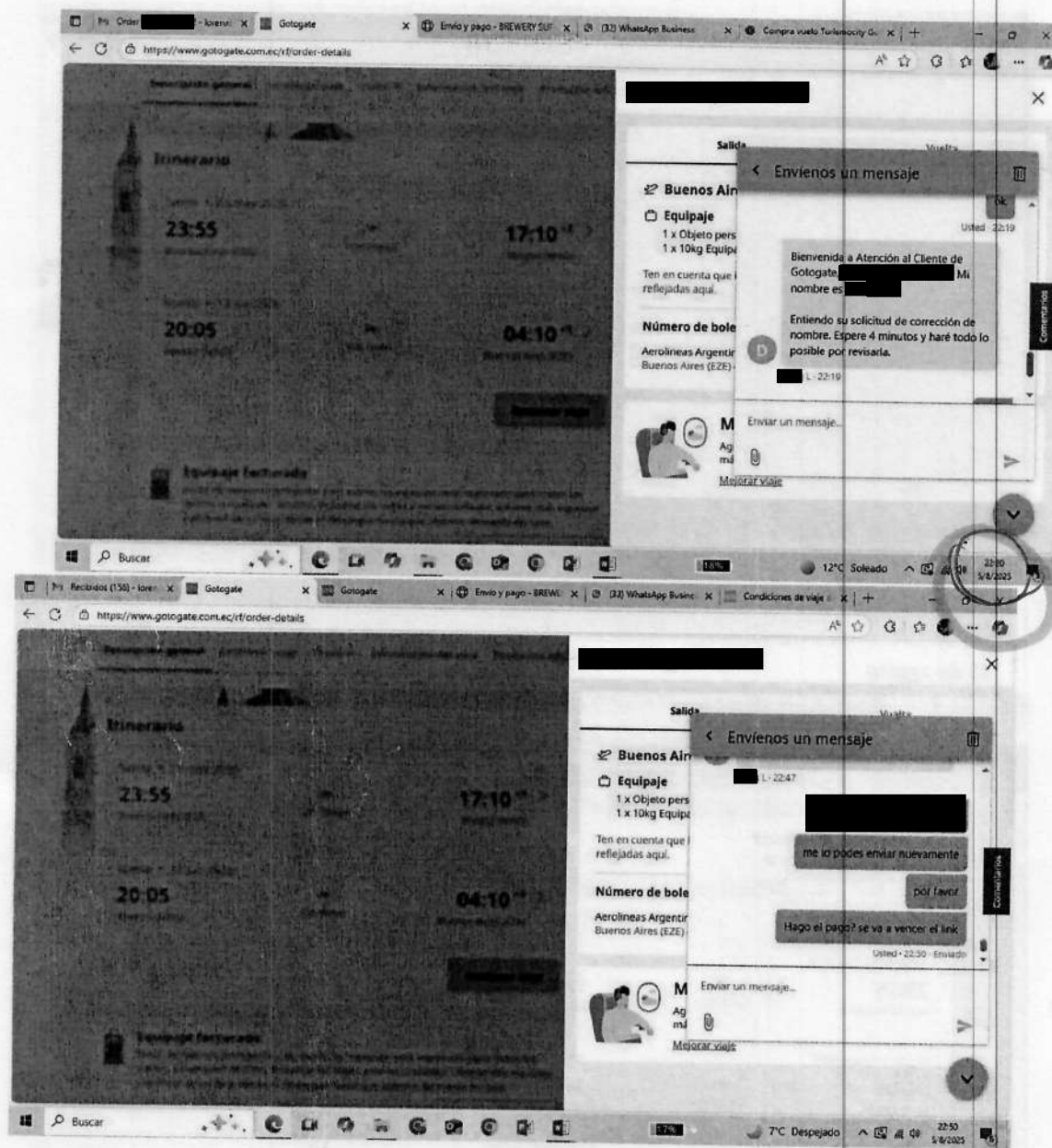
Monto pago
US\$2,424.38

Enviar un mensaje...

Gracias por contactarnos nuevamente con respecto a su solicitud de corrección de nombre. Se ha verificado que la tarifa por el servicio de corrección de nombre que se le cobró ya se ha procesado. Lamentablemente, la aerolínea ha rechazado la corrección de nombre, indicando que no le autorizará. Esto contradice la política de la aerolínea. Si existe una alternativa, con gusto la verificaremos.

Comentarios

13°C Despejado 22:15 26/6/2025



My Order [redacted] - Name [redacted] x GotoGate x GotoGate x Envío y pago - BREWERY SUP x (33) WhatsApp Business x

https://www.gotogate.com.ec/rf/order-details

Itinerario

Salida • 23 May 2026

23:55
Buenos Aires (EZE)

12h 15min

17:10^{h1}
Madrid (MAD)

Vuelta • 12 Jun 2026

20:05
Madrid (MAD)

13h 5min

04:10^{h1}
Buenos Aires (EZE)

Equipaje facturado

1 x Objeto pers
1 x 10kg Equip

Ten en cuenta que l
reflejadas aquí.

Número de boleto

Aerolíneas Argent
Buenos Aires (EZE)

Envíos un mensaje

en la aerolínea me informaron que esa
modificación es habitual y la efectúan de
forma corriente

entiendo entonces que el tema estará
solucionado

Listed - 22:59 - Enviado

Eso es correcto.

Dung L - 22:59

Enviar un mensaje...

Ag m

Melozar Jdare

Buscar

14%

Bolivia - Naturaleza y...

22:39

5/8/2025

15 de agosto

My Tu via x COLO x V2_Sa x Texto x Decla x deca x View x Docu x Artes x Atlas x Orien x 9786 x RESO x InfoE x CB.G x

https://www.gotogate.com.ec/rf/order-details

GOTO GATE

español Atención al cliente Mis reservaciones

Ver mis reservas

Buenos Aires ↔ Madrid

Número de pedido: [redacted]

Itinerario

Salida • 23 May 2026

23:55
Buenos Aires (EZE)

12h 15min

17:10^{h1}
Madrid (MAD)

Vuelta • 12 Jun 2026

20:05
Madrid (MAD)

13h 5min

04:10^{h1}
Buenos Aires (EZE)

Gestionar viaje

Información

Desc Com inform embare Desc

Gracias por su espera. Como hemos comprobado, nuestro equipo sigue trabajando y esperando la respuesta de la aerolínea sobre su problema. Haremos todo lo posible por resolverlo y nos pondremos en contacto con usted en cuanto tengamos novedades. Esperamos que espere un poco más.

Listed - 18:31

Pasajero

Visualiza tu boleto

Thinh P - 18:35

Enviar un mensaje...

Información de contacto

Correo electrónico [redacted]

Buscar

10°C Nublado

19:40

15/8/2025

Order 100 X GotoGate X (26) What X Conco de X aerolineas X Preguntas X despegar X Alqanier X Despegar X

https://www.gotogate.com.ec/r/order-detail/manager-trip

Cambio de planes

Cancelar el viaje

Reprogramar

Editar tu viaje

Modificar nombres

Agregar pasajeros

Modificar nombres

Este servicio se encuentra disponible en los siguientes horarios:

En inglés

☐ Si utilizo este de Calidad y a

Iniciar el chat

Llamar

Este servicio se en

En inglés

Atención al cliente

En Español

Horario: 04:00-16:00

*excepto feriados

Mostrar más

Tenga en cuenta que registramos y gestionamos las solicitudes enviadas a través de nuestra página de Contacto. Por razones de seguridad, le aconsejamos que se ponga en contacto con nosotros exclusivamente a través de los canales especificados en nuestro sitio web.

Envíenos un mensaje

Si entiendo bien, usted nos permite y da permiso para cancelar la reserva, ¿es correcto?

Gurshen B 20:39

no

no autorizado

Unidad - 2039 - Edvado

Enviar un mensaje...

14°C Despejado 20:40 26/8/2023

CC: [REDACTED]

Asunto: [REDACTED] C/ AEROLINEAS ARGENTINAS-GOTOGATE-BOOKING [REDACTED]

ATENCIÓN: Este email fue enviado desde afuera de [REDACTED] | NOTICE:
This email was sent from outside [REDACTED]

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN**SEÑOR/A:** BOOKING.COM ARG. SRL**DOMICILIO ELECTRONICO:** [REDACTED]

Me dirijo a Ud. con motivo del reclamo efectuado por el Sr. / Sra. [REDACTED] C/ **AEROLINEAS ARGENTINAS-GOTOGATE-BOOKING** S/ **Defensa del Consumidor ("C")** tramitando en el Expediente N° [REDACTED] ante esta Oficina Municipal de Información al Consumidor sita [REDACTED] de la ciudad de Junín (horario de atención de 08:00 hs. a 14:00 hs.), a fin de cumplimentar con el procedimiento establecido en la Ley 24240 y, su decreto reglamentario, como así también la ley 13133 y su reglamentación, establecer el procedimiento digital, a efectos de **NOTIFICARLE** la **ADMISIBILIDAD | OTORGA PLAZO PERENTORIO** Conforme artículo 3, decreto 7647/70 y artículo 2, artículo 3, artículo 4, artículo 30, ley 13.133.- Visto la denuncia, la documentación acompañada, la normativa vigente y lo expresado en reiteradas oportunidades por la jurisprudencia en la cual se hace referencia a los fines enunciados por el denunciante; existiendo prima facie relación de consumo en un todo de acuerdo con lo normado por la Ley Nacional 24.240, corresponde declarar la admisibilidad del presente reclamo y dar inicio a la instancia sumarial por presuntas infracciones a las disposiciones de esta ley, su Decreto Reglamentario Ley Pcial 13.1333 y concordantes.- **SE DISPONE:** 1) **Otorgar a las denunciadas un único plazo perentorio e improrrogable de diez (10) días hábiles a fin de que se expidan sobre las manifestaciones vertidas por el denunciante mediante un análisis concreto del caso y formulen propuesta conciliatoria;** bajo apercibimiento de considerar cualquier conducta dilatoria como un agravamante de tracto indigno previsto en el art. 8 de la Ley 24240 y proceder a formular auto de imputación. Lo dispuesto halla sustento en los arts. 1º, 8, 41, 44 y ccs. de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor; arts. 46, 47, 48 y ccs. de la Ley Pcial. 13.133; art. 2º de la Ordenanza Municipal N° 4584; y demás legislación aplicable a la materia. Visto y considerando la DISPOSICIÓN NRO. 2/2020 de esta D.G.D.C.y U., la Ley provincial 15230 y su Dto. Reglamentario 428/2021, la Resolución 274/2021 de la Secretaria de Comercio Interior, art. 3 inc e) gestionar la constitución de domicilios electrónicos de proveedores de bienes y servicios y, art. 4, donde se consideran validas todas las notificaciones que se cursen en el marco de los procedimientos administrativos llevados a cabo por la Ley 24240, se resuelve requerir a los apoderados, representantes, autorizados y abogados que hayan presentado y aun esté en resolución la actuación, como aquellos que sean requeridos por nuevas actuaciones, deberán constituir domicilio electrónico enviando nota de estilo a [REDACTED].- 2) **Notificarle** la celebración de **AUDIENCIA CONCILIATORIA** a través de la Plataforma **GOOGLE MEET**, cuya información y link de acceso se detallan a continuación:

28

[REDACTED] C/ AEROLINEAS ARGENTINAS S.A.-BOOKING.COM.ARG SRL-
GOTOGATE ([REDACTED]) "C"

Martes, 28 de octubre · 11:00 – 11:45

Zona horaria: America/Argentina/Buenos_Aires

Información para unirse con Google Meet

Enlace de la videollamada: [REDACTED]

En caso de presentar inconvenientes, la alternativa será mediante Teleconferencia con la plataforma de mensajería **WHATSAPP** debiendo constituir mediante nota estilo a [REDACTED] un número telefónico apto para la misma.- El plazo de espera al que están obligadas las partes para la celebración de la audiencia será de **quince (15) minutos** a partir de la hora fijada para su realización.- La incomparecencia injustificada a la audiencia de conciliación y/o el incumplimiento de los acuerdos homologados, se considera violación de la Ley 24.240, lo que impulsará el dictado de auto de imputación y el despacho de las presentes actuaciones al Juzgado de Faltas N° 1, Autoridad de Aplicación en turno, a efectos de que estime si es procedente aplicar las sanciones que pudieren corresponder y/o se ordene el resarcimiento por los daños sufridos por la presunta infracción a las normativas supra expuestas.- En igual sentido, la incomparecencia injustificada del denunciante a la audiencia dará por **desistida la denuncia** a menos que dicha **incomparecencia** este justificada de manera fehaciente dentro de los **5 (cinco) días hábiles** de fijada la audiencia.-

Notifíquese digitalmente a las partes con copia de denuncia y prueba documental.-

Dra. [REDACTED], Directora General, Defensa de los Consumidores y Usuarios, Municipalidad de Junín.-

- Ley 24.240 - TITULO II: "Autoridad de Aplicación. Procedimientos y Sanciones"
Capítulo XI "Autoridad de Aplicación"
- Ley 13.133 - TITULO VIII "Prevención y Solución de Conflictos en el Ámbito Administrativo"

Capítulo IV: "Procedimiento Administrativo de la Normas de Aplicación"

art. 46: Recepcionada la denuncia, se abrirá la instancia conciliatoria, a cuyos fines se designará audiencia. La notificación de la misma se hará por escrito."

art. 47: "Con la comparecencia de las partes se celebrará audiencia de conciliación, labrándose acta. El acuerdo será rubricado por los intervinientes y homologado.

El acuerdo homologado suspenderá el procedimiento en cualquier momento del sumario hasta la oportunidad del cierre de la instancia conciliatoria.

Si no hubiere acuerdo, o notificada la audiencia el denunciado no compareciere sin causa justificada, se formulará auto de imputación el que contendrá una relación sucinta de los hechos y una determinación de la norma legal infringida. Notificado el mismo y efectuado el descargo pertinente, en este estado se elevarán las actuaciones al funcionario Municipal competente quien resolverá la sanción aplicable. Ello sin perjuicio de las facultades conferidas por el art. 44 de la ley 24.240".

art. 48: "La incomparecencia injustificada a la audiencia de conciliación y/o el incumplimiento de los acuerdos homologados, se considera violación de la Ley 24.240 y de esta Ley.

El infractor será pasible de las sanciones establecidas en la presente, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado."

• Ordenanza Mpal. N°4584: art. 2º: "La O.M.I.C. tendrá las siguientes funciones: recibir denuncias de los consumidores y usuarios, fijar y celebrar conciliaciones entre el denunciante y la empresa denunciada;...."

**NOTIFICO CON COPIA DE DENUNCIA Y PRUEBA DOCUMENTAL
QUEDA UD. DEBIDAMENTE NOTIFICADO
Junín, 7 de octubre de 2025.-**

[REDACTED]
Municipalidad de Junín Bs. As.

Tel.: [REDACTED]
Dirección General de Defensa
de los Consumidores y Usuarios

Este mensaje es confidencial. Puede contener información amparada por el secreto profesional. Si usted ha recibido este e-mail por error, por favor comuníquenoslo inmediatamente vía e-mail y tenga la amabilidad de eliminarlo de su sistema; no deberá copiar el mensaje ni divulgar su contenido a ninguna persona. Muchas gracias.

This message is confidential. It may also contain information that is privileged or otherwise legally exempt from disclosure. If you have received it by mistake please let us know by e-mail immediately and delete it from your system; you should also not copy the message nor disclose its contents to anyone. Many thanks.

66
Buenos Aires, 16 de octubre de 2025

Dirección General de Defensa de los Consumidores y Usuarios

Municipalidad de Junín

S / D

[REDACTED] c/ AEROLINEAS
ARGENTINAS S.A. s/ presunta infracción ley 24.240

[REDACTED] constituyendo domicilio en [REDACTED]
[REDACTED] y domicilio electrónico en [REDACTED] y [REDACTED], en mi carácter
de apoderada de AEROLINEAS ARGENTINAS S.A., según poder adjunto, me presento y digo:

I. PLANTEA INCOMPETENCIA

Que vengo por el presente a plantear "Excepción de Incompetencia" de los organismos de Defensa del Consumidor, para intervenir en las cuestiones atinentes a la actividad específica que desarrolla mi representada en el carácter de transportador aéreo, es decir, la prestación del servicio de transporte aerocomercial, encontrándose expresamente exceptuada de su aplicación por disposición del propio art 63 de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor y su modificatoria Ley 26.361 (art. 32 proyecto de reforma vetado por Decreto 565/2008).

Destacamos y reconocemos la importancia de todo el plexo normativo calificado como "Sistema Integral para la Protección del Consumidor y el Usuario", su incorporación a los principios constitucionales en los artículos 42 y 43 C.N. a través de la reforma constitucional de 1994 y a partir de allí el dictado de leyes análogas y reglamentaciones que marcan un camino hacia una autonomía del derecho del consumidor. Pero conforme los considerandos del Decreto 565/08 estas nuevas leyes constituyen reglas protectivas y correctoras siendo complementarias y no sustitutivas de la regulación general contenida en los códigos de fondo y la legislación vigente.

Como contrapartida afirmamos que el Derecho Aeronáutico cuenta con su propia legislación de fondo, tal es lo que sucede con nuestro Código Aeronáutico Ley 17.285, sancionado en el año 1967, columna vertebral de nuestra materia, el cual halla su correlato en el orden internacional en las Convenciones Internacionales aplicables denominadas en su conjunto "Sistema Varsovia- La Haya- Montreal" cuyo rango constitucional se encuentra reconocido por el art. 75 inc. 22 de la Carta Magna, incorporando así a nuestro Derecho Interno los Tratados Internacionales que rigen en el Derecho Aeronáutico.

El propio art. 63 de la Ley 24.240 dispone: "Para el supuesto de contrato de transporte aéreo se aplicarán las normas del Código Aeronáutico, los tratados internacionales y supletoriamente la presente ley". Dicha norma es determinante en cuanto al "orden de prelación" que establece, dándole carácter "supletorio" a la aplicación de las normas del régimen del consumidor para los casos no contemplados en la legislación aeronáutica.

En los casos derivados del "Contrato de Transporte Aéreo" se aplican las normas del Código Aeronáutico (Ley 17.285) para el transporte interno de cabotaje y las Convenciones Internacionales a las cuales adhirió nuestro país - "Sistema de Varsovia- La Haya Protocolos de Montreal 75 - Convención Montreal 99", para el transporte internacional de pasajeros, equipajes y carga, en consecuencia toda denuncia administrativa como demanda judicial que haga específicamente al incumplimiento en la ejecución de estos contratos, se encuentra exceptuada de la aplicación primaria de esta ley, revistiendo carácter supletorio, en caso de laguna del derecho, la aplicación de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor para cuestiones no previstas por las normas específicas.

La reforma de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor por art. 32 Ley 26.361/08 pretendía la derogación del art 63 a fin de incluir en la normativa del consumidor todas las cuestiones de responsabilidad derivadas de la actividad aeronáutica. Dicha iniciativa no prosperó en virtud de que mediante Decreto 565/2008 el Poder Ejecutivo Nacional ejerció el "derecho de veto" sobre el art. 32 del proyecto modificatorio, ratificando la plena vigencia del art. 63 Ley 24.240, dejando intacto el carácter supletorio de las normas del consumidor para los casos de vacío legislativo.

Esta posición evidencia claramente la autonomía del Derecho Aeronáutico siendo un rasgo característico de nuestra materia la especialidad de los principios que lo gobiernan y la tendencia a la completividad de la disciplina tanto en el aspecto público como privado lo que le confiere un grado de autonomía que, sin desatender la interrelación eventual con otras ramas del derecho, le acuerda un marco normativo autosuficiente (conf.. art. 2 ley 17.285) (Videla Escalada F.N. Derecho Aeronáutico T° I).

En consecuencia, el Decreto 70/2023 en su art. 182 sustituye el artículo 2 del Código Aeronáutico y el mismo reza: *"ARTICULO 2° – La aeronáutica civil aerocomercial es un servicio esencial. A los efectos de este Código, aeronáutica civil es el conjunto de actividades vinculadas con el empleo de aeronaves privadas y públicas, que involucran las actividades de navegación aérea y todas aquellas relaciones de derecho derivadas del comercio aéreo en general"*

Las aeronaves militares y las operadas por las fuerzas de seguridad en ejercicio de las funciones propias de su competencia, quedan excluidas de la aplicación de esta Ley. Sin embargo, las normas relativas a circulación aérea, responsabilidad y búsqueda, asistencia y salvamento, le serán aplicables también a las aeronaves militares, y las operadas por las fuerzas de seguridad.

La aeronáutica civil en la REPÚBLICA ARGENTINA se rige por los Tratados e Instrumentos Internacionales ratificados por la Nación Argentina, la presente ley y sus normas reglamentarias, las Regulaciones Aeronáuticas de Aviación Civil y normas complementarias.

Si una cuestión no estuviere prevista en esta Ley ni en los tratados internacionales de los que la República Argentina es parte o en las leyes y reglamentos complementarios, se resolverá por los principios generales del derecho aeronáutico y por los usos y costumbres de la actividad aérea; y si aún la solución fuese dudosa, por las leyes análogas o por los principios generales del derecho común." (la negrita y subrayado me pertenecen)

Complementan la autonomía legislativa de la materia, la didáctica y científica, afirmándose ésta última en tres principios básicos que son a) la novedad orgánica de la materia, b) especialidad de los principios generales que la gobiernan y c) la tendencia a la completividad de la disciplina tanto en el aspecto público como en el privado (conf. [REDACTED] Instituciones de Derecho de la Aviación Ed. Depalma)

El pleno reconocimiento de su autonomía tiende a evitar que la forzada supletoriedad de disposiciones inspiradas con características diferentes, propias de otras disciplinas, comprometa la unidad y armonía de la aplicación de la ley aeronáutica. *La completividad e integralidad del Derecho Aeronáutico se encuentran plasmadas en la remisión a principios generales propios que informan las normas de la disciplina, denominados principios generales del Derecho Aeronáutico, los que a su vez se integran en un sistema cerrado y autosuficiente apto para buscar soluciones dentro de sí mismo, sin necesidad de recurrir a regímenes normativos externos tal como lo es el de Defensa del Consumidor al cual se recurriría en casos donde se produzca un vacío legal para responder a los casos sometidos a su jurisdicción* (conf. Cam Nac Apelac. Civ. y Com. Federal, Sala I Aerolíneas Argentinas SA c/ First Travel Agency SRL y otros s/ transporte de personas, Sala II Aerolíneas Argentinas SA c/ Agencia [REDACTED] de [REDACTED] F. [REDACTED] de [REDACTED] y otros s/ incumplimiento de contrato, Sala III autos Aerolíneas Argentinas SA c/Meiqui Turismo de [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] y otro s/ ejecución hipotecaria causa 11.428/96 resolvió "...toda vez que en la presente causa se debaten cuestiones atinentes al comercio aeronáutico, ello sitúa al pleito en la órbita de la competencia del Fuero en lo Civil y Comercial Federal (conf, art 42 inc. b), ley 13.998; art. 198 Código Aeronáutico"), en consecuencia revocó la resolución del Juzgado N° 2 del Fuero"

Muestra de ello lo constituyen las normas sobre responsabilidad del transportador aéreo (Sistema Varsovia-La Haya -Montreal), tanto en el orden interno art. 145 Código Aeronáutico como en el ámbito internacional por el art 24 del Protocolo de Montreal N° 4 de 1975 y art. 29 de la Convención de Montreal 99 el cual expresamente dispone: "... en el transporte de pasajeros, de equipaje y de carga toda acción de indemnización de daños, sea que se funde en el presente Convenio, en un contrato o en un acto ilícito, sea en cualquier otra causa solamente podrá iniciarse con sujeción a condiciones y a límites de responsabilidad como los previstos en el presente convenio...".

La actividad aerocomercial cuenta con una regulación propia en cuanto a jurisdicción y ley aplicable, tanto en la faz administrativa como judicial. Esta legislación específica tiene muy en cuenta el derecho de los usuarios del transporte aéreo al reglamentarlos en el decreto 809/2024.

Pero debemos destacar que la citada norma a partir de su art. 40 prevé las contingencias de incumplimientos de horarios, itinerarios y cancelaciones y los servicios que deben proveer las aerolíneas al pasajero para superar el momento de crisis.

En cuanto al orden internacional la República Argentina adhiere al "Convenio para la Unificación de ciertas reglas relativas al Transporte Aéreo Internacional" Convenio de Montreal 1999, que en su art. 29 con el objeto de mantener uniforme el sistema de responsabilidad aéreo internacional dice *"... En el transporte de pasajeros, de equipaje y de carga, toda acción de indemnización de daños sea que se funde en el presente Convenio, en un contrato o en un acto ilícito, sea en cualquier otra causa, solamente podrá iniciarse con sujeción a condiciones y a límites de responsabilidad como los previstos en el presente Convenio, sin que ello afecte a la cuestión de qué personas pueden iniciar las acciones y cuáles son sus respectivos derechos. En ninguna de dichas acciones se otorgará una indemnización punitiva, ejemplar o de cualquier naturaleza que no sea compensatoria"*

Ya este principio se encontraba consagrado en el art. 24 de la Convención de Varsovia de 1929 - La Haya 1955 y Protocolos de Montreal 1975, todos Tratados Internacionales de los cuales es parte la República Argentina y que dice: *"... En el transporte de pasajeros y equipaje, cualquier acción por daños cualquiera que sea su título, solamente podrá ejercitarse dentro de las condiciones y límites señalados en el presente convenio, sin que ello prejuzgue la cuestión de que personas pueden ejercitar las acciones y sus respectivos derechos"*.

Todo este sistema de responsabilidad está consagrado a nivel nacional en el Título 7 art. 139 al 174 del Código Aeronáutico Argentino. Por último, la Fiscalización de la actividad está regida por la autoridad aeronáutica conforme a los arts 133 y 135 del Código Aeronáutico y su reglamentación Decreto 326/82 y en especial el art. 24 inc. 8° en cuanto a sanciones con multa, pudiendo llegar a imponer la sanción de caducidad de la concesión o el retiro de la autorización o permiso para operar conf. art. 30 del Decreto 326/82.

En efecto, los servicios aerocomerciales de transporte aéreo y el contrato de transporte aéreo en nuestro país está regido por el Código Aeronáutico, su reglamentación (Resolución 1532/98, hoy sustituida por el Decreto 809/24) y las normas de ANAC, y al ser internacional, también por las Convenciones Internacionales, como ser Montreal, normas de IATA, etc.

Las líneas aéreas, como sociedades comerciales, poseen un específico objeto constituido por los negocios que hacen a la Aeronáutica Comercial, legislada en el art. 91 de nuestro Código Aeronáutico, y que incluyen el "transporte aéreo" y el "trabajo aéreo"; los cuales se derivan de la explotación comercial de aeronaves, e integran el claro mercado del "comercio aéreo",

68

con su autonomía e integridad normativa propia. Esa, efectivamente, es la actividad lucrativa de las demandadas, que obran organizadas en forma de empresa.

Todo ello está estrictamente regulado en el Código Aeronáutico y en el Decreto 809/24, que reemplazó a la Resolución 1532/98 y en los Tratados Internacionales de la materia, por lo cual, dado el art. 63 LDC y la supletoriedad manifiesta, la LDC nada tiene que ver con el caso de autos.

Veamos, por ejemplo, la redacción del art. 2 del Código Aeronáutico:

"(...) La aeronáutica civil en la REPÚBLICA ARGENTINA se rige por los Tratados e Instrumentos Internacionales ratificados por la Nación Argentina, la presente ley y sus normas reglamentarias, las Regulaciones Aeronáuticas de Aviación Civil y normas complementarias. Si una cuestión no estuviese prevista en esta Ley ni en los tratados internacionales de los que la República Argentina es parte o en las leyes y reglamentos complementarios, se resolverá por los principios generales del derecho aeronáutico y por los usos y costumbres de la actividad aérea; y si aún la solución fuese dudosa, por las leyes análogas o por los principios generales del derecho común."

Y veamos lo que dice el art. 3 del Decreto 809/24:

"ARTÍCULO 3°. PRELACIÓN NORMATIVA. El orden de prelación normativa aplicable al transporte aéreo internacional e interno es el siguiente: a. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL: El transporte aéreo internacional de Pasajeros y equipaje se regirá por los instrumentos internacionales que regulan el transporte aéreo internacional ratificados por la REPÚBLICA ARGENTINA, por el CÓDIGO AERONÁUTICO, por este Reglamento y por las Regulaciones del Transportador, siempre que éstas no resulten contrarias al derecho aplicable y vigente."

Conforme ambas normas, los "casos" de los pasajeros deberían ser analizados atendiendo las siguientes normas y en el orden que sigue:

1. El Convenio de Montreal de 1999.
2. El Código Aeronáutico.
3. La reglamentación del Código Aeronáutico (Resolución 1532/98 y Decreto 809/24);
4. Las normas de ANAC y las RAAC;
5. Los principios generales del derecho aeronáutico;
6. Los usos y costumbres de la actividad aérea;
7. Los principios generales del derecho común.

Véase que, para poder llegar a la aplicación de la LDC, primero debería pasarse por los siete escalones normativos antes reseñados y si se declarara competente, se estaría haciendo a la inversa, empezando por una norma que ni siquiera está contemplada en el orden de prelación normativo IMPUESTO LEGALMENTE.

La actividad aerocomercial, y los contratos de transporte aéreo en particular, son intervenidos y fiscalizados en forma directa por el Estado Nacional **por Intermedio de la Autoridad de Aplicación, que es la ANAC**, desde el mismísimo momento en que las aerolíneas están obligadas a presentar los mismos a la autoridad aeronáutica para su aprobación. Ello mismo surge del art. 109 del Código Aeronáutico.

Así lo han dispuesto los propios organismos de Defensa del Consumidor en casos análogos de otros transportadores aéreos sometidos a su decisión, citando entre ellos lo resuelto en el caso [REDACTED] y en la denuncia N° 3421/99 formulada en auto [REDACTED] por el cobro de exceso de equipaje en los cuales resolvió desestimar la denuncia por no ser autoridad competente dicha Dirección de Defensa del Consumidor conforme el propio art. 63 antes citado.

Igual criterio aplicó oportunamente el Departamento de Defensa del Consumidor, dependiente de la Dirección de Comercio Interior de la Provincia de Misiones, el cual se expidió ante el reclamo de la pasajera Sra. [REDACTED] formulado contra mi mandante por "...supuesta mala prestación del servicio de transporte aéreo..." la cual por Resolución 15.429 del 21 de Septiembre de 2000 resolvió girar las actuaciones a la Autoridad Aeronáutica de acuerdo a lo normado en el Título VII del Código Aeronáutico.

Oportunamente en la misma orientación resolvió la ex Dirección General de Asuntos Jurídicos Delegación N° III, actual Dirección de Legales del Área de Industria, Comercio y Minería, en autos "Austral Líneas Aéreas Cielos del Sur s/Incumplimiento de Contrato Aéreo" [REDACTED]

En tal sentido lo resolvió esa Secretaría de Relaciones Institucionales y Defensa al Consumidor, mediante Resolución N° 2160 del 24 de noviembre de 2011, y aquellas dictadas en los expedientes 231-142958/2013 y 231- 137919/2013 que hacen lugar a los Planteos de Incompetencia deducidos por mi parte. Como así también la Resolución 3364/2013 del 02 de diciembre de 2013.

Asimismo, en el expediente [REDACTED] -GCABA- DGDYPC "MARANO C/ DESPEGAR.COM.AR S.A. Y LAN ARGENTINA S.A. resuelto bajo PV-2021-37755243-GCABA-DGDYPC la Dirección General de defensa y Protección al Consumidor del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, se declaró incompetente entendiendo que de los hechos se desprende que "(...) han acaecido y se derivan de un contrato de transporte aéreo celebrado entre las partes cuya regulación es materia propia del Código Aeronáutico y los tratados internacionales -Convención de Montreal (Ley 26.451), Código Aeronáutico, Resolución N° 1532/98 del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, y las condiciones a las que quede sujeta el contrato de transporte insertas en el billete- y al cual las disposiciones de la Ley 24.240 se aplicarán supletoriamente, conforme lo dispone el art. 63 de ese mismo cuerpo normativo". Para mayor abundamiento, y en concordancia con lo planteado a lo largo de este apartado, se menciona en el punto I-b "(...) debe

69

tenerse presente que con fundamento en el orden prelatorio de aplicación normativa establecido en el art. 2° del Código Aeronáutico y conforme la postura doctrinaria prevalente en nuestro medio, la aplicación supletoria a la que refiere la norma ut supra referida solo procederá cuando la cuestión planteada en torno al contrato de aerotransporte no pueda ser resuelta por la normativa referida en el punto precedente o por los principios generales del derecho aeronáutico, y/o por los usos y costumbres que rigen esa materia, presupuesto que en el caso de marras claramente no se configura toda vez que el objeto del reclamo incoado por el denunciante -a saber, el reembolso de lo abonado por tickets aéreos no utilizados en virtud de la reprogramación del vuelo convenido-., se encuentra regulado en el plexo legal específico". Adicionalmente, en el C.E.E N° 29064452-GCABA-DGDYPC-2019 la Dirección, manifestó que "Que asimismo debe tenerse presente que la aplicación supletoria a la que refiere la norma ut supra referida solo procederá cuando la cuestión planteada en torno al contrato de aerotransporte no pueda ser resuelta por la normativa referida en el punto precedente o por los principios generales del derecho aeronáutico, y/o por los usos y costumbres que rigen esa materia, presupuesto que en el caso de marras claramente no se configura toda vez que el objeto del reclamo incoado por la denunciante, cancelación de vuelos y compensaciones en virtud de esas contingencias en el caso, se encuentra sobradamente regulada en el plexo legal específico".

Cabe destacar que en el expediente EX-2021-21990406- -GCABA-DGDYPC la Dirección, también entendió que el organismo competente para dirimir las cuestiones aeronáuticas es ANAC como así también refirió que "(...) el reembolso de lo abonado por tickets aéreos no utilizados en virtud de la reprogramación del vuelo convenido-., se encuentra regulado en el plexo legal específico".

Cabe destacar que, en el ELECTRÓNICO-2021-28057302- -GCABADGDYPC la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor ha establecido que en virtud de lo dispuesto por el Art. 63 de la Ley 24.240 la denuncia contra LATAM AIRLINES GROUP S.A debía ser desestimada aun cuando la denuncia continuará en trámite contra otras empresas denunciadas. Siguiendo este criterio, de acuerdo a lo establecido por el art. 63 de la mencionada ley, y en pos del criterio explicado, la Dirección debiera continuar con la misma postura.

A mayor abundamiento, esa misma Dirección, además ha declarado en el expediente EX-2022-21889299- -GCABA- DGDYPC que "(...) es materia propia del Código Aeronáutico y los tratados internacionales -Convención de Montreal (Ley 26.451), Código Aeronáutico, Resolución N° 1532/98 del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, y las condiciones a las que quede sujeto el contrato de transporte insertas en el billete- y al cual las disposiciones de la Ley 24.240 se aplicarán supletoriamente, conforme lo dispone el art. 63 de ese mismo cuerpo normativo". Y también, en el expediente mencionado, ha explicado " (...) Que asimismo debe tenerse presente que con fundamento en el orden prelatorio de aplicación normativa establecido en el art. 2° del Código Aeronáutico y conforme la postura doctrinaria prevalente en nuestro medio, la aplicación supletoria a la que refiere la norma ut supra referida solo procederá cuando la cuestión

planteada en torno al contrato de aerotransporte no pueda ser resuelta por la normativa referida en el punto precedente o por los principios generales del derecho aeronáutico, y/o por los usos y costumbres que rigen esa materia, presupuesto que en el caso de marras claramente no se configura toda vez que el objeto del reclamo incoado por la denunciante -a saber, la cancelación del vuelo convenido-, se encuentra regulado en el plexo legal específico". Es importante detallar que estas mismas razones fueron empleadas para entenderse incompetente en la materia en el EX-2022-11179260- -GCABA-DGDYPC, y asimismo en el expediente EX-2022-34233743- -GCABA-DGDYPC expresando en este último que "Conforme las constancias en autos analizadas, se observa que la contratación efectuada por la denunciante encuadraría, en consonancia con el modo utilizado de compraventa de pasajes, en los denominados contratos de transporte aéreo, resultando así ajena la competencia de esta Dirección. En efecto, al respecto cabe señalar que el artículo 63 de la Ley N° 24.240, estableciendo: "Para el supuesto de contrato de transporte aéreo, se aplicarán las normas del Código Aeronáutico, los tratados internacionales y, supletoriamente, la presente ley", agregando "atento la especial naturaleza de los hechos expuestos corresponde remitir las presentes actuaciones a la Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC), a fin de que tome la intervención que le compete en el marco de los hechos denunciados". La misma postura tomó la dirección para declararse incompetente en el expediente EX-2020-16489550- -GCABA-DGDYPC y en el EX-2023-02909470- -GCABA-DGDYPC - Conti c/ Aerolíneas Argentinas S.A. , y recientemente, con fecha 7 de Julio de 2023 fundó las mismas razones para declararse incompetente en PV-2023-26005389- GCABA-DGDYPC autos [REDACTED] s/ Presunta Infracción Ley 24.240". De esta forma y en pos del principio de la seguridad jurídica debiera declararse incompetente en la materia.

En sentido análogo se ha pronunciado la CSJN:

"...no obsta a lo dicho la modificación introducida por la ley 26.361 a la Ley de Defensa del Consumidor, pues esta Corte ha considerado que una ley general posterior no deroga ni modifica, implícita o tácitamente, la ley especial anterior, tal como ocurre en el caso de la singularidad del régimen de los contratos de seguro (M.1319.XLIV [REDACTED] c/ [REDACTED] y otros s/ daños y perjuicios", fallada el 9/12/09)" (C.S.J.N., 8.4.14, "Buffoni, [REDACTED] c/ [REDACTED] s/ daños y perjuicios"; publicado en LL 29.4.14)."

La Cámara Nacional en lo Comercial ha aplicado el mismo principio para, por ejemplo, analizar la materia de seguros, pero que el principio del fallo es plenamente aplicable a este caso, por analogía:

"Inclusive la Sala A de esta Cámara ha precisado que "...resulta incuestionable que la ley 17.418 (...) es una ley especial, dado que regula específica y exclusivamente al contrato de seguro. Por su parte, tampoco resulta controvertido que la ley 24.240 (...) es una ley general en su ámbito, toda vez que regula a todas las convenciones de esa naturaleza -con prescindencia de la materia de que se trate- en la medida en que configuren un contrato de

consumo" [REDACTED] Cía. de Seguros S.A. s/ ordinario"; DJ 2.10.2013; cita "online" AR/JUR/14496/2013). Por lo tanto, no puede sostenerse que el plazo de prescripción anual que establece una norma especial, pueda considerarse ampliado por otra que tiene un carácter general (conf. esta Sala, 24.8.17 [REDACTED] c/ La Meridional Compañía Argentina de Seguros S.A. s/ ordinario"; Íd., CNCom., Sala A, 24.5.11 [REDACTED] c/ HSBC La Buenos Aires Seguros S.A. s/ordinario"; 9.3.11, [REDACTED] c/ Berkley International Seguros S.A. s/ordinario"). (CNCom, Sala "D", "5704/2020 [REDACTED] c/ FEDERACION PATRONAL SEGUROS S.A. s/ORDINARIO", 17/08/2021)

Entendemos que lo indicado precedentemente es claro y contundente y no deja margen alguno a la duda.

II. SUBSIDIARIAMENTE SOLICITA PRORROGA DE PLAZOS PARA CONTESTAR TRASLADO

En el improbable caso de que esta Dirección se considere competente para atender en asuntos relativos al comercio aéreo, actividad desarrollada por mi representada, no haciendo procedente el planteo de incompetencia previamente expuesto, y demostrando la voluntad conciliatoria de mi mandante, y a efectos de colaborar con esa Dirección, necesitamos que nos sean provistos los siguientes datos para poder trabajar la carpeta:

NOMBRE Y APELLIDO DEL TITULAR DEL PASAJE
NUMERO DE PASAJE
FECHA Y RUTA
RECLAMO Y PRETENSION

Asimismo, y luego de recibir esos datos, solicitamos nos otorguen 10 días de plazo para poder ubicar los antecedentes y enviar el descargo pertinente el cual, dentro de las posibilidades que el caso conlleve, trataremos que sea satisfactorio para los pasajeros.

III. PETITORIO

1. Se me tenga por presentado, en el carácter invocado, y domicilio legal y electrónico constituido;
2. Conforme fuera planteado, se declare incompetente en materia aeronáutica;
3. Se soliciten los datos al pasajero
4. Se otorgue la prórroga para presentar el descargo pertinente.
5. Oportunamente, se proceda al archivo de las presentes actuaciones.

Sin otro particular, saludo con atenta consideración;

[REDACTED]

MANIFIESTA - ACOMPAÑA

Junín, 16 de octubre de 2025

Oficina Municipal de Información al Consumidor
Municipalidad de Junín

S / D

C/BOOKING.COM S/RECLAMO DE CONSUMIDOR"

[REDACTED], en representación de **Booking.com Argentina S.R.L.** - conforme personería que se acredita mediante la copia del poder adjunta - con domicilio real en la [REDACTED] de Buenos Aires, constituyendo domicilio en la [REDACTED] [REDACTED], de la Ciudad de Buenos Aires y domicilio electrónico: [REDACTED], en las actuaciones de referencia, digo que:

En primer término, señalo que mi mandante, Booking.com Argentina S.R.L., no ha tenido participación alguna en los hechos denunciados en este expediente, ni en ninguna otra relación de consumo, toda vez que no provee productos ni servicios a consumidores, ni posee ni administra sitio web alguno. Como prueba de ello, la denunciante no imputa en forma concreta ningún acto a mi representada, ni ha acompañado documento alguno que emane de mi mandante y/o hubiera sido dirigido a él. Por esa razón, mi mandante desconoce los términos de la relación de consumo en cuestión y, por lo tanto, no posee información y/o documentación respaldatoria alguna sobre el servicio que habría contratado la denunciante.

Tal es así que, al ingresar al sitio web www.booking.com, que la Sra. [REDACTED] dice haber utilizado, se encuentra un enlace a las Condiciones de

servicio para clientes de dicho sitio, cuya impresión acompaño al presente con el fin de colaborar con esta Oficina. De dicho documento se desprende con toda claridad que **el sitio web y el servicio de reserva online de alojamientos, vuelos y atracciones, pertenece y es gestionado única y exclusivamente por Booking.com B.V., una empresa extranjera y con personalidad jurídica distinta a la de mi mandante.** También indican que Booking.com B.V. es una sociedad de responsabilidad limitada constituida según la legislación de los Países Bajos, con sede social en Ámsterdam (cláusulas A.3., A.4. A.19 de las Condiciones e "información legal").

Ello, reitero, demuestra la absoluta ajenidad de mi representada respecto de los hechos denunciados en estos obrados, en tanto el sitio web que la Sra. [REDACTED] indicó haber utilizado para realizar la operación que motivó estas actuaciones pertenece y es administrado única y exclusivamente por **Booking.com B.V.**, una persona jurídica constituida en el extranjero distinta de mi mandante.

Por lo expuesto, y toda vez que **Booking.com Argentina S.R.L. no ha participado de los supuestos hechos que motivaron estos actuados,** solicito que se desestime sin más la denuncia respecto de mi mandante y, oportunamente, se archiven las actuaciones.

Sin más saludo a Ud. Atentamente,

[REDACTED]

Condiciones de servicio para clientes

Actualizado el 31 de octubre de 2023

Resumen de las presentes Condiciones

Además de las Condiciones que figuran en esta página, existen otros dos documentos que forman parte de nuestra relación contractual contigo:

- Nuestra página *Cómo trabajamos* te sirve de ayuda para utilizar nuestra Plataforma y entender nuestros comentarios, rankings y recomendaciones o cómo ganamos dinero, entre otros.
- Nuestras Pautas y normas sobre contenido nos sirven de ayuda para que todo el contenido de nuestra Plataforma sea pertinente y apropiado para un público global, sin limitar la libertad de expresión. Gracias a ellas, puedes saber cómo gestionamos el contenido y tomamos medidas contra cualquier aspecto inapropiado.

Al aceptar nuestras Condiciones, aceptas todo lo que figura en los tres documentos. Si no aceptas alguna de las presentes Condiciones, te rogamos que no hagas uso de nuestra Plataforma.

Toda esta información es importante porque (junto con el email de confirmación de tu reserva y cualquier información precontractual que se te facilite antes de reservar) establece las condiciones legales sobre las que los Proveedores de servicios ofrecen sus Experiencias de viaje a través de nuestra Plataforma.

Si hay algún problema con tu Experiencia de viaje, en la Sección A15 de las presentes Condiciones encontrarás información sobre lo que puedes hacer al respecto. Por ejemplo, podrás presentar una queja, acudir a los tribunales y (en algunos casos) recurrir a un servicio online de resolución de reclamaciones.

Si deseas recurrir una resolución de moderación o denunciar cierto contenido de nuestra Plataforma, en nuestras Pautas y normas sobre contenido encontrarás información sobre cómo hacerlo y sobre cómo gestionamos tales peticiones.

Este resumen no forma parte de nuestras Condiciones ni es un documento legal. Se trata de una sencilla explicación de nuestras Condiciones. Te recomendamos que leas íntegramente cada uno de los documentos. Algunos de los términos que figuran en este resumen tienen un significado muy específico. Consulta el "Diccionario de Booking.com" que encontrarás al final de estas Condiciones para conocerlos.

Índice

A. Todas las experiencias de viaje

B. Alojamientos

C. Atracciones turísticas

D. Alquiler de coches

E. Vuelos

F. Transporte público y privado

Diccionario de Booking.com

Condiciones de servicio anteriores

A. Todas las experiencias de viaje

A1. Definiciones

A2. Acerca de estas condiciones

A3. Sobre Booking.com

A4. Nuestra Plataforma

A5. Nuestros valores

A6. Precios

A7. Pago

A8. Condiciones

A9. Privacidad y cookies

A10. Solicitudes de accesibilidad

A11. Seguros

A12. Genius

A13. Premios, Crédito y Monedero

A14. Derechos de propiedad intelectual

A15. ¿Qué ocurre si algo va mal?

A16. Comunicación con el Proveedor de servicios

A17. Medidas contra comportamientos inaceptables

A18. Limitaciones de responsabilidad

A19. Legislación y fuero aplicable

A20. Servicios de viaje vinculados

A21. Cláusula de modificación

A1. Definiciones

1. Algunos de los términos que encontrarás aquí tienen un significado muy específico. Consulta el "Diccionario de Booking.com" que encontrarás al final de estas Condiciones para conocerlos.

A2. Acerca de estas condiciones

1. Al completar tu Reserva, estás aceptando estas Condiciones y cualquier otra disposición que se te haya facilitado durante el proceso de reserva.

2. Si una autoridad considera que algunas de estas condiciones no se ajustan a la legalidad, el resto de condiciones seguirán aplicándose.

3. Estas Condiciones se estructuran de la siguiente manera:

- Sección A: términos generales, para todo tipo de Experiencias de viaje.
- Sección B a F: términos específicos, para solo un tipo de Experiencia de viaje:
 - Sección B: Alojamientos
 - Sección C: Atracciones turísticas
 - Sección D: Alquiler de coches
 - Sección E: Vuelos
 - Sección F: Transporte público y privado
- En caso de discrepancia entre los términos generales y los específicos, prevalecerán los términos específicos.

4. La versión original de estas Condiciones es la versión en inglés. Si se presenta cualquier reclamación relacionada con las Condiciones, o en caso de discrepancia entre las Condiciones en inglés y la versión en cualquier otro idioma, prevalecerá la versión en inglés de las Condiciones, a menos que la legislación local exija lo contrario. (Puedes cambiar el idioma en la parte superior de la página).

A3. Sobre Booking.com

1. Cuando reservas un alojamiento, un vuelo o una atracción turística, Booking.com B.V. es el proveedor y el responsable de la Plataforma, pero no de la Experiencia de viaje en sí (consulta el apartado A4.4).

2. Cuando reservas un coche de alquiler o un transporte público o privado, Booking.com Transport Limited es el proveedor y el responsable de la Plataforma, pero no de la Experiencia de viaje en sí (consulta el apartado A4.4).

3. Trabajamos con empresas que ofrecen servicios de atención local (por ejemplo, Atención al cliente o gestión de cuentas). Ellos no:

- controlan ni gestionan nuestra Plataforma;
- tienen su propia plataforma;
- formalizan una relación legal o contractual contigo;
- ofrecen Experiencias de viaje;
- nos representan ni suscriben contratos ni aceptan documentos legales en nuestro nombre;
- operan como nuestros "agentes de servicio o proceso".

A4. Nuestra Plataforma

1. Obtenemos información de los Proveedores de servicios y no podemos garantizar que todo el contenido sea preciso. Sin embargo, al ofrecer nuestra Plataforma, tomamos precauciones razonables y actuamos con diligencia profesional. A menos que no lo hayamos hecho o hayamos actuado de forma negligente, no asumiremos ninguna responsabilidad por errores, interrupciones o falta de información. Por supuesto, haremos todo lo posible por corregirlos o arreglarlos en cuanto tengamos conocimiento de ellos.

2. Trabajamos continuamente para mejorar la experiencia de nuestros clientes con Booking.com. Por ello, hay ocasiones en las que mostramos diferentes diseños, frases, productos, etc. a distintas personas para conocer su reacción. Por este motivo, es posible que no encuentres algunos servicios o condiciones al visitar nuestra Plataforma.

3. Nuestra Plataforma no supone la recomendación o aprobación de ningún Proveedor de servicios ni de sus productos, servicios, instalaciones, vehículos, etc.

4. Nosotros no somos parte del acuerdo de condiciones que tú y el Proveedor de servicios suscribís. El Proveedor de servicios es el único responsable de la Experiencia de viaje.

5. Puede que tengas que crear una Cuenta para hacer una Reserva. Asegúrate de que toda la información (incluidos los datos de pago y de contacto) sea correcta y esté actualizada, o es posible que no puedas acceder a tus Experiencias de viaje. Eres el único responsable de todo lo que ocurra con tu Cuenta, por lo que debes evitar que cualquier otra persona la use y debes mantener tu nombre de usuario y contraseña en secreto.

6. Te mostraremos las ofertas que tienes disponibles en el idioma (que creemos que es) adecuado para ti. No obstante, podrás cambiarlo en cualquier momento.

7. A menos que se indique lo contrario, debes tener como mínimo 18 años de edad para utilizar la Plataforma.

A5. Nuestros valores

1. Te comprometes a:

- atenerse a Nuestros valores;
- cumplir con todas las leyes aplicables;

- cooperar en cualquier control antifraude/antiblanqueo de capitales que necesitemos llevar a cabo;
- no utilizar la Plataforma para causar perjuicios o hacer Reservas falsas;
- utilizar la Experiencia de viaje y/o nuestra Plataforma para el fin previsto;
- no causar perjuicios o daños y no comportarte de manera inadecuada con el personal del Proveedor de servicios (o con cualquier persona, en realidad).

A6. Precios

1. Cuando haces una Reserva, aceptas pagar el coste de la Experiencia de viaje, incluidos todos los cargos e impuestos que pudieran aplicarse.
2. Algunos de los precios que ves pueden haberse redondeado al número entero más próximo. El precio que pagues se basará en el precio original, no en el redondeado (aunque la diferencia real entre ambos será mínima).
3. Los errores y las erratas evidentes no son vinculantes. Por ejemplo, si reservas un coche de alta gama o una noche en una suite de lujo que se ofrecía por error a 1€, se te podrá cancelar la reserva. En ese caso, te reembolsaremos cualquier importe que hayas pagado.
4. Un precio tachado indica el precio de una Reserva equivalente sin la reducción de precio aplicada ("equivalente" significa mismas fechas, mismas condiciones, misma calidad de alojamiento/coche/clase de viaje, etc.).

A7. Pago

1. Para algunos productos y servicios, el Proveedor de servicios podría exigir un Pago por adelantado y/o un pago efectuado durante la Experiencia de viaje.

- **Si nos encargamos de gestionar el pago**, nosotros (o, en ocasiones, nuestra empresa afiliada) seremos los responsables de gestionar el pago y garantizar que se completa la transacción con nuestro Proveedor de servicios. En este caso, el pago que haces constituye la liquidación final del precio "adeudado y abonable".
- **Si el Proveedor de servicios es el encargado de cobrarte**, por lo general lo hará presencialmente al inicio de tu Experiencia de viaje, pero también podría hacerse, por ejemplo, a través de la tarjeta de crédito en el momento de la reserva o en el momento del check-out del Alojamiento. Esto depende de las condiciones de Pago por adelantado del Proveedor de servicios que se te hayan comunicado durante el proceso de reserva.

2. Si el Proveedor de servicios exige un Pago por adelantado, este podría cobrarse o preautorizarse en el momento de la Reserva, y podría ser no reembolsable. Por tanto, antes de hacer la reserva, comprueba las condiciones de Pago por adelantado del Proveedor de servicios (a tu disposición durante el proceso de reserva), sobre las que nosotros no tenemos ninguna influencia y de las que no somos responsables. Esto no afectará a tus derechos si tienes algún problema con tu Experiencia de viaje; consulta "¿Qué ocurre si algo va mal?" (A15).

3. Si tu método de pago está denominado en una moneda* diferente a la moneda del pago, tu banco o proveedor del método de pago (o sus proveedores de servicios de pago) pueden cobrarte cargos adicionales. Por ejemplo, esto podría ocurrir si tu tarjeta de crédito está denominada en euros, pero el hotel te cobra en dólares. Si se va a dar esta situación, te informaremos durante el proceso de reserva.

* Esto solamente hace referencia a la moneda predeterminada de tu método de pago.

4. Si llega a tu conocimiento o sospechas que se ha producido un comportamiento fraudulento o un uso no autorizado de tu Método de pago, ponte en contacto con tu proveedor de pagos lo antes posible.
5. Si la moneda seleccionada en la Plataforma no es la misma que la del Proveedor de servicios, podemos:

- mostrar los precios en la moneda que elijas;
- ofrecerte la opción de pagar en tu moneda.

76

6. Pagar en tu moneda. Nosotros (y/o una de nuestras empresas afiliadas) podemos ofrecerte la posibilidad de que pagues la Reserva en tu moneda (tu "**Moneda local**"), en función de tu ubicación y/o de la configuración de tu cuenta, y, solamente con respecto a este servicio, lo hacemos en calidad de principal y no de agente del Proveedor de servicios. Cuando utilizas este servicio, aceptas las siguientes condiciones, que son independientes del contrato que tengas con el Proveedor de servicios en relación con tu Experiencia de viaje. El Proveedor de servicios no participa en la prestación del servicio Pagar en tu moneda y no es una de las partes de las siguientes condiciones, que no te otorgan ningún derecho adicional en virtud del contrato que tengas con el Proveedor de servicios. Si decides pagar en la moneda del Proveedor de Servicios, no se aplicarán las siguientes condiciones.

- Para evitar dudas, al utilizar el servicio Pagar en tu moneda, simplemente te estamos permitiendo que realices el pago en tu propia moneda, al tiempo que nos aseguramos de que el Proveedor de servicios recibe el pago en su moneda local. Por lo tanto, no estás pagando en una moneda y recibiendo otra.
- Si decides utilizar el servicio Pagar en tu moneda, todos los cargos y gastos que te cobremos por el uso del servicio Pagar en tu moneda (a) estarán incluidos en el tipo de cambio o (b) aparecerán como una partida separada (incluida en el precio total que aparezca, si corresponde) durante el proceso de pago.
- El tipo de cambio se determina en el momento en que se muestra el total del pago (o el total del pago estimado) durante el proceso de pago y, en su caso, el precio total que aparezca será el importe que te cobremos. Sin embargo y a efectos aclaratorios, el Proveedor de servicios cobrará directamente ciertos cargos y gastos que formen parte del total del precio mostrado. Si fuera el caso, te informaremos de ello durante el proceso de pago.
- Si cancelas una reserva dentro de un plazo de cancelación permitido que pueda aplicarse, te reembolsaremos exactamente el mismo importe que te hayamos cobrado inicialmente (incluidos los cargos aplicables en relación con el Servicio Pagar en tu moneda).

7. Almacenaremos los datos de tu Método de pago para futuras transacciones una vez que nos hayas dado tu consentimiento para hacerlo.

A8. Condiciones

1. Cuando haces una Reserva, estás aceptando las condiciones aplicables que se muestran durante el proceso de reserva. Encontrarás las condiciones de cancelación del Proveedor de servicios, así como cualesquiera otras condiciones (requisitos de edad, depósitos por daños o seguridad, suplementos adicionales para Reservas de grupo, camas extra, desayuno, mascotas, tarjetas aceptadas, etc.), en nuestra Plataforma: en las páginas de información del Proveedor de servicios, durante el proceso de reserva, en la sección "A tener en cuenta", en el email de confirmación o en el billete (si procede).
2. Si cancelas una Reserva o no te presentas, los cargos de cancelación o por no presentado, así como cualquier reembolso, dependerán de las condiciones de cancelación y no presentado del Proveedor de servicios.
3. Algunas Reservas no pueden cancelarse de manera gratuita, mientras que otras solo pueden cancelarse gratis antes de un plazo concreto.
4. Si reservas una Experiencia de viaje mediante un pago por adelantado (incluyendo todos los componentes del precio y/o un depósito por daños, si procede), el Proveedor de servicios podría cancelar la Reserva sin previo aviso si no puede cobrar el saldo en la fecha especificada. En caso de cancelación, cualquier pago no reembolsable que hayas hecho será reembolsado a su exclusiva discreción. Es tu responsabilidad asegurarte de que el pago llega a tiempo (que la información de tu banco, tarjeta de débito o tarjeta de crédito es correcta y que dispones de fondos suficientes en tu cuenta).

5. Si crees que no vas a llegar a tiempo, ponte en contacto con el Proveedor de servicios e indícale cuándo podrás llegar. Es tu responsabilidad asegurarte de llegar a tiempo. Si no lo haces, no nos hacemos responsables de ningún coste asociado (por ejemplo, la cancelación de tu Reserva o cualquier cargo que el Proveedor de servicios pueda cobrarte).
6. Como persona que hace la Reserva, eres el responsable de las acciones y el comportamiento (en relación con la Experiencia de viaje) de cada persona de tu grupo. También eres el responsable de obtener su permiso antes de proporcionarnos sus datos personales.

A9. Privacidad y cookies

1. Si reservas un alojamiento, un vuelo o una atracción turística, consulta nuestra Política de privacidad y cookies para obtener más información sobre la privacidad, las cookies y la manera en que podemos ponernos en contacto contigo y tratar tus datos personales.
2. Si reservas un transporte terrestre, consulta la Política de privacidad de Rentalcars.com, la Política de privacidad de Cars.booking.com, o la Política de privacidad de Taxi.booking.com, según proceda, para obtener información sobre cómo tratamos tus datos personales.

A10. Solicitudes de accesibilidad

1. Si tienes alguna solicitud de accesibilidad:
 - sobre nuestra Plataforma y/o nuestros servicios, ponte en contacto con nuestro equipo del servicio de Atención al cliente;
 - sobre tu Experiencia de viaje (accesos para sillas de ruedas, bañeras con puerta, etc.), ponte en contacto con el Proveedor de servicios, el aeropuerto, la estación de tren, etc.

A11. Seguros

1. Si has adquirido algún seguro a través de nuestra Plataforma, consulta los documentos de la póliza para obtener los términos e información adicional. Estas Condiciones no se aplican al seguro.

A12. Genius

1. La tarifa Genius es una tarifa con descuento que ofrecen los Proveedores de servicios que participan en el programa para determinados tipos de productos y servicios.
2. Las tarifas Genius están disponibles para miembros del programa Genius de Booking.com. No existen cargos de participación en el programa, y todo lo que se necesita para ser miembro es crear una Cuenta. La participación en el programa y sus tarifas no pueden transferirse. La participación está vinculada a una Cuenta específica. La participación puede estar relacionada también con campañas o incentivos específicos.
3. Existen diferentes "Niveles de Genius" según el número de reservas completadas que hayas hecho durante un periodo de tiempo concreto, en cualquier producto que ofrezca el programa. Cada nivel proporciona diferentes premios para viajar. Para pasar al Nivel 2, se deben completar 5 reservas en 2 años. Para pasar al Nivel 3, se deben completar 15 reservas en 2 años.
4. Los siguientes tipos de reservas hechas a través de Booking.com no se incluyen en el programa Genius: Vehículos privados con conductor, Cruceros, Seguros, transporte público, opciones gratis, Ofertas de un colaborador y cualquier compra adicional, como cambios a una categoría superior, sillas infantiles para el Alquiler de coches y equipaje adicional.
5. Podemos cambiar cualquier característica del programa Genius, incluyendo los niveles, los tipos de reserva que cuentan para avanzar y la manera en la que se estructura el programa.
6. Para garantizar un programa justo y seguro, podemos investigar situaciones de fraude, uso incorrecto o abuso. Esto puede provocar que se cancele la participación de un miembro en el programa y que se pierdan los premios conseguidos.

7. Para obtener más información al respecto, visita la página <https://www.booking.com/genius.html>.

A13. Premios, Crédito y Monedero

1. Podemos concederte Premios, a nuestra exclusiva discreción, y sujeto a (a) los términos que figuran en el apartado A13 y (b) cualquiera de los Criterios de premios particulares que sean de aplicación. Si cometemos un error administrativo (i) al calcular tu Premio o (ii) al convertir las divisas relativas a tus Premios, podemos cambiar o corregir cualquier saldo indicado.

2. **Cómo obtener Premios.** Por ejemplo, puedes ganar y recibir Premios reservando y completando estancias en Alojamientos con Proveedores de servicios participantes o realizando un determinado número de Reservas que cumplan los requisitos en un periodo de tiempo determinado. El importe o la cantidad de los Premios obtenidos dependerá de cada campaña promocional. Te informaremos en detalle sobre cómo ganar o gastar un Premio cuando puedas ganarlo o gastarlo.

3. **Dónde encontrar tus Premios.** Cuando recibas algún Premio, podrás gestionarlo y gastarlo desde el Monedero, que se crea automáticamente al crear una Cuenta verificada. Encontrarás el Monedero en el menú de tu Cuenta. Para acceder a él, deberás haber iniciado sesión en tu Cuenta. Si tienes que hacer algo para recibir un Premio, te diremos cómo (a través de las notificaciones de la Cuenta, notificaciones push y/o emails). Una vez que tengas Premios en tu Monedero, te proporcionaremos los términos y condiciones correspondientes para gastarlos.

4. **Tipos de Premios.** Aunque en tu Monedero solamente te damos (a) Crédito y (b) vales, tu Monedero también te servirá para llevar el seguimiento de la tramitación de (c) otros tipos de Premios (por ejemplo, Reembolso en la Tarjeta de Crédito) que te ofrezcamos. Te informaremos de todo lo necesario para recibir cada Premio en el momento oportuno.

5. **Cómo obtener Crédito.** El Crédito se concede normalmente por la obtención de un Premio, pero también podemos conceder Crédito por otros motivos.

6. **Dónde encontrar tu Crédito.** Tus Premios siempre se guardan en el Monedero hasta que se gastan. El saldo de tu Monedero indicará la cantidad que tienes guardada y puedes gastar en Reservas que cumplan los requisitos. También podrás acceder a información detallada, como cuándo obtuviste tus Premios, cuándo se te concedieron y cuándo caducarán. Si tienes derecho a Crédito transferible, también encontrarás información sobre cómo transferirlo a una tarjeta de crédito o débito (de determinadas marcas).

7. **Tipos de Crédito.** Cada tipo de Premio tiene sus propias condiciones de gasto y/o uso. En general, los Premios solamente pueden gastarse en Experiencias de viaje que admitan pagos con el Monedero. El Crédito para viajar se puede gastar en diferentes reservas, pero los vales solamente se pueden gastar en Reservas específicas que figuren en los términos y condiciones de cada vale. El Crédito transferible también puede gastarse como Crédito para viajar o transferirse a una tarjeta de crédito o débito (de determinadas marcas).

Nos reservamos el derecho a auditar toda y cada una de las cuentas del programa Premios y Monedero en cualquier momento y sin notificación previa al Miembro para asegurar el cumplimiento con el programa Premios y Monedero o investigar (supuesto) fraude o uso incorrecto.

Premios: condiciones de participación

8. Para que podamos concederte cualquier tipo de Premio, en el momento de cumplir los requisitos y gastarlo, deberás:

- tener una Cuenta verificada con nosotros;
- tener como mínimo 18 años;
- cumplir los Criterios de premios particulares;
- cumplir las Condiciones de Premios y Monedero, y
- tener una tarjeta de crédito válida, si necesitas cumplir los requisitos de los Premios de Reembolso en la tarjeta de crédito.

9. Cuando pueda conseguirse un Premio, los Criterios de premios particulares explicarán si puedes obtenerlo y cómo hacerlo. Estos criterios podrán incluir, entre otros, lo siguiente:

- restricciones en cuanto al límite de tiempo como, por ejemplo, ofertas con fecha de vencimiento;
- restricciones en cuanto a la plataforma como, por ejemplo, códigos promocionales que solo pueden utilizarse en nuestra app;
- restricciones en cuanto al servicio de Alojamiento como, por ejemplo, ofertas que solo pueden utilizarse con determinados Proveedores de servicios;
- gasto mínimo, es decir, un Premio que solo obtendrás cuando gastes una cantidad mínima en una Reserva; y
- un valor máximo del Premio, en el caso de Premios monetarios y no monetarios.

10. Los Premios no pueden venderse, gravarse ni transferirse de ningún modo a ningún tercero. En caso de fallecimiento del titular de una Cuenta, esta se cerrará y se cancelarán todos los Premios pendientes o disponibles para gastar en el Monedero.

Premios: Crédito y vales

11. Puedes gastar cualquier cantidad de Crédito para viajar y/o Crédito transferible que tengas para compensar el coste de una Reserva que cumpla los requisitos en las Plataformas participantes (por ejemplo, www.booking.com o el sitio web de una Empresa del grupo). Sin embargo, solo podrás gastar un vale en cada Reserva y, si tienes varios vales en el Monedero, su valor no podrá combinarse para gastarlo en ninguna Reserva.

12. Si dicha Reserva cuesta menos de lo que tienes en Premios, seguirás teniendo disponibles los Premios que no gastes en el Monedero hasta que caduquen, a menos que se indique lo contrario en los términos y condiciones de cada Premio.

13. Si la Experiencia de viaje cuesta más de lo que tienes en Premios, deberás pagar el importe restante utilizando un Método de pago diferente. Si no lo haces dentro de plazo, se podrá cancelar tu Reserva y los Premios se te devolverán al Monedero con los términos y condiciones originales del Premio, incluidas las fechas de caducidad.

14. Puedes gastar Crédito y vales al mismo tiempo en las Reservas que cumplan los requisitos. Hacemos todo lo posible para ofrecerte el máximo ahorro, pero será tu responsabilidad exclusiva gestionar cómo se gastan los Premios. Si tienes varios Premios de un mismo tipo, el Premio con la fecha de caducidad más próxima se seleccionará por defecto para gastarlo durante la confirmación del pago. Aunque no podrás elegir el Crédito con fechas de caducidad posteriores para gastarlo primero, sí podrás elegir el vale que prefieras gastar primero.

15. Si cancelas una Experiencia de viaje que ya hayas pagado (en parte o en su totalidad) con Premios, las condiciones de cancelación del Proveedor de servicios determinarán si se reembolsará o no el dinero y/o los Premios. Nuestro equipo de servicio de Atención al cliente podrá reembolsarte cualquier Premio al que tengas derecho.

16. Puedes transferir Crédito transferible (pero no Crédito para viajar) a una tarjeta de crédito o débito de determinadas marcas.

17. La moneda predeterminada de tu Monedero está determinada por tu ubicación, residencia u otra moneda que podamos elegir. Si obtienes Premios en una moneda diferente, los convertiremos a la moneda predeterminada de tu Monedero, o a otra moneda que elijamos, utilizando nuestro Tipo de cambio de moneda.

18. Si se ha concedido un Premio porque has reservado una Experiencia de viaje, todos los Premios asociados que no se hayan gastado se eliminarán de tu Monedero si se cancela dicha Experiencia de viaje.

19. Nos reservamos el derecho a cancelar, sin previo aviso, cualquier Premio obtenido mediante fraude o uso indebido.

20. Si crees que no has recibido un Premio que deberías haber recibido, ponte en contacto con nuestro equipo del servicio de Atención al cliente no más de 12 meses después de haber hecho lo que sea que creas que te da derecho a obtener dicho Premio. Proporciona toda la documentación de respaldo que tengas. Si no lo haces en un plazo de 12 meses, dejarás de optar automáticamente al Premio y no podrás reclamarlo.

21. Todo el Crédito tiene una fecha de vencimiento, que encontrarás en la actividad de "Premios y Monedero" de tu Monedero. Si tienes algún Premio que pueda caducar pronto, podemos notificártelo a través de emails y notificaciones push.

En el caso de algunos productos y servicios, el Proveedor de servicios podría exigir un Pago por adelantado o un pago efectuado durante la Experiencia de viaje. Si se realizan pagos con el Monedero (por ejemplo, si optas por pagar más tarde la Reserva de un Alojamiento), los cobraremos del Monedero con los Premios seleccionados durante la confirmación de la Reserva, por lo que tus Premios se gastarán inmediatamente. El importe restante se cobrará con arreglo a las condiciones de pago de tu Reserva.

Monedero de Booking.com

22. Todos los datos, incluidos los datos personales, se tratarán de acuerdo con nuestra Política de privacidad y las leyes y normativas de protección de datos aplicables. Se compartirán con Empresas del grupo o Proveedores de servicios según lo requiera el programa Monedero. Los Premios perdidos, robados o vencidos no serán reemplazados.

23. Tus obligaciones:

- Eres responsable de asegurarte de que toda la información sea (y se mantenga) correcta, completa y actualizada.
- Eres responsable de velar por la seguridad y protección de los datos de inicio de sesión de tu Cuenta para proteger tu Monedero.

24. Si no sigues las reglas de esta sección, podemos suspender o cancelar automáticamente tu Monedero.

25. No puedes usar tu Monedero ni los Premios de ninguna manera que sea engañosa, injusta, dañina o ilegal.

26. Podemos compensar o liquidar parte o la totalidad de tus Premios por cualquier reclamación que nosotros (o una Empresa del grupo) tengamos contra ti. Podemos hacerlo en cualquier momento y sin previo aviso.

27. Podemos cambiar, suspender o finalizar cualquier aspecto del programa del Monedero o los Premios. En particular, podríamos cambiar:

- estos términos de Premios y Monedero;

- criterios de participación;

- los Premios que ofrecemos.

28. Haremos todos los esfuerzos razonables para notificarte con anticipación si hacemos algún cambio o si dejamos de proporcionar el servicio de Monedero por completo.

29. Si dejamos de proporcionar el servicio de Monedero, todos los Premios que no hayan vencido serán válidos durante otros 12 meses.

A14. Derechos de propiedad intelectual

1. A menos que se indique lo contrario, todos los derechos de nuestra Plataforma (tecnología, contenido, marcas comerciales, apariencia, etc.) son propiedad de Booking.com (o sus licenciantes) y, al utilizar nuestra Plataforma, aceptas hacerlo solo para el propósito previsto y respetando los requisitos establecidos a continuación en las secciones A14.2 y A14.3.

2. No puedes monitorear, copiar, raspar/rastrear, descargar, reproducir o usar cualquier cosa en nuestra Plataforma para ningún propósito comercial sin el permiso por escrito de Booking.com o sus licenciantes.

3. Vigilamos de cerca cada visita a nuestra Plataforma y bloquearemos a cualquier persona (y a cualquier sistema automatizado) que sospechemos que:

- realiza una cantidad irrazonable de búsquedas;

- usa cualquier dispositivo o software para recopilar precios u otra información;
 - hace cualquier cosa que suponga una tensión indebida en nuestra Plataforma.
4. Al subir un comentario/imagen a nuestra Plataforma, confirmas que cumple nuestras Pautas y normas sobre contenido y que:
- es veraz (no has alterado la imagen, por ejemplo, ni has subido una imagen de un alojamiento diferente);
 - no contiene virus;
 - puedes compartirla con nosotros;
 - posees (o se te permite usar) los derechos de propiedad intelectual que contenga;
 - estamos autorizados a utilizarla en nuestra Plataforma y para cualquier otro fin comercial (incluidos el marketing y la publicidad), en cualquier medio y en todo el mundo, a menos que nos pidas que dejemos de utilizarla;
 - no infringe los derechos de privacidad de otras personas;
 - aceptas toda la responsabilidad por cualquier reclamación legal contra Booking.com relacionada con esta.

5. Para evitar cualquier duda: no somos responsables de ninguna imagen cargada en nuestra Plataforma y podemos eliminar cualquier imagen a nuestra discreción (por ejemplo, si detectamos que una imagen no cumple con los criterios anteriores).

A15. ¿Qué ocurre si algo va mal?

1. Si tienes alguna consulta o queja, ponte en contacto con nuestro equipo del servicio de Atención al cliente. Puedes hacerlo accediendo a tu Reserva, a través de nuestra app o a través de nuestra página de Ayuda, donde también encontrarás algunas preguntas frecuentes que te serán de utilidad. Nos ayudarás a ayudarte mucho más rápido si nos proporcionas:

- el número de confirmación de tu Reserva, tus datos de contacto, el código PIN de Booking.com (si tienes uno) y la dirección de email que utilizaste para hacer tu Reserva;
- un resumen del problema que incluya cómo te gustaría que te ayudásemos;
- cualquier documento justificativo, como extractos bancarios, imágenes, recibos, etc.

2. Se registran todas las consultas y quejas, y las más urgentes se tratan con la máxima prioridad.

3. Si eres residente en el Espacio Económico Europeo y no estás satisfecho con la forma en que gestionamos tu queja, puedes presentar una reclamación a través de la plataforma ODR (Resolución de litigios en línea) de la Comisión Europea (ec.europa.eu/odr). En función del asunto de tu queja:

- puedes utilizar la plataforma ODR si la queja estaba relacionada con un alojamiento, vuelo o atracción turística;
- no puedes utilizar la plataforma ODR si la queja estaba relacionada con el transporte terrestre, dado que el transporte terrestre está reservado con Booking.com Transport Limited y el Reino Unido ha abandonado la Unión Europea.

4. Si eres residente en la República Checa y no estás satisfecho con la forma en que gestionamos tu queja, puedes presentar una reclamación ante la Autoridad de Inspección Comercial Checa (Central Inspectorate, ADR Department, domicilio social [REDACTED] 120 00, e-mail: [REDACTED], <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>).

5. Si eres residente en Brasil y no estás satisfecho con la forma en que gestionamos tu queja, puedes presentar una reclamación a través de la Plataforma Federal de Resolución de Litigios del Consumidor de Brasil (consumidor.gov.br/).

6. Tratamos de resolver las reclamaciones contigo directamente y no estamos obligados a someternos a ningún procedimiento alternativo de resolución de litigios gestionado por proveedores independientes.

7. También puedes emprender acciones legales ante un tribunal competente; consulta "Legislación y fuero aplicable" (A19) para más información.

A16. Comunicación con el Proveedor de servicios

1. Podemos ayudarte a comunicarte con tu Proveedor de servicios, pero eso no significa que asumamos la responsabilidad de la Experiencia de viaje o de cualquier cuestión que el Proveedor de servicios haga o deje de hacer. No podemos garantizar que vayan a leer nada que escribas o que vayan a hacer lo que les pidas. En sí mismo, el hecho de contactar con él o que este se comunique contigo no significa que tengas motivos para emprender acciones legales. Si necesitas ayuda, contacta con nosotros a través de la página de Ayuda.

A17. Medidas contra comportamientos inaceptables

1. Si incumples las presentes Condiciones (incluidos nuestros valores y nuestras Pautas y normas sobre contenido) o incumples la legislación o normativas aplicables, tendremos derecho a:

- impedirte que hagas Reservas;
- cancelar cualquier Reserva que ya hayas realizado;
- impedirte usar:
 - nuestra Plataforma;
 - nuestro servicio de atención al cliente;
 - tu Cuenta.

2. Si cancelamos una Reserva como consecuencia de ello, es posible que (en función de las circunstancias) no tengas derecho a un reembolso. Podemos indicarte por qué hemos cancelado tu Reserva, a menos que informarte (a) infrinja las leyes aplicables o (b) evite u obstruya la detección o prevención de fraude u otras actividades ilegales. Si crees que hemos cancelado incorrectamente tu Reserva, ponte en contacto con nuestro equipo del servicio de Atención al cliente.

A18. Limitaciones de responsabilidad

1. Nada de lo dispuesto en las presentes Condiciones limitará nuestra responsabilidad (o la del Proveedor de servicios) (i) cuando nosotros (o él) hayamos incurrido en una actitud negligente con resultado de fallecimiento o lesiones personales; (ii) en caso de fraude o tergiversación fraudulenta; (iii) con respecto a una negligencia grave o conducta indebida; o (iv) si dicha responsabilidad no puede limitarse o excluirse legalmente de otro modo.

2. Si incumples las presentes Condiciones y/o las condiciones del Proveedor de servicios, no asumiremos ningún coste en el que incurras como consecuencia de ello.

3. No asumiremos ninguna responsabilidad por:

- daños o perjuicios que no fueran previsibles, dentro de lo razonable, en el momento de realizar la Reserva o de formalizar las presentes Condiciones; o
- cualquier situación que sea ajena a nuestro control, dentro de lo razonable.

4. No hacemos ninguna promesa sobre los productos y servicios de los Proveedores de servicios, aparte de lo que declaramos expresamente en estas Condiciones, por ejemplo, en la Sección A4.

5. En la medida en que lo permita la ley, lo máximo de lo que nosotros, o cualquier Proveedor de servicios, seremos responsables (ya sea por un evento o una serie de eventos conectados) serán los daños o perjuicios previsibles, dentro de lo razonable, en relación con tu(s) Reserva(s).

6. A efectos aclaratorios, las partes de las presentes Condiciones somos tú y nosotros. Nada de lo estipulado en las presentes Condiciones conferirá derecho alguno a ningún tercero que no sea el Proveedor de servicios con respecto a nada.

7. Es posible que estés protegido por leyes y normativas obligatorias de protección al consumidor, que te garantizan unos derechos que ninguna de las condiciones de ninguna empresa puede invalidar. Si existe alguna incoherencia entre dichas leyes y normativas y las presentes Condiciones, prevalecerán dichas leyes y normativas obligatorias de protección al consumidor.

A19. Legislación y fuero aplicable

1. Las presentes Condiciones se regirán por la legislación neerlandesa (para alojamientos, vuelos o atracciones turísticas) o la legislación inglesa (para alquiler de coches y transporte público y privado). También puedes acogerte a tu legislación nacional en materia de consumo si eres un consumidor residente en un país del Espacio Económico Europeo, el Reino Unido o Suiza ("Europa").

Si eres un consumidor residente fuera de Europa, en la medida en que lo permita la legislación local obligatoria (del consumidor), las presentes Condiciones se regirán por la legislación neerlandesa (para alojamientos, vuelos o atracciones turísticas) o la legislación inglesa (para alquiler de coches y transporte público y privado).

2. Si eres un consumidor residente en Europa (según la definición anterior):

- podrás emprender acciones legales contra nosotros:
 - ante los tribunales del país en el que resides; o
 - ante los tribunales de Ámsterdam (para alojamientos, vuelos o atracciones turísticas) o de Inglaterra y Gales (para alquiler de coches y transporte público y privado).
- Podremos emprender acciones legales contra ti ante los tribunales del país en el que residas.

Si eres un consumidor residente fuera de Europa, en la medida en que lo permita la legislación local obligatoria (del consumidor), cualquier reclamación se someterá exclusivamente a la jurisdicción de los tribunales de Ámsterdam (para alojamientos, vuelos o atracciones turísticas) o de Inglaterra y Gales (para alquiler de coches y transporte público y privado).

A20. Servicios de viaje vinculados

1. Si:

- después de seleccionar y pagar un servicio de viaje, reservas servicios de viaje adicionales para tu viaje o tus vacaciones durante la misma visita a la Plataforma; o

- reservas servicios de viaje adicionales para tu viaje o tus vacaciones a través de un enlace que te proporcionamos a más tardar 24 horas después de recibir la confirmación de tu Reserva inicial con nosotros,

NO te beneficiarás de los derechos que se aplican a los viajes combinados según la Directiva (UE) 2015/2302 de la Unión Europea o las normativas de viajes combinados y servicios de viaje vinculados del Reino Unido de 2018 (en conjunto, los "Requisitos de viajes combinados"). Por lo tanto, no seremos responsables del correcto desempeño de esos servicios de viaje. En caso de problemas, ponte en contacto con el Proveedor de servicios correspondiente.

2. En cualquiera de estos casos, los servicios de viaje se convertirán en parte de un acuerdo de viaje vinculado y no de viaje combinado. En ese caso, Booking.com tiene, como lo exigen las leyes de la Unión Europea y el Reino Unido, protección para reembolsar tus pagos a Booking.com por servicios no prestados debido a la insolvencia de Booking.com. Ten en cuenta que esto no proporciona un reembolso en caso de insolvencia del Proveedor de servicios correspondiente.

3. Booking.com ha extendido voluntariamente esta protección por insolvencia a clientes fuera de la Unión Europea y el Reino Unido que hayan reservado varios servicios de viaje a través de Booking.com que constituyen Servicios de viaje vinculados en el sentido de los Requisitos de viajes combinados. Esta extensión solo se aplica a los pagos recibidos por Booking.com.

4. Booking.com ha suscrito una protección por insolvencia a través de una garantía bancaria con Deutsche Bank administrada por Sedgwick International UK por cualquier importe pagado directamente a Booking.com.

5. Los viajeros pueden contactar con Sedgwick International UK si se les deniega la prestación de los servicios debido a la insolvencia de Booking.com.

6. Observación: Esta protección por insolvencia no cubre los contratos con partes que no sean Booking.com, que se pueden realizar a pesar de la insolvencia de Booking.com.

7. Consulta la Directiva (UE) 2015/2302 transpuesta a la legislación nacional en la Unión Europea o en el Reino Unido.

A21. Cláusula de modificación

1. Podemos realizar cambios en las presentes Condiciones. Cuando dichos cambios sean sustanciales, te informaremos con antelación a su entrada en vigor, a menos que los cambios se exijan en virtud de la legislación aplicable.

2. Si no aceptas los cambios, te rogamos que no utilices nuestra Plataforma.

3. En caso contrario, si sigues utilizando nuestra Plataforma después de la fecha de entrada en vigor de los cambios propuestos significará que aceptas las Condiciones revisadas.

4. Las Reservas existentes seguirán rigiéndose por las Condiciones que se aplicaban cuando se realizó la Reserva.

B. Alojamientos

B1. Alcance de esta sección

B2. Relación contractual

B3. Lo que haremos

B4. Lo que tienes que hacer

B5. Precio y pago

B6. Modificaciones, cancelaciones y reembolsos

B7. ¿Qué más necesitas saber?

B1. Alcance de esta sección

1. Esta sección contiene las condiciones específicas para los productos y servicios de Alojamientos. Se aplica al igual que la sección A (que se aplica a todas las Experiencias de viaje).

B2. Relación contractual

1. Cuando realizas (o solicitas) una Reserva, lo haces directamente con el Proveedor de servicios y nosotros no somos una "parte contractual".
2. Booking.com B.V. es el propietario y el encargado de operar la Plataforma.
3. Nuestra Plataforma solo muestra Alojamientos que tienen una relación comercial con nosotros (en algunos casos, a través de una empresa colaboradora; consulta "Oferta de un colaborador" en la sección B7.2 a continuación) o con nuestros Proveedores de conectividad, y no muestra necesariamente todos sus productos o servicios.
4. La información sobre los Proveedores de servicios (por ejemplo, instalaciones, normas de la casa y medidas de sostenibilidad) y sus Experiencias de viaje (por ejemplo, precios, disponibilidad y condiciones de cancelación) se basa en lo que nos proporcionan.

B3. Lo que haremos

1. Proporcionamos la Plataforma en la que los Proveedores de servicios pueden promocionar y vender sus Alojamientos, y tú puedes buscarlos, compararlos y reservarlos. Te ofrecemos una experiencia personalizada que se basa en cómo utilizas nuestra Plataforma (incluyendo lo que nos cuentes), para que puedas reservar el Alojamiento ideal con nosotros. Nuestra Plataforma te permite descubrir Alojamientos en todo el mundo y nuestros resultados de búsqueda te ayudan a encontrar el más apropiado para ti.
2. Una vez que hayas reservado un Alojamiento, os confirmaremos a ti y al Proveedor de servicios los detalles de la Reserva, incluidos los nombres de los clientes.
3. Dependiendo de las condiciones de la Reserva, es posible que puedas cambiarla o cancelarla, si lo deseas. Contacta con nosotros a través de la página de Ayuda (disponible las 24 horas del día) si necesitas algún tipo de ayuda.

B4. Lo que tienes que hacer

1. Completa todos tus datos de contacto correctamente, para que tanto nosotros como el Proveedor de servicios podamos brindarte información sobre la Reserva y, si es necesario, ponernos en contacto contigo.
2. Lee estos Términos y los términos que se muestran durante el proceso de reserva detenidamente.
3. Cuida el Alojamiento y su mobiliario, enseres, aparatos electrónicos y demás contenido, y deja las cosas en el mismo

estado en que estaban cuando llegaste. Si algo está roto, dañado o perdido, asegúrate de informar al personal allí (tan pronto como puedas y, por supuesto, antes de realizar el check-out).

4. Mantén la seguridad del Alojamiento y su contenido durante tu estancia. Así pues, por ejemplo, no dejes ninguna puerta o ventana abierta.

B5. Precio y pago

1. Consulta los apartados "Precios" (A6) y "Pago" (A7) que figuran arriba.

B6. Modificaciones, cancelaciones y reembolsos

1. Consulta el apartado "Condiciones" (A8) que figura más arriba.

B7. ¿Qué más necesitas saber?

Igualamos el precio

1. Queremos que obtengas el mejor precio posible en todo momento. Si, después de haber reservado el Alojamiento con nosotros, encuentras el mismo Alojamiento (con las mismas condiciones) más barato en otro sitio web, nos comprometemos a reembolsar la diferencia, sujeto a los términos y condiciones de Igualamos el precio.

Oferta de un colaborador

2. Algunas ofertas de nuestra Plataforma están marcadas como "Ofertas de un colaborador", lo que significa que nos llegan a través de una empresa asociada de Booking.com, en lugar de directamente de un Proveedor de servicios. A menos que se indique lo contrario, cualquier Oferta de un colaborador que reserves:

- debe pagarse en el momento de la reserva;
- no se puede modificar, aunque, si ofrece cancelación gratis, podrás cancelarla gratis siempre que lo hagas a tiempo;
- no se puede combinar con otras ofertas (promociones, incentivos o premios);
- no se puede calificar ni publicar comentarios sobre ella en nuestra Plataforma.

Incentivos de precio de Booking.com

3. Algunas de las reducciones de precio que ves las financiamos nosotros, no el Proveedor de servicios. Simplemente pagamos parte del coste nosotros mismos.

Solicitud de reserva

En algunos casos, encontrarás el botón "Solicitud de reserva" en la página del alojamiento. Si seleccionas esta opción, te explicaremos cómo funciona (en la pantalla y/o por email).

Condiciones sobre daños

5. Al hacer la reserva, es posible que veas que algunos Proveedores de servicios hacen referencia a unas "condiciones sobre daños". Esto significa que si alguien de tu grupo pierde o daña algo:

- debes informar al Proveedor de servicios;
- en lugar de cobrarte directamente, el Proveedor de servicios tendrá 14 días para enviar una solicitud de pago de daños a través de nuestra Plataforma, junto al número de reserva;
- si lo hacen, te informaremos al respecto para que puedas decirnos si tienes algún comentario y si estás de acuerdo o no con el cargo, y luego:
 - si estás de acuerdo, te cobraremos en su nombre;
 - si no estás de acuerdo, lo investigaremos y decidiremos si lo tratamos o no.

6. En virtud de las condiciones sobre daños, existe un límite de cuánto puede cobrarte el Proveedor de servicios a través de nuestra Plataforma (el límite aparece mientras estás realizando la reserva). Sin embargo, el Proveedor de servicios puede iniciar una reclamación judicial contra ti al margen de las condiciones sobre daños, en cuyo caso no se aplica el límite.

7. Cualquier pago que realices sería entre el Proveedor de servicios y tú; nosotros solo lo estaríamos gestionando en nombre del Proveedor de servicios.

8. Las condiciones sobre daños no se relacionan con la limpieza general, el desgaste normal, delitos (como robo) ni ningún "daño" no físico (por ejemplo, multas por fumar o traer mascotas).

9. El Proveedor de servicios puede exigir un "depósito por daños" antes o en el momento del check-in. Si lo hacen, te informaremos sobre ello mientras realizas la reserva, pero no tiene nada que ver con las "condiciones sobre daños". No participaremos en ningún acuerdo financiero relacionado con los depósitos por daños.

Cómo trabajamos

10. Para obtener información sobre comentarios, ranking, cómo hacemos dinero y otros aspectos, consulta la sección Cómo trabajamos, que también forma parte de nuestras Condiciones.

C. Atracciones turísticas

C1. Alcance de esta sección

C2. Relación contractual

C3. Lo que haremos

C4. Lo que tienes que hacer:

C5. Precio y pago

C6. Modificaciones, cancelaciones y reembolsos

C7. ¿Qué más necesitas saber?

C1. Alcance de esta sección

1. Esta sección contiene las condiciones específicas para los productos y servicios de Atracciones turísticas. Se aplica al igual que la sección A (que se aplica a todas las Experiencias de viaje).

C2. Relación contractual

1. No (re)vendemos, ofrecemos ni proporcionamos ninguna Atracción turística en nuestro propio nombre; cuando reservas una Atracción turística, estás suscribiendo un contrato directamente con (a) el Proveedor de servicios o (b) un Agregador externo (si este revende la Atracción turística), tal como se indica durante el proceso de reserva.

2. Actuamos únicamente como la Plataforma y no estamos involucrados en las condiciones del Proveedor de servicios o el Agregador externo. No somos responsables del billete y no asumimos ninguna responsabilidad en relación con tu Reserva, con excepción de lo expresado en las presentes Condiciones.

C3. Lo que haremos

1. Proporcionamos la Plataforma en la que los Proveedores de servicios y (ocasionalmente) los Agregadores externos pueden promocionar y vender Experiencias de viaje, y tú puedes buscarlas, compararlas y reservarlas.

2. Una vez que hayas reservado una Atracción turística, os proporcionaremos tanto a ti como al Proveedor de servicios / Agregador externo (si corresponde) los detalles de la Reserva; si el Proveedor de servicios / Agregador externo necesita algo más además de tu nombre, te informaremos sobre ello en el momento de la reserva.

3. Dependiendo de las condiciones de la Reserva, es posible que puedas cambiarla o cancelarla, si lo deseas. Contacta con nosotros a través de la página de Ayuda (disponible las 24 horas del día) si necesitas algún tipo de ayuda.

C4. Lo que tienes que hacer:

1. Debes completar todos tus datos de contacto correctamente, para que tanto nosotros como el Proveedor de servicios / Agregador externo (si corresponde) podamos brindarte información sobre la Reserva y, si es necesario, ponernos en contacto contigo.

2. Debes leer y aceptar cumplir con nuestras Condiciones y las condiciones del Proveedor de servicios / Agregador externo (que se mostrarán al finalizar la compra), y reconocer que su incumplimiento puede generar cargos adicionales y/o la cancelación de la Reserva.

C5. Precio y pago

1. Cuando reserves una Atracción turística, nosotros nos encargaremos de gestionar el pago. Para obtener más información sobre cómo funciona este proceso (incluyendo los derechos y las obligaciones relativas a ello), consulta el apartado "Pago" (A7) que figura arriba.

C6. Modificaciones, cancelaciones y reembolsos

1. Consulta el apartado "Condiciones" (A8) que figura más arriba.

C7. ¿Qué más necesitas saber?

Cómo trabajamos

1. Para obtener información sobre comentarios, ranking, cómo hacemos dinero y otros aspectos, consulta la sección **Cómo trabajamos**, que también forma parte de nuestras Condiciones.

D. Alquiler de coches

D1. Alcance de esta sección

D2. Relación contractual

D3. Lo que haremos

D4. Lo que tienes que hacer

D5. Precio y pago

D6. Modificaciones, cancelaciones y reembolsos

D7. ¿Qué más necesitas saber?

D1. Alcance de esta sección

1. Esta sección contiene las condiciones específicas para los productos y servicios de Alquiler de coches. Se aplica al igual que la sección A (que se aplica a todas las Experiencias de viaje).

D2. Relación contractual

1. Las páginas de alquiler de coches de esta Plataforma están gestionadas por Booking.com Transport Limited. La sociedad está registrada en Inglaterra y Gales (con el número: 05116826) y el siguiente domicilio social: 6 Goods

_____. Número de IVA _____
_____. Esto significa que aceptas que el proceso de realizar una

Esto significa que aceptas que el proceso de realizar una Reserva con Booking.com Transport Limited se rige por las presentes Condiciones, aunque el Alquiler real se registrará por el Contrato de alquiler con tu Proveedor de servicios (que firmarás en el momento de la recogida).

2. Cuando reservas un Alquiler, la Reserva se hace (a) con nosotros o (b) directamente con el Proveedor de servicios. De cualquier manera:

- nuestras Condiciones rigen el proceso de reserva; cuando te enviemos la Confirmación de reserva, suscribirás un contrato con nosotros;
- el Contrato de alquiler rige el Alquiler en sí; cuando lo firmes en el mostrador de alquiler, suscribirás un contrato con el Proveedor de servicios (pero podrás leer y aceptar los términos clave de este durante el proceso de reserva del coche).

En toda la Sección D, "Proveedor de servicios" hará referencia a la empresa de alquiler que proporcione el coche.

3. En la mayoría de los casos, recibirás la Confirmación de reserva tan pronto como completes la Reserva, pero si el Proveedor de servicios no confirma el Alquiler de inmediato, no aceptaremos el pago ni te enviaremos la Confirmación de reserva hasta que lo haya hecho.

4. Si hay alguna discrepancia entre estas Condiciones y el Contrato de alquiler, prevalecerá el Contrato de alquiler.
5. El Conductor principal (la persona cuyos datos se han introducido durante el proceso de reserva) es la única persona que puede cambiar o cancelar la Reserva, o tratar con nosotros cualquier aspecto sobre ella, a menos que hayan designado a un tercero para hacerlo.

D3. Lo que haremos

1. Proporcionamos la Plataforma en la que los Proveedores de servicios pueden promocionar y vender sus Experiencias de viaje, y tú puedes buscarlas, compararlas y reservarlas.
2. No garantizamos la marca y el modelo exactos que estás reservando (a menos que lo indiquemos expresamente). La frase "o similar" significa que podrías obtener un coche similar (es decir, del mismo tamaño, con el mismo tipo de caja de cambios, etc.). Por tanto, las imágenes del coche son solo ilustrativas.
3. Una vez que hayas reservado el Alquiler:
 - le daremos al Proveedor de servicios los detalles de la Reserva (por ejemplo, el nombre del Conductor principal y el número de teléfono de contacto);
 - te confirmaremos la información de Recogida (por ejemplo, los datos de contacto del Proveedor de servicios y lo que debes llevar contigo).

D4. Lo que tienes que hacer

1. Debes proporcionar toda la información que necesitamos para organizar la Reserva (datos de contacto, Hora de recogida, etc.).
2. Debes leer y aceptar cumplir con estos Términos y el Contrato de alquiler, y reconocer que, si los incumples:
 - es posible que tengas que pagar cargos adicionales;
 - la Reserva puede ser cancelada;
 - el personal del mostrador podría negarse a entregar las llaves en el mostrador de alquiler.
3. Debes verificar los requisitos específicos del Alquiler, ya que muchos detalles (requisitos del permiso de conducir, cantidad del depósito de seguridad, papeleo necesario, tarjetas de pago aceptadas, etc.) varían según el Alquiler. Por tanto, asegúrate de leer detenidamente:
 - estos Términos;
 - los términos clave del Contrato de alquiler, que podrás consultar al hacer la reserva, y
 - el Contrato de alquiler en sí, que recibirás en el momento de la Recogida.
4. Debes presentarte en el mostrador de alquiler a la Hora de recogida (ten en cuenta que algunos Proveedores de servicios tienen un "periodo de gracia" de recogida en caso de que te retrases). Si llegas después de la Hora de recogida (y después del periodo de gracia de recogida, si lo hubiera), es posible que el coche ya no esté disponible y que no tengas derecho a reembolso por parte del Proveedor de servicios. Consulta el Contrato de alquiler para más información (cuando reserves el coche, consulta la sección "Información importante", en la que figura el periodo de gracia, en su caso, y que aceptas en el momento de pagar). Si crees que puedes llegar tarde, es fundamental que te pongas en contacto con el Proveedor de servicios o con nosotros, incluso si se debe a un retraso en el vuelo y has proporcionado el número de vuelo.
5. Los términos clave del Alquiler indican qué necesita el Conductor principal en el momento de la Recogida. Debes asegurarte de que, cuando el Conductor llegue al mostrador de alquiler, traiga todo lo necesario (por ejemplo, permiso de conducir, cualquier identificación requerida y una tarjeta de crédito a su nombre, con suficientes fondos disponibles para cubrir el depósito de seguridad).

8. En otros casos, simplemente solicitarás cualquier extra cuando reserves el vehículo, en cuyo caso:
- se pagarán en el momento de la Recogida, y
 - el Proveedor de servicios no garantiza su disponibilidad.

D6. Modificaciones, cancelaciones y reembolsos

1. Vamos más allá de nuestras obligaciones legales. Aunque la legislación local no nos obliga a ofrecer derechos de cancelación específicos, te garantizamos que cumpliremos nuestras condiciones de reembolso si cancelas tu Reserva.
2. Los siguientes términos de "Cancelaciones y modificaciones" se aplican a todas las Reservas, con la excepción de:
 - las Reservas con Dollar o Thrifty hechas antes del 26 de enero de 2021 (consulta las condiciones de tu alquiler);
 - las Reservas marcadas como "no reembolsables" (no es posible modificar una reserva no reembolsable ni recibir un reembolso en caso de cancelación).

Cancelaciones

3. Si cancelas:
 - HASTA 48 horas antes del comienzo del alquiler, recibirás un reembolso íntegro;
 - DENTRO DE LAS 48 horas previas al comienzo del alquiler, o desde el propio mostrador de alquiler, se reembolsará el importe pagado menos el coste correspondiente a 3 días de tu alquiler. Por tanto, no efectuaremos ningún reembolso si el coche se ha alquilado para 3 días o menos;
 - DESPUÉS del comienzo del alquiler (o si directamente no te presentas), no se efectuará ningún reembolso.
4. El personal del mostrador puede no entregarte el coche si, por ejemplo:
 - no llegas a la hora acordada;
 - no cumples los requisitos para alquilar el coche;
 - no tienes la documentación necesaria;
 - el conductor principal no tiene una tarjeta de crédito a su nombre con fondos disponibles suficientes para el depósito de seguridad del coche.

Para más información sobre las normas de tu Proveedor de servicios, consulta la "Información Importante" que se te facilite al hacer la reserva o el Contrato de Alquiler que firmes en el mostrador.

Si se niegan a entregarte el coche, llámanos inmediatamente desde el mostrador de alquiler para cancelar tu Reserva y te reembolsaremos lo que hayas pagado, menos el coste de 3 días del Alquiler. Si no lo haces, el cargo de cancelación será el coste total del Alquiler, a menos que puedas demostrar que, por dicha situación, hemos asumido un coste considerablemente inferior.

Modificaciones (cambios en la Reserva)

5. Puedes modificar tu Reserva en cualquier momento antes de recoger el coche.
6. En la mayoría de los casos, la manera más sencilla para hacerlo es a través de nuestra app o nuestro sitio web (desde "Gestionar reserva").
7. No se aplicará ningún cargo de administración por modificar la reserva, pero el precio del alquiler sí podría verse afectado por cualquier cambio que hagas. A veces, la única manera que tenemos de modificar la Reserva es cancelarla y hacer una nueva, en cuyo caso podríamos cobrarte un cargo de cancelación en nombre de la empresa de alquiler.
8. Te comunicaremos con antelación si el cambio de la Reserva supone la modificación del precio o conlleva un cargo de cancelación.

Cambios en la reserva por nuestra parte

9. En algunas ocasiones, tanto nosotros como el Proveedor de servicios podríamos necesitar modificar tu Reserva (por ejemplo, si el Proveedor de servicios no puede entregarte el coche). En tal caso, te informaremos al respecto lo más pronto posible. Si no aceptas los cambios, tendrás derecho a cancelar la reserva y solicitar un reembolso íntegro (sin importar lo cerca que esté la fecha de inicio del Alquiler), pero no asumiremos ninguna responsabilidad adicional con respecto a ninguna pérdida directa o indirecta que puedas sufrir como resultado de la modificación como, por ejemplo, habitaciones de hotel o taxis.

D7. ¿Qué más necesitas saber?

General

1. En todos los casos, los conductores deben tener al menos una edad mínima para alquilar o conducir un coche. En algunos casos, también deben estar por debajo de una edad máxima. Los límites pueden variar según el Proveedor de servicios, la ubicación y el tipo de coche.
2. Solo los conductores que cumplan los requisitos y cuyos nombres aparezcan en el Contrato de alquiler podrán conducir el coche.
3. No debes llevar el coche a un país, estado o isla diferente, ni tampoco dejarlo en un lugar diferente sin haberlo acordado con anticipación.

Recogida tardía / Devolución antes de tiempo

4. Si recoges el coche más tarde (consulta el apartado D4.4 que figura más arriba) o lo entregas antes de lo acordado en tu Confirmación de reserva, el Proveedor de servicios no te reembolsará el tiempo "no utilizado".

Cómo trabajamos

5. Para obtener información sobre comentarios, ranking, cómo hacemos dinero y otros aspectos, consulta la sección Cómo trabajamos, que también forma parte de nuestras Condiciones.

E. Vuelos

- E1. Alcance de esta sección
- E2. Relación contractual
- E3. Lo que haremos
- E4. Lo que tienes que hacer
- E5. Precio y pago
- E6. Modificaciones, cancelaciones y reembolsos
- E7. ¿Qué más necesitas saber?

E1. Alcance de esta sección

1. Esta sección contiene las condiciones específicas para los productos y servicios de Vuelos. Se aplica al igual que la sección A (que se aplica a todas las Experiencias de viaje).

E2. Relación contractual

1. La mayoría de los Vuelos de nuestra plataforma se proporciona a través de un Agregador externo, que actúa como intermediario de las aerolíneas.
2. Cuando realizas una reserva, lo haces directamente con la aerolínea. No somos una "parte contractual" de la Reserva. Al realizar la reserva, estás suscribiendo (i) un Contrato de intermediación con el Agregador externo (para el billete) y (ii) un Contrato de transporte con la aerolínea (para el Vuelo en sí).
3. Si reservas cualquier extra (equipaje adicional, seguro, etc.), suscribirás un contrato directo con el Agregador externo u otra empresa, pero nosotros no participaremos en este contrato.
4. Actuamos únicamente como la Plataforma y no estamos involucrados en los Términos del tercero. No somos responsables del billete ni de ningún otro extra que puedas adquirir y (en la máxima medida de lo permitido por la ley) no asumimos ninguna responsabilidad en relación con tu Reserva.

E3. Lo que haremos

1. Proporcionamos la Plataforma en la que los Proveedores de servicios pueden promocionar y vender sus Experiencias de viaje, y tú puedes buscarlas, compararlas y reservarlas.
2. Una vez que hayas reservado el Vuelo, se proporcionarán al Proveedor de servicios los detalles de la Reserva (por ejemplo, el nombre de los viajeros).
3. Dependiendo del Contrato de transporte, es posible que podamos ayudarte a cambiar o cancelar la Reserva si quieres hacerlo. Contacta con nosotros a través de la página de Ayuda (disponible las 24 horas del día), si necesitas algún tipo de ayuda.

E4. Lo que tienes que hacer

1. Debes completar todos tus datos de contacto correctamente, para que tanto nosotros como el Proveedor de servicios podamos brindarte información sobre la Reserva y, si es necesario, ponernos en contacto contigo.
2. Debes leer y aceptar cumplir con nuestros Términos y los Términos de terceros (que se mostrarán al finalizar la compra), y reconocer que su incumplimiento puede generar cargos adicionales y/o la cancelación de la Reserva.

E5. Precio y pago

1. Cuando reserves un Vuelo, nosotros, el Agregador externo (o una parte especificada por ellos) o un tercero, como una aerolínea, seremos los encargados de gestionar el pago. Para obtener más información sobre cómo nos encargamos de gestionar el pago (incluyendo los derechos y las obligaciones relativas a ello), consulta el apartado "Pago" (A7) que figura arriba.

E6. Modificaciones, cancelaciones y reembolsos

1. Encontrarás las condiciones de cancelación en el Contrato de transporte que formalices con la aerolínea. Podrás consultarlo al reservar el Vuelo y cuando el Vuelo esté confirmado (en tu página "Gestionar Reserva").
2. Puede haber un cargo por cambiar o cancelar el Vuelo.
3. Las aerolíneas se reservan el derecho de reprogramar o cancelar vuelos de acuerdo con los términos y condiciones de la aerolínea, el Contrato de transporte o las políticas de la aerolínea.
4. Diferentes billetes de la misma aerolínea pueden tener distintas restricciones o incluir diferentes servicios. Procura leer toda la información que se te proporcione durante el proceso de reserva.
5. Si tienes alguna pregunta sobre cambios, cancelaciones o reembolsos, ponte en contacto con nuestro equipo del servicio de Atención al cliente.

E7. ¿Qué más necesitas saber?

Código compartido

1. Algunas aerolíneas tienen acuerdos de "código compartido" con otras aerolíneas. Por lo tanto, puedes comprar el billete de una aerolínea (la "aerolínea que emite el billete"), pero volar en un avión que es propiedad de otra aerolínea (la "aerolínea operadora"). En la mayoría de los casos como este, el check-in se hace con la aerolínea operadora, pero debes confirmar esta información de manera anticipada con la aerolínea que emite el billete.

2. Durante el proceso de reserva del Vuelo, se indicará si se trata de un Vuelo de "código compartido".

Prácticas prohibidas de las aerolíneas

3. La mayoría de las aerolíneas no permiten que las personas compren billetes que incluyan vuelos que no tienen la intención de usar como, por ejemplo, un billete de viaje de ida y vuelta si la persona no tiene la intención de usar el vuelo de regreso. Para obtener más ejemplos, busca "vuelos con ciudad oculta" ("point-beyond ticketing" o "hidden-city ticketing") o "vuelos con billetes cruzados" ("back-to-back ticketing").

4. Al comprar un Vuelo, te comprometes a no hacerlo. Si lo haces incumpliendo las condiciones de la aerolínea (que se te faciliten al realizar la Reserva), nos reembolsarás cualquier diferencia entre el coste del viaje real y el coste del viaje completo que figure en el (los) billete(s) si la aerolínea nos la reclama.

Uso de segmentos de vuelo

5. La mayoría de las aerolíneas requieren que los clientes utilicen sus vuelos en orden. Por tanto, si no utilizas el primer vuelo, la aerolínea puede cancelar automáticamente el resto del itinerario.

6. Si la aerolínea te permite "saltarte" cualquier vuelo del itinerario, asegúrate de cancelar los Vuelos que no deseas, de acuerdo con las condiciones de cancelación. Ten en cuenta que es posible que no tengas derecho a un reembolso íntegro (o de cualquier tipo) por estos Vuelos no utilizados.

Billetes de trayecto único

7. Si compras dos billetes de trayecto único en lugar de un billete de viaje de ida y vuelta:

- realizarás dos Reservas independientes, cada una con sus propias reglas y condiciones;
- cualquier cambio en un Vuelo no afectará al otro (por ejemplo, si se cancela el Vuelo inicial, no se garantiza un reembolso para el segundo Vuelo).

8. Si viajas al extranjero, es posible que debas demostrar al personal del Check-in y/o inmigración que tienes un Vuelo de

vuelta (consulta el apartado "Viajes internacionales" que figura a continuación para obtener más información sobre pasaportes, visados, etc.).

Cargos, impuestos y tarifas

9. La tarifa incluirá todos los impuestos y cargos cobrados por una aerolínea o el Gobierno (excepto los cargos de entrada/salida; consulta el apartado "Cargos de entrada/salida" que figura a continuación). Es posible que debas hacer frente a cualquier cambio retroactivo en el tipo impositivo.

Cargos de servicio

10. Según el Vuelo que hayas elegido, puede que nosotros, el Agregador externo o ambos te cobremos cargos de servicio.

- Nuestro cargo de servicio (si lo hay) es un cargo que se aplica por usar nuestra Plataforma para comprar un billete de un Agregador externo. El cargo incluye el IVA/GST u otros impuestos similares que se puedan aplicar.
- El cargo de servicio (si lo hay) del Agregador externo es un cargo que este aplica por actuar como intermediario con la(s) aerolínea(s). El cargo puede incluir el IVA/GST u otros impuestos similares que se puedan aplicar.

11. El precio del billete incluirá cualquier posible cargo de servicio.

Cargos por equipaje y otros extras

12. La aerolínea puede cobrar por el equipaje facturado, exceso de equipaje, exceso de peso, embarque prioritario, asientos asignados, entretenimiento a bordo, comida y bebida y check-in en el aeropuerto.

13. De ser así, los cargos serán adicionales al precio del billete (a menos que se indique expresamente que el Vuelo incluye los extras).

Viajes internacionales

14. Es tu responsabilidad:

- llevar un pasaporte válido y, de ser necesario, un visado válido;
- cumplir con los requisitos de entrada;
- averiguar si necesitas un visado para pasar por un país que no es el destino final;
- consultar a la embajada correspondiente con anticipación si ha habido algún cambio en los requisitos de pasaporte, visado o entrada;
- revisar cualquier advertencia o consejo del país de residencia/origen antes de viajar a cualquier país o región (tanto destino final como país intermedio).

15. Al organizar el viaje hacia o desde cualquier lugar, no garantizamos que esté exento de riesgos y, en la máxima

86

medida de lo permitido por la ley, no seremos responsables de los daños o pérdidas resultantes.

16. No es una práctica común, pero el derecho internacional permite la "desinsectación" de aviones para matar insectos. Para hacer esto, el personal puede rociar la cabina del avión con un insecticida en aerosol con los pasajeros a bordo, o tratar sus superficies interiores con un insecticida residual cuando no estén a bordo. Antes de viajar, te recomendamos busques más información sobre la desinsectación, incluido dónde podría ocurrir.

Cargos de entrada/salida

17. La tarifa no incluirá ningún cargo que el país o el aeropuerto cobre a las personas que entran o salen del país y que se cobre directamente en el aeropuerto. Antes de viajar, te recomendamos que te informes de si tienes que pagar este tipo de cargo.

Reino Unido: Protección financiera

18. **Titular de la ATOL:** Booking.com B.V.

19. Número de licencia ATOL: XXXXXXXXXX

■. Dentro del Reino Unido, proporcionamos una protección financiera completa para nuestras ventas de solo vuelos con protección ATOL a través de nuestra Licencia de Organizador de Viajes (LTO) / 11067, emitida por la Autoridad de

21. Cuando adquieres un vuelo protegido por ATOL, recibes un Certificado ATOL. En este se indica lo que está protegido financieramente, dónde puedes obtener información sobre lo que esto significa para ti y con quién ponerse en contacto si las cosas salen mal.

22. Nosotros o los proveedores identificados en tu Certificado ATOL te proporcionaremos los servicios enumerados en el Certificado ATOL (o una alternativa adecuada). En algunos casos, cuando ni nosotros ni el proveedor podemos hacerlo por razones de insolvencia, un titular alternativo de la ATOL puede proporcionarte los servicios que has adquirido o una alternativa adecuada (sin coste adicional para ti). Aceptas que, en esas circunstancias, el titular alternativo de la ATOL cumplirá con esas obligaciones y aceptas pagar el dinero pendiente que deberás pagar en virtud de tu contrato a ese titular alternativo de la ATOL. No obstante, también aceptas que, en algunos casos, no será posible designar a un titular alternativo de la ATOL, en cuyo

caso, tendrás derecho a hacer una reclamación en virtud del sistema ATOL (o la empresa emisora de tu tarjeta de crédito, según proceda).

23. Si nosotros o los proveedores identificados en el certificado ATOL no podemos proporcionar los servicios indicados (o una alternativa adecuada, a través de un titular alternativo de la ATOL o de otro modo) por razones de insolvencia, los Fideicomisarios del Air Travel Trust ("ATT", por sus siglas en inglés) pueden efectuar un pago a tu favor (u otorgarte un beneficio) en virtud del sistema ATOL. Aceptas que, a cambio de dicho pago o beneficio, cedes absolutamente a dichos Fideicomisarios cualquier reclamación que tengas o puedas tener derivada o relacionada con la no prestación de los servicios, incluida cualquier reclamación contra nosotros, el agente de viajes (o la empresa emisora de tu tarjeta de crédito, según proceda). También aceptas que dichas reclamaciones pueden reasignarse a otro organismo, si ese otro organismo ha pagado las sumas que tú has reclamado en virtud del sistema ATOL.

Unión Europea: Derechos de los pasajeros según el Reglamento 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo

24. Si tu vuelo se retrasa o se cancela, o se te niega el embarque, puedes tener derecho a una compensación/asistencia según el Reglamento 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo si:

- estás volando a la Unión Europea;
- estás volando fuera de la Unión Europea;
- el vuelo lo proporciona una aerolínea de la Unión Europea.

Unión Europea: Responsabilidad de la aerolínea según el Reglamento 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo

25. En caso de accidente dentro de la Unión Europea, es posible que se aplique el Reglamento 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo.

Unión Europea: Derechos de las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida en el transporte aéreo según el Reglamento 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo

26. El Reglamento 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo establece ciertos derechos para las personas con alguna

84

discapacidad o movilidad reducida.

Cómo trabajamos

27. Para obtener información sobre comentarios, ranking, cómo hacemos dinero y otros aspectos, consulta la sección Cómo trabajamos, que también forma parte de nuestras Condiciones.

F. Transporte público y privado

F1. Alcance de esta sección

F2. Relación contractual

F3. Lo que haremos

F4. Lo que tienes que hacer

F5. Precio y pago

F6. Modificaciones, cancelaciones y reembolsos

F7. ¿Qué más necesitas saber?

F1. Alcance de esta sección

1. Esta sección contiene las condiciones específicas para los productos y servicios de Transporte público y privado. Se aplica al igual que la sección A (que se aplica a todas las Experiencias de viaje).

F2. Relación contractual

1. Cuando reserves con antelación Transporte público o privado, la Reserva se hará directamente con el Proveedor de servicios. Cuando reserves Transporte privado bajo demanda, la Reserva se realizará con el Agregador externo. En todos los casos, nuestras Condiciones regirán el proceso de reserva.

2. **Transporte privado reservado con antelación.** Tanto tú como el Proveedor de servicios acordáis cumplir con estas Condiciones.

3. **Transporte público y Transporte privado bajo demanda.** Se te proporcionarán los términos del Proveedor de servicios durante el proceso de reserva. Si hay alguna discrepancia entre sus términos y nuestras Condiciones, prevalecerán sus términos.

4. **Transporte privado bajo demanda.** Al hacer una reserva, confirmas que:

- has leído y aceptado las condiciones del Proveedor de servicios (cuando corresponda);
- aceptas ponerte en contacto con el Proveedor de servicios directamente sobre cualquier problema;
- comprendes que el Proveedor de servicios es el responsable de organizar y proporcionar el Transporte privado, elegir rutas, establecer precios y proporcionar toda la información relevante;
- aceptas que nosotros solo proporcionamos una plataforma de reserva (conocida como servicio API), y no seremos responsables de ninguna pérdida que sufras debido a algo que el conductor o el Proveedor de

servicios haga o deje de hacer, a excepción de lo previsto en la sección "Limitaciones de responsabilidad" (A18).

No todos los Proveedores de servicios tienen sus propios términos, pero puedes consultar todos los términos que nos han proporcionado.

F3. Lo que haremos

1. Proporcionamos la Plataforma en la que los Proveedores de servicios pueden promocionar y vender sus Experiencias de viaje, y tú puedes buscarlas, compararlas y reservarlas.
2. Una vez que hayas hecho la reserva, le daremos al Proveedor de servicios tus datos (por ejemplo, tu nombre, número de teléfono y lugar de recogida).
3. **Todo el Transporte privado.** Te proporcionaremos los datos de contacto del Proveedor de servicios.
4. **Transporte privado reservado con antelación.** Nos aseguraremos de que el Proveedor de servicios sepa qué tamaño de vehículo has solicitado.
5. **Transporte público.** Te daremos (o te diremos cómo recoger) tus billetes.

F4. Lo que tienes que hacer

1. Debes verificar los detalles de la Reserva cuidadosamente y proporcionar toda la información que necesitamos para organizar la Reserva (requisitos, datos de contacto, etc.).
2. Debes asegurarte de que todos los miembros del grupo cumplan con nuestras Condiciones y (cuando corresponda) los términos del Proveedor de servicios, que has podido leer y aceptar durante el proceso de reserva. Reconoces que, si los incumples:
 - es posible que tengas que pagar cargos adicionales;
 - la Reserva puede ser cancelada;
 - el conductor puede negarse a efectuar el traslado.
3. Debes tener en cuenta que los tiempos de viaje estimados no tienen en cuenta las condiciones del tráfico.
4. **Todo el Transporte privado.** Debes asegurarte de que todos los pasajeros estén en el lugar de recogida a tiempo.
5. **Todo el Transporte privado.** Cuando se acerque la Hora de recogida, debes tener el teléfono (cuyo número indicaste al hacer la Reserva) encendido y estar disponible para recibir llamadas o mensajes de texto, por si acaso el conductor necesita ponerse en contacto contigo. No podemos garantizar que puedan ponerse en contacto contigo a través de aplicaciones de mensajería como WhatsApp o Viber.
6. **Transporte privado reservado con antelación.** Para cualquier recogida en el aeropuerto, debes proporcionarnos los detalles de tu vuelo al menos 24 horas antes de la Hora de recogida, para que el Proveedor de servicios pueda ajustar la Hora de recogida si el vuelo se retrasa. Si no pueden proporcionar un Transporte privado después de un retraso o

cancelación de un vuelo, ponte en contacto con nuestro equipo del servicio de Atención al cliente.

7. Transporte público. Debes asegurarte de que todos los pasajeros lleguen a tiempo, dejando suficiente tiempo para recoger los billetes si es necesario.

8. Debes tener 18 años o más para hacer una Reserva, y cualquier pasajero menor de 18 debe ir acompañado de un adulto responsable.

9. Debes asegurarte de que ningún pasajero se comporte de manera inapropiada, por ejemplo, teniendo una actitud ofensiva o haciendo algo que pueda poner en peligro a alguien.

10. Debes asegurarte de elegir el Transporte público o Transporte privado que sea adecuado (en términos de tamaño del grupo, cantidad de equipaje, requisitos de accesibilidad, etc.).

F5. Precio y pago

- **Transporte privado bajo demanda.** Puedes cancelar en cualquier momento antes de la Hora de recogida, pero el Proveedor de servicios puede cobrarte un cargo de cancelación.
- **Transporte público.** Es probable que no tengas derecho a un reembolso una vez que se confirme la Reserva.

2. Si tu Proveedor de servicios tiene unas condiciones de cancelación diferentes (que podrás consultar al hacer la reserva), prevalecerán sus condiciones.

3. Tanto nosotros como el Proveedor de servicios podemos cancelar la Reserva con poco o ningún aviso, pero esto solo podría suceder en situaciones muy específicas. Por ejemplo, si:

- el Proveedor de servicios se declara insolvente o realmente no puede cumplir con la Reserva, en cuyo caso haremos todo lo posible para organizar un transporte alternativo (y, en caso de no poder hacerlo, te reembolsaremos la totalidad del importe);
- estás incumpliendo estas Condiciones o las condiciones del Proveedor de servicios, en cuyo caso puede que no tengas derecho a reembolso.

Modificaciones (cambios) antes de que comience el Trayecto

4. Transporte privado reservado con antelación. El e-mail de confirmación indicará con cuánta anticipación (antes de la Hora de recogida) puedes solicitar cualquier cambio en la Reserva (como la ubicación o la hora).

5. Transporte privado bajo demanda. Para cambiar la Reserva, es posible que debas cancelarla (lo que podría incurrir en un cargo de cancelación) y hacer una nueva.

6. Transporte público. No puedes cambiar la Reserva una vez confirmada.

7. Si nosotros o el Proveedor de servicios necesitamos cambiar la Reserva (por ejemplo, si hay una huelga que interfiere con el viaje), te informaremos lo antes posible. Si tras eso decides cancelar la Reserva:

- **Cualquier Transporte.** A menos que canceles por una de las razones que figuran en el siguiente apartado, tendrás derecho a un reembolso completo (sin importar lo cerca que esté el inicio del viaje).
- **Cualquier Transporte privado.** Si el cambio es simplemente un nuevo conductor, un nuevo Proveedor de servicios o un vehículo nuevo (similar), no tendrás derecho a ningún reembolso (a menos que canceles con suficiente antelación).

De cualquier manera, ni nosotros ni el Proveedor de servicios seremos responsables de los costes en los que puedas incurrir (por ejemplo, por transporte alternativo o habitaciones de hotel).

Reembolsos

8. Si deseas solicitar un reembolso, debes hacerlo por escrito en un máximo de 14 días después de la Hora de recogida.

9. Cualquier reembolso puede tardar hasta 5 días hábiles en aparecer en tu cuenta.

10. **Todo el Transporte privado.** Si el conductor no está en el lugar de recogida a tiempo, puedes solicitar un reembolso e investigaremos lo ocurrido.

11. **Todo el Transporte privado.** No tendrás derecho a un reembolso si el Trayecto no se realiza según lo planeado debido a que:

- el conductor o el Proveedor de servicios no puede ponerse en contacto contigo;
- uno o más pasajeros no están en el lugar de recogida a tiempo y no has solicitado una nueva Hora de recogida;
- solicitas cambios irrazonables en la Hora de recogida o el Trayecto;
- no nos informas a nosotros, al Proveedor de servicios o al conductor sobre cualquier cambio que desees hacer;
- proporcionaste detalles incorrectos al reservar el Transporte privado (lugar de recogida, datos de contacto, número de personas, cantidad de equipaje, etc.).

F7. ¿Qué más necesitas saber?

Transporte privado reservado con antelación.

1. Consulta el e-mail de confirmación para ver cuánto tiempo esperará el conductor en el lugar de recogida.

Transporte privado bajo demanda

2. Es posible que el conductor no espere más allá de la Hora de recogida y, si lo hace, es posible que te cobre por el tiempo de espera. Se te puede cobrar un cargo de cancelación si no estás en el punto de recogida a la hora de recogida.

Cargos de reparación o limpieza

3. Si algo necesita ser reparado o limpiado porque alguien en tu grupo ha hecho algo irrazonable o no cumple con las presentes Condiciones, serás responsable del coste de las reparaciones y la limpieza.

Cómo trabajamos

4. Para obtener información sobre comentarios, ranking, cómo hacemos dinero y otros aspectos, consulta la sección Cómo trabajamos, que también forma parte de nuestras Condiciones.

Diccionario de Booking.com

"Cuenta" se refiere a una cuenta (con Booking.com o una Empresa del grupo), a través de la cual puedes reservar Experiencias de viaje en nuestra Plataforma.

"Alojamiento" se refiere a la prestación de un servicio de alojamiento por parte de un Proveedor de servicios (en la

Sección B, "Proveedor de servicios" se refiere al proveedor del servicio de alojamiento).

"Atracción turística" se refiere a la prestación de un servicio de Atracción turística por parte de un Proveedor de servicios (en la Sección C, "Proveedor de servicios" se refiere al proveedor del servicio de Atracción turística).

El "servicio de Atracción turística" incluye, entre otros, tours, museos, atracciones turísticas, actividades y experiencias.

"Reserva" se refiere a la reserva de una Experiencia de viaje de nuestra Plataforma, tanto si la pagas al momento como más tarde.

"Booking.com", "nos", "nosotros" o "nuestro" se refiere a Booking.com B.V. (para alojamientos, vuelos o atracciones turísticas) o a Booking.com Transport Limited (para cualquier servicio de transporte terrestre). Contacto corporativo

"Confirmación de reserva" (en la sección "Alquiler de coches") hace referencia al vale e e-mail de confirmación que te enviamos, en el que se explican los detalles de la Reserva.

"Booking Network Sponsored Ads" hace referencia a nuestro programa y les permite a los Proveedores de servicios de Alojamiento presentar ofertas a través de un tercero (Koddi) para que su producto aparezca en segundo lugar cuando ordenes los resultados de búsqueda por "Nuestros destacados".

"Crédito transferible" hace referencia a un beneficio con un valor monetario que puedes "transferir" al Método de pago que tienes registrado con nosotros, o que puedes utilizar para pagar el importe de una Experiencia de viaje futura.

"Contrato de transporte" se refiere al contrato que tú y el Proveedor de servicios suscribís en relación con tu Vuelo.

"Crédito" se refiere a un beneficio con un valor monetario. Existe el "Crédito transferible" y el "Crédito para viajar".

"Reembolso en la tarjeta de crédito" se refiere a un beneficio con un valor monetario que se puede cobrar en la tarjeta de crédito que tienes registrada con nosotros, pero que no se puede utilizar para pagar el importe de una Experiencia de viaje futura.

"Proveedor de conectividad" hace referencia a una empresa que permite a los alojamientos y a Booking.com comunicar la información del alojamiento y los datos de las reservas de los clientes.

"Tipo de cambio de moneda" se refiere al tipo de cambio que usamos para convertir moneda; actualmente se trata del Tipo de cambio de cierre de jornada de WM/Refinitiv, pero puede cambiar.

"Reserva que cumple los requisitos" se refiere a una Reserva que cumple con los criterios para recibir para un Premio.

"Vuelo" se refiere a la prestación de un vuelo por parte de un Proveedor de servicios (en la Sección E, "Proveedor de servicios" se refiere a la aerolínea).

"Empresa del grupo" se refiere a una empresa afiliada de Booking.com, ya sea accionista directo de Booking.com o parte del grupo Booking Holdings Inc.

"Criterios de premios particulares" se refiere a las reglas que se aplican a determinados Premios, además de los términos generales de "Premios, Crédito y Monedero" (A13) que figuran arriba.

"Contrato de intermediación" (en la sección "Vuelos") se refiere al contrato que tú y el Agregador externo suscribís en relación con la manera en que este gestiona el billete de tu Vuelo (y, en algunos casos, cualquier extra) con la aerolínea u otra empresa.

"Conductor principal" se refiere al conductor cuyos datos se hayan introducido durante el proceso de reserva.

"Transporte privado bajo demanda" se refiere al vehículo privado que has solicitado cuando llegas al lugar de recogida (o justo antes).

"Pagar en tu moneda" se refiere a la opción de pago que a veces ofrecemos cuando un Proveedor de servicios no utiliza tu moneda. Esta opción te permite pagar en tu propia moneda.

"Método de pago" se refiere al método utilizado para pagar una Reserva, que podrá ser una tarjeta de crédito/débito o un método de pago alternativo.

"Recogida" (en la sección "Alquiler de coches") se refiere al proceso al inicio del Alquiler, cuando proporcionas la identificación requerida y otra documentación, pagas los cargos y los extras adicionales, suscribes el Contrato de alquiler y recoges el coche.

"Hora de recogida" (en la sección "Alquiler de coches") hace referencia a la fecha y hora (local) en la que debes recoger el coche, tal como se indica en la Confirmación de reserva.

"Hora de recogida" (en la sección "Transporte público y privado") se refiere a la hora (local) en la que un Transporte privado reservado previamente debe llegar al lugar de recogida, o cuando un Transporte privado bajo demanda llega realmente el lugar de recogida.

"Plataforma" se refiere a la página web o app a través de la cual puedes reservar Experiencias de viaje, ya sea propiedad de

"Crédito para viajar" se refiere a un beneficio con un valor monetario que puedes utilizar para pagar el importe de una Experiencia de viaje futura, pero que no puedes "transferir".

"Experiencia de viaje" se refiere a uno de los productos o servicios relacionados con viajes de la Plataforma.

"Pago por adelantado" se refiere a un pago que realizas cuando reservas un producto o servicio (en lugar de cuando realmente lo usas).

"Monedero" se refiere a un panel en tu Cuenta que muestra tus Premios, Crédito y otros incentivos.

FECHA: 31 de octubre de 2023

Para las reservas realizadas entre el 14 de febrero de 2022 y el 30 de octubre de 2023, ambos incluidos


Junin, 17 de octubre de 2025.-

Visto, la presentación efectuada por BOOKING.COM ARGENTINA SRL, esta Dirección entiende que corresponde agregar la prueba informativa que surge de la propia web de la denunciada.-

DIRECCION GENERAL DE DEFENSA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS.

Información legal

Sobre Booking.com™

Información legal

Reglamento de Servicios
Digitales

Ley de Mercados Digitales

Declaración de accesibilidad

Condiciones del servicio

Cómo trabajamos

Oficinas en todo el mundo

Contacto

Centro de prensa

Trabaja en Booking.com

Sostenibilidad en
Booking.com

Incluye tu alojamiento

Booking.com for Business

Acceso a la extranet

Conviértete en afiliado

Código de conducta para
proveedores

Booking.com B.V. (la empresa que está detrás de Booking.com™) está registrada y tiene su sede social en Ámsterdam, Países Bajos, ("Booking.com", "nosotros", "nos" o "nuestro/a") desde donde ofrece un servicio de reservas de alojamiento online (el "Servicio") a través de su sitio web (el "Sitio web"), y cuenta con soporte a nivel internacional por su grupo de empresas locales ("las empresas filiales"). Las empresas filiales únicamente prestan soporte interno a Booking.com B.V. Las empresas filiales no ofrecen el Servicio y no poseen, operan o administran el Sitio web ni ningún otro sitio web.

Para todas las preguntas acerca de Booking.com, el Servicio (ej. el servicio de reservas de alojamiento online) y el Sitio web, o para enviar o entregar cualquier documento, correspondencia, notificación u otras comunicaciones relacionadas con Booking.com, el Servicio y el Sitio web, o para consultas de prensa, es necesario ponerse en contacto con Booking.com B.V. directamente.

Booking.com B.V. no acepta ni asume ningún domicilio en ningún lugar, ubicación u oficina del mundo (tampoco en la oficina de sus empresas filiales), que no sea su domicilio social de Ámsterdam. Las empresas filiales no operan y no están autorizadas a actuar bajo ningún concepto como agente de proceso o servicio de Booking.com B.V. No se pueden realizar reservas en ni a través de las empresas filiales.