

Si tu país de residencia o establecimiento se encuentra en el Espacio Económico Europeo («EEE»), o bien es Suiza o el Reino Unido, se te aplicarán los [Términos de Servicio para Usuarios Europeos](#).

Si tu país de residencia o establecimiento se encuentra fuera del EEE, Suiza, Australia y el Reino Unido, se te aplicarán los [Términos de Servicio para Usuarios fuera del EEE, el Reino Unido y Australia](#).

Si tu país de residencia o establecimiento es Australia, se te aplicarán los [Términos de Servicio para Usuarios Australianos](#).

Términos de Servicio para Usuarios Europeos

Airbnb no se compromete a utilizar una entidad alternativa de resolución de conflictos en el sentido de la Directiva 2013/11/UE para resolver conflictos con los consumidores ni tiene la obligación de hacerlo.

La Sección 25 de los presentes Términos contiene una cláusula de arbitraje y de renuncia a demandas colectivas que se aplica a todas las demandas presentadas contra Airbnb en Estados Unidos. Te rogamos que la leas detenidamente.

Última actualización: 5 de febrero de 2026

Gracias por utilizar Airbnb.

-  Los documentos a los que se hace referencia en estos Términos incluyen, entre otros:
- Los [Términos de Pago del Servicio](#), que rigen todos los servicios de pago que las entidades de pago de Airbnb (colectivamente, «Airbnb Payments») presten a los Miembros.
 - La [Política de Privacidad](#), que describe la forma en que recogemos y utilizamos los datos personales.
 - La [Política sobre Comisiones de Servicio](#), que describe cómo se cobran las comisiones de servicio de Airbnb a los Anfitriones y los Viajeros.
 - La [Política sobre el Cobro de Comisiones fuera de Airbnb](#), que describe las circunstancias en las que un Anfitrión puede cobrar importes adicionales fuera de la Plataforma Airbnb.
 - La [Política de Uso fuera de la Plataforma Airbnb](#), que prohíbe que determinadas acciones se lleven a cabo fuera de la Plataforma Airbnb.
 - La [Política de Impuestos](#), que explica qué impuestos pueden aplicarse a una Reserva.
 - Las [Normas de Privacidad para Anfitriones](#), que especifican el tratamiento que deben dar los Anfitriones a los datos personales de los Viajeros.
 - Los [Términos Adicionales para Anfitriones de Servicios y Experiencias](#), que rigen el uso de la Plataforma Airbnb para publicar y ofrecer Servicios o Experiencias.
 - Las [Políticas de Cancelación para los Alojamientos](#), que explican las condiciones de cancelación que pueden aplicarse a un Anuncio. La política de cancelación del Anfitrión aplicable a cada reserva aparece en la página del Anuncio antes de reservar.
 - Las [Políticas de Cancelación para los Anuncios de Servicios y Experiencias](#), que explican las condiciones de cancelación que pueden aplicarse a un Servicio o una Experiencia.
 - La [Política de Anulación por Circunstancias Extraordinarias](#), que explica cómo se gestionan las cancelaciones cuando surgen imprevistos ajenos a tu control después de realizar la Reserva que

te impiden o prohíben completarla.

- La **Política de Reserva Alternativa y Reembolso para Alojamientos**, que explica cómo Airbnb ayudará al Viajero a encontrar un alojamiento alternativo y cómo gestiona los reembolsos cuando un Anfitrión cancela una reserva o cuando otro Problema con la Reserva impide el correcto desarrollo de una estancia.
- La **Política de Reembolso para Servicios y Experiencias**, que explica cómo se gestionan los reembolsos de los Servicios y las Experiencias cuando un Anfitrión cancela o se produce un Problema con la Reserva.
- La **Página del Centro de Resoluciones**, que describe cómo se pueden resolver los conflictos monetarios entre los Anfitriones y los Viajeros.
- Los **Términos de la Protección frente a Daños para Anfitriones**, que explican las condiciones, las exclusiones y las limitaciones en virtud de las cuales Airbnb aceptará pagar a un Anfitrión para reparar o sustituir una Propiedad Cubierta cuando se produzca una Pérdida Cubierta.
- La **Política de Evaluaciones**, que rige las evaluaciones que los Miembros dejan en la Plataforma Airbnb.
- Las **Políticas de la Comunidad**, que establecen las expectativas de los Miembros de la comunidad de Airbnb.
- La **Política de Contenido**, que rige la publicación de contenido por parte de los Miembros en la Plataforma Airbnb.
- La **Política contra la Discriminación**, que describe los principios fundamentales de inclusión y respeto y proporciona orientación a los Miembros sobre la igualdad de trato a los Viajeros independientemente de sus características personales.
- Los **Estándares y Requisitos para los Servicios y Experiencias**, que explican las condiciones que se aplican a este tipo de actividades.

Para que puedas consultarlos cómodamente, hemos incluido aquí arriba varios términos y políticas a los que se hace referencia en estos Términos. No obstante, es importante que tengas en cuenta que existen otros términos y políticas complementarios a los que puedes acceder desde las páginas **Condiciones legales** y **Políticas**, que se aplican al uso que haces de la Plataforma Airbnb y que se incorporan a los Términos por referencia, y que estos forman parte del acuerdo jurídicamente vinculante que formalizas con Airbnb.

Los presentes Términos de Servicio para Usuarios Europeos (en lo sucesivo, los «**Términos**») constituyen un contrato legalmente vinculante entre Airbnb y tú, por el cual se rige tu derecho de uso de los sitios web, las aplicaciones y demás ofertas de Airbnb (denominados, conjuntamente, «**Plataforma Airbnb**»). Cuando estos Términos utilizan «**Airbnb**», «**nosotros**», «**nos**» o «**nuestro**», se refieren a la entidad de Airbnb mencionada en el **Anexo 1** con quien tú suscribas el contrato.

La Plataforma Airbnb ofrece un espacio en línea que permite a los usuarios (en lo sucesivo, los «**Miembros**») publicar, ofrecer, buscar y reservar servicios. Los Miembros que publican y ofrecen servicios son «**Anfitriones**» y los Miembros que buscan, reservan o utilizan servicios se denominan «**Viajeros**» o «Participantes». Los Anfitriones ofrecen alojamiento (en lo sucesivo, «**Alojamientos**»); actividades, excursiones y eventos como tours, clases, experiencias en vivo o actividades al aire libre que se denominan experiencias en la Plataforma Airbnb (en lo sucesivo, «**Experiencias**»); así como servicios y actividades que suelen ofrecerse en un Alojamiento, como entrenadores personales, sesiones de bienestar o preparación de comidas, que se denominan servicios en la Plataforma Airbnb (en lo sucesivo, «**Servicios**»), y una variedad de servicios de viaje y de otro tipo (denominados, en conjunto, «**Servicios de Anfitrión**», y cada oferta de Servicios de Anfitrión, «**Anuncio**»). En calidad de proveedor de la Plataforma Airbnb, Airbnb no posee, controla, ofrece ni

gestiona ningún Anuncio, Servicios de Anfitrión o servicio turístico. Airbnb no es parte en los contratos suscritos directamente entre Anfitriones y Viajeros ni constituye un agente inmobiliario, agencia de viajes, asegurador, organizador o minorista de viajes combinados con arreglo a la Directiva (UE) 2015/2302. Airbnb no actúa como agente en capacidad alguna para ningún Miembro, excepto conforme a lo dispuesto en los **Términos de Pago del Servicio** (en lo sucesivo, los «**Términos de Pago**»). Para obtener más información sobre las funciones de Airbnb, consulta la Sección 17.

En Airbnb tenemos el compromiso de ofrecer un sitio web y una aplicación accesibles. Para obtener más información sobre cómo cumplimos los estándares de accesibilidad digital, y para descubrir cómo usar nuestro sitio web y obtener ayuda con cuestiones relacionadas con la accesibilidad, visita nuestra **Declaración de Accesibilidad**.

Índice para Usuarios Europeos

Condiciones aplicables a los Viajeros

- 1. Buscar y reservar con Airbnb.**
- 2. Cancelaciones, problemas con las reservas, reembolsos y modificaciones de las reservas.**
- 3. Tus responsabilidades.**

Condiciones aplicables a los Anfitriones

- 4. Ser Anfitrión en Airbnb.**
- 5. Gestión de los Anuncios.**
- 6. Cancelaciones, problemas con las reservas y modificaciones de las reservas.**
- 7. Impuestos.**

Términos generales

- 8. Evaluaciones.**
- 9. Contenido.**
- 10. Comisiones.**
- 11. Normas de la Plataforma Airbnb.**
- 12. Notificaciones sobre el Contenido y moderación del Contenido.**

13. Rescisión, suspensión y otras medidas.

14. Sistema de gestión de reclamaciones.

15. Modificación de los presentes Términos.

16. Resolución de quejas y Reclamaciones por Daños y Perjuicios entre los Miembros.

17. El papel de Airbnb.

18. Cuentas de los Miembros.

19. Aviso legal.

20. Responsabilidad.

21. Indemnización.

22. Entidades contratantes.

23. Legislación y jurisdicción aplicables.

24. Otras disposiciones.

25. Resolución de conflictos y Acuerdo de Arbitraje en Estados Unidos.

Términos adicionales específicos para Anfitriones Profesionales

26. Hospedar en Airbnb como Anfitrión Profesional.

27. Gestión de reclamaciones y mediación.

28. Acceso a los datos.

29. Canales de distribución adicionales.

Anexo 1: Entidades Contratantes.

Condiciones aplicables a los Viajeros

1. Buscar y reservar con Airbnb.

1.1 Búsqueda y recomendaciones.

Se pueden buscar Servicios de Anfitrión aplicando parámetros de búsqueda, como el tipo de Servicio de Anfitrión, el tipo de alojamiento, el destino, las fechas y el número de Viajeros. También

se pueden utilizar filtros para acotar los resultados de la búsqueda. Los resultados se basan en la coincidencia con los parámetros de búsqueda y en otros criterios. Se tienen en cuenta factores como el precio, la disponibilidad, las evaluaciones, el servicio de atención al cliente y el historial de cancelaciones, la popularidad, los viajes anteriores, los Anuncios guardados y los requisitos de los Anfitriones (p. ej., número mínimo o máximo de noches), entre otros. Para obtener más información sobre los resultados de búsqueda, consulta la Sección 5.3 y el [Centro de ayuda](#) de Airbnb.

Airbnb también utiliza sistemas de recomendación de contenido para ofrecer sugerencias personalizadas que ayuden a los viajeros a descubrir destinos, alojamientos, experiencias o servicios que puedan ser de su interés. Estos sistemas tienen en cuenta una serie de criterios que pueden incluir la ubicación, el historial de búsqueda, el idioma, las reservas anteriores, la época del año o la estacionalidad, el precio de las reservas, el número y el tipo de viajeros, la antigüedad y la extensión de las evaluaciones, y el interés en ciertos destinos que han manifestado viajeros similares. Para obtener más información sobre los sistemas de recomendación de contenido de Airbnb, consulta el [Centro de ayuda](#).

1.2 Reserva.

Al reservar un Anuncio, aceptas pagar todos los cargos correspondientes, incluidos el precio del Anuncio, las tarifas aplicables, como la [comisión de servicio de Airbnb](#), las [comisiones abonadas fuera de Airbnb](#), los [impuestos](#) y cualquier otro concepto previsto en la página de pago (denominados, conjuntamente, «**Precio Total**»). Si decides pagar con una divisa distinta de la establecida por el Anfitrión para su Anuncio, el precio que se te mostrará se basará en un tipo de cambio que determinará Airbnb. Al recibir la confirmación de la reserva, se formaliza un contrato de Servicios de Anfitrión (una «**Reserva**») directamente entre el Anfitrión y tú. Además de los presentes Términos, te registrarás por todos los términos de la Reserva y tendrás la obligación de cumplirlos, incluida la política de cancelación y cualquier otra regla, norma, política o requisito identificado en el Anuncio o durante el proceso de pago que resulten aplicables a la Reserva. Es tu responsabilidad leer y comprender estas normas, estándares, políticas y requisitos antes de reservar un Anuncio. Ten en cuenta que algunos Anfitriones trabajan con un coanfitrión o como parte de un equipo al ofrecer sus Servicios de Anfitrión.

1.3 Reservas de Alojamiento.

Una Reserva de Alojamiento constituye una licencia limitada para acceder al Alojamiento, utilizarlo y pernoctar en él. El Anfitrión se reserva el derecho de acceder al Alojamiento durante la estancia del Viajero, siempre que: i) sea razonablemente necesario, ii) esté permitido por el contrato suscrito entre el Anfitrión y tú, y iii) lo permita la legislación aplicable. Si permaneces en el Alojamiento una vez transcurrida la hora de salida, el Anfitrión podrá obligarte a salir por medios

legales, incluida la imposición de penalizaciones razonables por alargar la estancia. No podrás exceder el número máximo de Viajeros permitido.

1.4 Reservas de Servicios, Experiencias y otros Servicios de Anfitrión.

La Reserva de un Servicio, una Experiencia u otro Servicio de Anfitrión te da derecho a participar en, asistir a, o disfrutar de ese Servicio, esa Experiencia o ese Servicio de Anfitrión. Eres responsable de confirmar que tanto tú como cualquier persona a la que invites cumple los requisitos de edad mínima, aptitud y forma física, así como de cualquier otro que se aplique. Asimismo, eres responsable de informar al Anfitrión de cualquier problema médico o físico y demás circunstancias que puedan afectar a tu capacidad para participar en, asistir a, o disfrutar del Servicio, la Experiencia o el Servicio de Anfitrión. Salvo autorización expresa, no puedes permitir que participe en un Servicio, una Experiencia u otro Servicio de Anfitrión ninguna persona a la que no se incluya como viajero adicional durante el proceso de reserva.

2. Cancelaciones, problemas con las reservas, reembolsos y modificaciones de las reservas.

2.1 Cancelaciones, problemas con las reservas y reembolsos.

Por lo general, si cancelas una Reserva, el importe reembolsado dependerá de la política de cancelación que se aplique en ese caso. No obstante, en ciertas situaciones, pueden prevalecer otras políticas y estas determinarán qué cantidad procede reembolsarte. Si alguna causa ajena a ti te obliga a cancelar una Reserva, puedes tener derecho a un reembolso parcial o completo en virtud de la Política de Anulación por Circunstancias Extraordinarias de Airbnb. Si el Anfitrión cancela la Reserva o si sufres un Problema con la Reserva (de acuerdo con la definición de la Política de Reserva Alternativa y Reembolso para Alojamientos), puedes tener derecho a recibir asistencia para realizar una Reserva alternativa o para obtener un reembolso completo o parcial conforme a nuestra Política de Reserva Alternativa y Reembolso para Alojamientos. Se aplican diferentes políticas a determinadas categorías de Anuncios; por ejemplo, las Reservas de Servicios y Experiencias se rigen por la Política de Reembolso para Servicios y Experiencias. Para obtener más detalles sobre qué cubren estas políticas y qué reembolso corresponde en cada situación, consulta los Términos Legales Adicionales o las distintas políticas. Puedes recurrir esta decisión contactando con el servicio de atención al cliente de Airbnb.

2.2 Modificaciones de Reservas.

Los Anfitriones y los Viajeros son responsables de todas las modificaciones de Reservas que acepten realizar a través de la Plataforma Airbnb o que soliciten completar en su nombre al servicio de atención al cliente de Airbnb (en lo sucesivo, «**Modificaciones de Reservas**»), y aceptan

abonar cualquier importe, comisión o impuesto adicional asociado a cualquier Modificación de la Reserva.

3. Tus responsabilidades.

Eres responsable de tus propios actos y omisiones, y también de los actos y omisiones de las personas a las que invites o a quienes proporciones acceso al Alojamiento, todas las áreas e instalaciones donde se encuentre el Alojamiento que el Anfitrión y el Viajero tengan derecho a utilizar en relación con el Alojamiento («Zonas Comunes»), o cualquier Servicio, Experiencia u otro Servicio de Anfitrión. Esto significa, en particular: i) que eres responsable de dejar el Alojamiento (y las propiedades personales correspondientes) o las Zonas Comunes en las mismas condiciones en las que se encontraban al llegar, ii) que eres responsable de abonar todos los importes de las Reclamaciones por Daños y Perjuicios que se hayan validado y confirmado conforme a la Sección 16 de los presentes Términos, y iii) que debes actuar con integridad, tratar a los demás con respeto y cumplir con las leyes aplicables en todo momento. En caso de reservar para un viajero adicional menor de edad o de llevar a un menor a un Servicio de Anfitrión, debes tener autorización legal para actuar en nombre del menor y serás la única persona responsable de su vigilancia. No eres responsable de los actos y omisiones de las personas que hayas contratado a través de la Plataforma Airbnb para la prestación de Servicios de Anfitrión, y a las que hayas invitado o permitido acceder a un Alojamiento con ese mismo fin.

Condiciones aplicables a los Anfitriones

4. Ser Anfitrión en Airbnb.

4.1 Anfitrión.

Como Anfitrión, Airbnb te da derecho a utilizar la Plataforma Airbnb de acuerdo con estos Términos para compartir tu Alojamiento, Servicio, Experiencia u otro Servicio de Anfitrión con nuestra dinámica comunidad de Viajeros, y ganar dinero haciéndolo. Crear un Anuncio es muy fácil, y tú decidirás en todo momento cómo quieres gestionar tu actividad como Anfitrión y fijar el precio, la disponibilidad y las normas de cada Anuncio. Si eres Anfitrión Profesional, se aplicarán las condiciones adicionales de la Sección 26.

4.2 Contrato con los Viajeros.

Cuando aceptas una solicitud de reserva o recibes una confirmación de reserva a través de la Plataforma Airbnb, suscribes un contrato directamente con el Viajero, y eres la persona responsable de prestar el Servicio de Anfitrión en las condiciones y al precio especificados en tu Anuncio. También aceptas pagar las comisiones aplicables, como la comisión de servicio de

Airbnb (y los impuestos aplicables a los viajeros) por cada reserva. Airbnb Payments deducirá los importes adeudados a Airbnb de los Cobros que debas recibir, a menos que acuerdes con Airbnb un método diferente. Los términos o condiciones que incluyas en cualquier contrato complementario con el Viajero deberán: i) ser conformes con los presentes Términos, los Términos Legales Adicionales, las políticas de Airbnb y la información que figure en el Anuncio, e ii) indicarse claramente en la descripción del Anuncio.

4.3 Independencia del Anfitrión.

Tu relación con Airbnb es la de una persona o entidad independiente y no la de un empleado, agente, partícipe o socio de Airbnb, con la única excepción de que Airbnb Payments actúa como agente de cobro conforme a los Términos de Pago. Airbnb no dirige ni controla tu Servicio de Anfitrión, y entiendes que puedes, a tu exclusivo criterio, decidir si prestas los Servicios de Anfitrión, cuándo lo haces, a qué precio y en qué condiciones.

5. Gestión de los Anuncios.

5.1 Creación y gestión de Anuncios.

La Plataforma Airbnb ofrece herramientas que facilitan la configuración y la gestión de los Anuncios. Tu Anuncio debe incluir información completa y veraz sobre el Servicio de Anfitrión, el precio (incluidos todos los cargos adicionales), y cualquier norma o requisito aplicable a los Viajeros o al Anuncio. La responsabilidad de tus actos y omisiones recae exclusivamente sobre ti, y también tienes la responsabilidad de incluir en todo momento información veraz en tu Anuncio y mantenerla actualizada (incluidos la disponibilidad en el calendario y el contenido, como las fotos). Es tu responsabilidad contratar un seguro adecuado para tus Servicios de Anfitrión. Te recomendamos que leas detenidamente los términos y condiciones de la póliza, como los detalles de la cobertura y las exclusiones. Solo se permite un Anuncio por Alojamiento, si bien se admiten varios Anuncios para un mismo inmueble si este consta de varios Alojamientos. Toda oferta de Servicios o Experiencias está sujeta a nuestros Términos Adicionales para Anfitriones de Servicios y Experiencias.

5.2 Conoce tus obligaciones legales.

Tienes la responsabilidad de entender y cumplir todas las leyes, normas, reglamentos y contratos con terceros que sean aplicables a tus Anuncios o Servicios de Anfitrión. Por ejemplo, algunos propietarios y arrendadores o los estatutos de las comunidades de propietarios y complejos residenciales restringen o prohíben el subarrendamiento, los alquileres de corta duración o las estancias largas. Algunas ciudades cuentan con normativas urbanísticas u otras leyes que restringen el alquiler de corta duración de inmuebles residenciales. Algunas jurisdicciones exigen que los Anfitriones se registren y obtengan un permiso o licencia antes de prestar determinados

Servicios de Anfitrión (como alquileres de corta duración, estancias largas, preparación de comidas, venta de bebidas alcohólicas, visitas guiadas o uso de vehículos). En algunos lugares, los Servicios de Anfitrión que el Anfitrión quiera ofrecer pueden estar prohibidos. En algunas jurisdicciones es obligatorio registrar a los Viajeros alojados. En determinados lugares se aplican leyes que reconocen derechos de arrendatario a los Viajeros e imponen obligaciones adicionales a los Anfitriones. Por ejemplo, en el caso de las estancias largas, pueden aplicarse normativas que regulen los arrendamientos, los alquileres o los desahucios. Debes informarte de la normativa local para saber qué normas se aplican a los Servicios de Anfitrión que tienes previsto ofrecer. La información que proporciona Airbnb con respecto a la legislación aplicable solo tiene carácter orientativo; es tu responsabilidad informarte acerca de tus obligaciones. También tienes la obligación de gestionar y utilizar los datos personales de los Viajeros y otras personas de conformidad con la legislación sobre protección de datos y con los presentes Términos, incluidas las **Normas de Privacidad para Anfitriones** de Airbnb. Si tienes alguna duda acerca de cómo se aplica la legislación local, debes procurarte asesoramiento jurídico.

5.3 Resultados de búsqueda.

La clasificación y la aparición de los Anuncios en los resultados de búsqueda y otros sistemas de recomendación de contenido en la Plataforma Airbnb dependen de distintos factores. Estos son los parámetros principales:

- los parámetros de búsqueda del Viajero (por ejemplo, el número de personas, el destino, el momento y la duración del viaje, y el rango de precios);
- las características del Anuncio (por ejemplo, la ubicación, el precio, la disponibilidad en el calendario, el número y la calidad de las imágenes, las evaluaciones, las valoraciones y otros indicadores de calidad, el tipo o la categoría del Servicio de Anfitrión, la categoría del Anfitrión, el tiempo que lleve publicado el Anuncio en la Plataforma Airbnb, las interacciones de los Viajeros y la popularidad);
- la experiencia de los Viajeros (por ejemplo, la atención al cliente y el historial de cancelaciones del Anfitrión o la facilidad del proceso de reserva);
- los requisitos del Anfitrión y del Anuncio (por ejemplo, el número mínimo o máximo de noches, o la hora límite de reserva), y
- las preferencias y el historial del Viajero (por ejemplo, viajes anteriores, Anuncios consultados y guardados, lugar desde donde busca).

Los resultados de búsqueda pueden ser diferentes en la aplicación móvil y en el sitio web, y también pueden diferir en la vista del mapa. Airbnb puede permitir a los Anfitriones promocionar sus Anuncios en búsquedas o en cualquier otro lugar de la Plataforma Airbnb mediante el pago de una comisión adicional. En el **Centro de ayuda** de Airbnb se puede encontrar más información sobre los factores que determinan el lugar en que aparece cada Anuncio en los resultados de la

búsqueda, las promociones en vigor (en caso de haber alguna) y la forma en que Airbnb decide qué Contenido promociona.

5.4 Tus responsabilidades.

Eres responsable de tus propios actos y omisiones, y también de los actos y omisiones de cualquier persona a la que permitas participar en la prestación de tus Servicios de Anfitrión. Asimismo, te corresponde a ti fijar el precio y establecer las normas y requisitos de tu Anuncio. Debes detallar todas y cada una de las comisiones y los cargos adicionales en la descripción del Anuncio. También es tu responsabilidad garantizar que todas las comisiones y los cargos obligatorios aplicables a tu Anuncio se incluyan en el desglose del precio. No puedes cobrar ninguna comisión o cargo adicional fuera de la Plataforma Airbnb, excepto los expresamente autorizados por la Política sobre el Cobro de Comisiones fuera de Airbnb. No debes animar a los Viajeros a crear cuentas de terceros, escribir evaluaciones, proporcionar su información de contacto o adoptar otras medidas fuera de la Plataforma Airbnb en contra de la Política de Uso fuera de la Plataforma Airbnb.

5.5 Equipos u organizaciones que actúan como Anfitriones.

Si trabajas con un coanfitrión o Anfitrión como parte de un equipo, empresa u otra organización, asumirás la responsabilidad como Anfitrión, en virtud de estos Términos, por los actos y omisiones de cada entidad e individuo que participe contigo en la prestación de los Servicios de Anfitrión en cada uno de tus Anuncios. Además, deberás informar al personal que hayas contratado para prestar cualquier Servicio de Anfitrión de tus obligaciones en virtud de estos Términos. Si aceptas condiciones o suscribes contratos, declaras y garantizas que cuentas con la autorización necesaria para suscribir contratos y contraer obligaciones en nombre de tu equipo, empresa u organización, y que cada entidad que utilices cumple con las leyes de su lugar de establecimiento. Si realizas otras funciones, declaras y garantizas que cuentas con la autorización necesaria para desempeñarlas. En caso de que le pidas a Airbnb que transfiera una parte del Cobro a un coanfitrión u otros Anfitriones o que envíe pagos a otra persona, debes contar con la autorización necesaria para hacerlo y serás responsable de los importes y de la exactitud de la información de Cobro que proporciones.

5.6 Tus obligaciones en materia de seguros.

Aceptas contratar y mantener, corriendo con los gastos correspondientes, un seguro principal que cubra tu responsabilidad civil y la de cualquiera de tus empleados o de los agentes que trabajen contigo o en tu nombre por las lesiones corporales y los daños materiales sufridos por terceros que se deriven de la estancia de un Viajero en tu Alojamiento durante una Reserva.

Aceptas cooperar con Airbnb y con las aseguradoras externas con las que colaboramos para verificar los seguros que tengas la obligación de mantener, lo cual incluye facilitar sin demora

pruebas de dichos seguros cuando se te soliciten. Te comprometes a informar a Airbnb de inmediato si alguno de los seguros que debes mantener en virtud de este apartado caduca o se cancela.

Si bien Airbnb mantiene el **programa del Seguro de responsabilidad civil para anfitriones**, aceptas cooperar con nosotros y con las aseguradoras externas con las que colaboramos en caso de que se presente una reclamación en virtud de dicho programa con el fin de ayudarnos a cumplir con nuestras obligaciones. Esto incluye, entre otros, facilitar información de manera oportuna y precisa tanto a nosotros como a las aseguradoras externas con las que colaboramos, ayudar en la investigación de la reclamación y atender las solicitudes razonables relacionadas con ella. Cuando así lo exijan los términos del programa del Seguro de responsabilidad civil para anfitriones, aceptas informar de inmediato a la aseguradora de cualquier póliza que mantengas en virtud de este apartado de cualquier incidente que cause lesiones corporales o daños materiales a terceros que se deriven de la estancia de un Viajero en tu Alojamiento durante una Reserva.

6. Cancelaciones, problemas con las reservas y modificaciones de las reservas.

6.1 Cancelaciones y problemas con las reservas.

En general, cuando un Viajero cancela una Reserva, el importe que recibes depende de la política de cancelación que se aplique en ese caso. Como Anfitrión, no debes cancelar la Reserva de un Viajero sin causa justificada con arreglo a la **Política de Anulación por Circunstancias Extraordinarias** de Airbnb o a la legislación aplicable. Si cancelas una reserva sin una causa justificada, Airbnb podrá imponerte una **tarifa de cancelación o tomar otras medidas**. Si i) un Viajero tiene un Problema con la Reserva (según se define en la **Política de Reserva Alternativa y Reembolso para Alojamientos**), ii) se produce una **Circunstancia Extraordinaria** o iii) se cancela una Reserva en virtud de la Sección 13 de los presentes Términos, se restará del importe que te corresponda la cantidad que se reembolse o proporcione al Viajero, así como cualquier otro coste razonable en el que Airbnb incurra como resultado de la cancelación. Si un Viajero recibe un reembolso después de que tú hayas cobrado, o si el importe del reembolso y otros gastos en los que incurra Airbnb exceden la cuantía del cobro que debes recibir, Airbnb (a través de Airbnb Payments) podrá reclamarte dicho importe y, si es preciso, lo restará de tus futuros cobros. Aceptas que la **Política de Reserva Alternativa y Reembolso para Alojamientos**, la **Política de Anulación por Circunstancias Extraordinarias** y los presentes Términos prevalecerán sobre la política de cancelación que hayas establecido cuando en ellas se permita cancelar una Reserva o reembolsar pagos a los Viajeros. Cuando Airbnb razonablemente prevea realizar un reembolso a un Viajero en virtud de una de estas políticas, podrá retener cualquier cobro correspondiente a dicha Reserva hasta que se tome una decisión sobre el reembolso. Si eres Anfitrión de un Servicio o una Experiencia, debes tener en cuenta que tus Reservas se rigen por la **Política de Cancelación para Servicios y Experiencias** y la **Política de Reembolso para Servicios y Experiencias**, y que podrían

estar sujetas a tarifas de cancelación y otras consecuencias. En cada política se especifica la cobertura aplicable y el cobro correspondiente en cada situación. Puedes recurrir esta decisión contactando con el servicio de atención al cliente de Airbnb.

6.2 Modificaciones de Reservas.

Los Anfitriones y los Viajeros son responsables de cuantas Modificaciones de Reservas acepten realizar a través de la Plataforma Airbnb o que ordenen realizar al servicio de atención al cliente de Airbnb en su nombre, y aceptan abonar cualquier importe, comisión o impuesto adicional asociado a cualquier Modificación de la Reserva.

7. Impuestos.

7.1 Impuestos soportados por el Anfitrión.

Como Anfitrión, eres responsable de averiguar y cumplir tus obligaciones legales respecto a declarar, recaudar, liquidar o incluir en el precio el IVA u otros impuestos indirectos aplicables, impuestos sobre el alojamiento, tasas turísticas, impuestos sobre la renta u otros gravámenes (en lo sucesivo, «**Impuestos**»).

7.2 Recaudación y liquidación por medio de Airbnb.

En las jurisdicciones en las que Airbnb facilita la recaudación o la liquidación de Impuestos en nombre de los Anfitriones, solicitas a Airbnb que recaude Impuestos en tu nombre o liquide dichos Impuestos ante la autoridad tributaria competente y lo autorizas a ello. En los comprobantes de sus respectivas transacciones, se informa a los Miembros de los Impuestos recaudados o liquidados por Airbnb. Airbnb podrá exigir importes adicionales a los Miembros (por ejemplo, deduciéndolos de futuros cobros) en caso de que los Impuestos recaudados o liquidados sean insuficientes para cumplir plenamente con las obligaciones fiscales de los Miembros, y aceptas que, respecto a los Impuestos recaudados por Airbnb, solo podrás reclamar el reembolso a la autoridad tributaria competente. Reconoces y aceptas que Airbnb se reserva el derecho, con previo aviso a los Miembros afectados, de cesar la recaudación y liquidación de Impuestos en cualquier jurisdicción por cualquier motivo.

7.3 Información fiscal.

En ciertas jurisdicciones, la legislación tributaria puede exigir a Airbnb que recopile o notifique información fiscal relativa a ti, que retenga Impuestos de los cobros que te corresponden, o ambas cosas. Si no nos proporcionas la documentación que Airbnb considere necesaria para cumplir con las obligaciones de retención de Impuestos respecto a los cobros que te correspondan, Airbnb podrá retener los cobros hasta el importe legalmente requerido hasta que se le proporcione la

documentación necesaria. Aceptas que Airbnb pueda emitir en tu nombre facturas o documentación similar relativa al IVA, impuestos sobre bienes y servicios, e impuestos sobre el consumo u otros tributos que se apliquen a los Servicios de Anfitrión a fin de facilitar la presentación de declaraciones fiscales.

Términos generales

8. Evaluaciones.

Después de cada Servicio de Anfitrión, los Viajeros y los Anfitriones tienen la oportunidad de evaluarse mutuamente. Tu evaluación debe ser veraz y no puede contener términos discriminatorios, ofensivos, difamatorios o de otro tipo que vulnere los presentes Términos, la legislación aplicable, la Política de Contenido o la Política de Evaluaciones. Airbnb no verifica la veracidad de las evaluaciones, de modo que podrían ser incorrectas o engañosas.

9. Contenido.

Algunas partes de la Plataforma Airbnb permiten introducir, compartir o enviar comentarios, texto, fotos, audio, vídeo, información y otros contenidos (en lo sucesivo, el «**Contenido**»). Al introducir Contenido, en cualquier forma y por cualquier medio, otorgas a Airbnb una licencia no exclusiva, internacional, libre de regalías, sublicenciable y transferible, durante el período de protección de los derechos así concedidos, para acceder, utilizar, almacenar, copiar, modificar, realizar obras derivadas, distribuir, publicar, transmitir, emitir, difundir y explotar de cualquier otra manera dicho Contenido con el fin de proporcionar o promocionar la Plataforma Airbnb, en cualquier soporte o plataforma conocido o desconocido hasta la fecha y, en particular, en Internet y las redes sociales. Si el Contenido incluye información personal, solo se podrá utilizar para estos fines si dicho uso cumple con las leyes de protección de datos aplicables de acuerdo con la Política de Privacidad de Airbnb. Cuando Airbnb paga por la creación de Contenido o facilita su creación, Airbnb puede ser el propietario de dicho Contenido, si así lo establecen los términos o compromisos adicionales. Eres la única persona responsable de todo el Contenido que aportes, y garantizas que posees los derechos o tienes autorización para conceder a Airbnb los derechos a los que se hace referencia en los presentes Términos. Si alguno de tus Contenidos vulnera o atenta contra la propiedad intelectual o los derechos de privacidad de terceros, la responsabilidad recaerá sobre ti. El Contenido debe cumplir la Política de Contenido y la Política contra la Discriminación, que prohíben, entre otras cosas, el Contenido discriminatorio, obsceno, hostigador, engañoso, violento e ilegal. Aceptas que Airbnb pueda ofrecer servicios o herramientas automáticas para generar o traducir Contenido y que tú puedas utilizar estos servicios, interactuar con el Contenido generado o traducir tu Contenido utilizando dichos servicios o herramientas. Airbnb no garantiza la exactitud ni la calidad del Contenido generado ni de las traducciones, sino que corresponde a los Miembros confirmar su fidelidad y corrección.

10. Comisiones.

Airbnb puede cobrar comisiones (y los Impuestos aplicables) a Anfitriones y Viajeros por el uso de la Plataforma Airbnb. Las comisiones aplicables se comunican a los Anfitriones antes de publicar un anuncio y a los Viajeros antes de reservar. Para obtener más información sobre los casos en que se aplican comisiones de servicio y cómo se calculan, consulta [esta página](#) de Airbnb. Salvo que se disponga lo contrario en la Plataforma Airbnb, las comisiones de servicio no son reembolsables.

11. Normas de la Plataforma Airbnb.

11.1 Normas.

Debes cumplir estas normas y no debes ayudar o inducir a otras personas a infringirlas o eludirlas.

- Actuar con integridad y tratar a los demás con respeto.
 - No mentir, tergiversar la realidad sobre algo o alguien ni hacerse pasar por otra persona.
 - Comunicarse o interactuar con los demás de manera educada y respetuosa.
 - No intentar eludir el cumplimiento de los presentes Términos, los **Términos Legales Adicionales**, las **políticas** y las **normas**, por ejemplo, creando cuentas o anuncios duplicados.
 - Respetar la **Política contra la Discriminación** de Airbnb y no discriminar ni acosar a otras personas.
- No realizar raspados de datos ni ingeniería inversa, hackear, comprometer o menoscabar la Plataforma Airbnb.
 - No utilizar bots, rastreadores, scrapers u otros medios automatizados para acceder o recopilar datos u otro contenido de la Plataforma Airbnb o interactuar de otro modo con ella.
 - No hackear, evitar, eliminar, menoscabar ni tratar de eludir ninguna medida tecnológica o de seguridad utilizada para proteger la Plataforma Airbnb o el Contenido.
 - No descifrar, descompilar, desmontar ni realizar ingeniería inversa de ningún software o hardware utilizado para ofrecer la Plataforma Airbnb.
 - No tomar ninguna medida que pueda dañar o perjudicar el rendimiento o el correcto funcionamiento de la Plataforma Airbnb.
- Utilizar la Plataforma Airbnb siempre conforme a los presentes Términos o a otros acuerdos con Airbnb.
 - Utilizar los datos personales de otros Miembros exclusivamente en la medida necesaria para facilitar una transacción a través de la Plataforma Airbnb y con arreglo a los presentes Términos.
 - No utilizar la Plataforma Airbnb, sus herramientas de mensajería ni los datos personales de los Miembros para enviar mensajes comerciales sin su consentimiento expreso.

- Utilizar el Contenido disponible en la Plataforma Airbnb exclusivamente en la medida necesaria para posibilitar el propio uso de la Plataforma Airbnb como Viajero o Anfitrión.
- No utilizar el Contenido a menos que se cuente con el permiso del propietario del Contenido o que el uso esté autorizado por los presentes Términos u otros acuerdos con Airbnb.
- No solicitar, realizar ni aceptar reservas ni pagos fuera de la Plataforma Airbnb para eludir el pago de comisiones o impuestos o por ningún otro motivo. Consulta las excepciones en la **política sobre las comisiones abonadas fuera de la plataforma**.
- No exigir ni animar a los Viajeros a abrir una cuenta, escribir una evaluación o interactuar de otro modo con sitios web, aplicaciones o servicios de terceros antes, durante o después de una Reserva, sin la autorización de Airbnb.
- No intervenir en prácticas que pretendan manipular el algoritmo de búsqueda de Airbnb.
- No reservar Servicios de Anfitrión sin intención de que tú o un Viajero autorizado los utilicéis.
- No utilizar, copiar, mostrar, reflejar ni enmarcar la Plataforma Airbnb, el Contenido, las marcas de Airbnb ni ningún formato o diseño de página sin el consentimiento de Airbnb.
- Cumplir con tus obligaciones legales
 - Comprender y respetar la legislación aplicable en tu caso, incluidas las leyes de privacidad, protección de datos y exportación.
 - Si nos proporcionas datos personales de otras personas: i) debes hacerlo de conformidad con la legislación aplicable, ii) debes contar con la autorización necesaria para hacerlo y iii) debes autorizar a Airbnb al tratamiento de los datos conforme a la **Política de Privacidad**.
 - Leer y cumplir los Términos, los **Términos Legales Adicionales**, las **políticas** y las **normas** de Airbnb.
- No organizar ni facilitar fiestas o eventos no autorizados. Eres responsable de cualquier fiesta o evento que se celebre durante tu Reserva y que vulnere nuestra **política sobre fiestas y eventos**, según lo dispuesto en este documento.
- No utilizar el nombre, el logotipo, la imagen de marca ni las marcas registradas de Airbnb ni de otras personas sin autorización para ello, y únicamente utilizarlos conforme a nuestras **Normas sobre el uso de la marca Airbnb**.
- No utilizar ni registrar ningún nombre de dominio, identificador de redes sociales, nombre comercial, marca comercial, imagen de marca, logotipo u otro identificador de origen que pueda confundirse, por su similitud, con cualquier marca comercial, logotipo o imagen de marca de Airbnb. Para obtener más información, consulta nuestras **Normas sobre el uso de la marca Airbnb**.
- No ofrecer Servicios de Anfitrión que infrinjan la legislación o los acuerdos aplicables en tu caso.
- No ofrecer ni solicitar prostitución y no participar en el tráfico de personas ni facilitarlo.

11.2 Denuncia de infracciones.

Si consideras que un Miembro, Anuncio o Contenido representa un riesgo inminente de daño para una persona o propiedad, debes ponerte en contacto inmediatamente con las autoridades locales antes de comunicarte con Airbnb. Asimismo, si consideras que un Miembro, Anuncio o Contenido vulnera las normas de Airbnb, debes informar de ello a Airbnb. Si has presentado una denuncia ante las autoridades locales, Airbnb puede solicitar una copia. Salvo que lo exija la ley, Airbnb no tendrá la obligación de tomar medidas en respuesta a denuncia alguna.

12. Notificaciones sobre el Contenido y moderación del Contenido.

12.1

Aceptas que Airbnb no tiene ninguna obligación general de supervisar el Contenido proporcionado por los Miembros y conservado en su nombre, ni de buscar activamente hechos o circunstancias que indiquen que el Contenido es ilegal o incompatible con los derechos de terceros, los presentes Términos, las políticas y las normas de Airbnb. No obstante, Airbnb se reserva el derecho de llevar a cabo investigaciones voluntarias por iniciativa propia para detectar, identificar y eliminar o inhabilitar el acceso a Contenido ilegal o incompatible, y de tomar las medidas necesarias de conformidad con los presentes Términos.

12.2

Te comprometes a cooperar y asistir a Airbnb de buena fe, y a proporcionarle información y adoptar las medidas que Airbnb razonablemente te requiera con respecto a cualquier investigación que emprenda en relación con el Contenido de la Plataforma Airbnb o la utilización o el uso indebido de la Plataforma Airbnb.

12.3

Airbnb proporciona a los Miembros y a terceros, incluidos los alertadores fiables designados de conformidad con el Artículo 22 del Reglamento (UE) 2022/2065 («**Notificadores**»), los medios necesarios para informar a Airbnb de la existencia de Contenido presuntamente ilegal (incluidas las infracciones de los derechos de autor) en la Plataforma Airbnb por medio de nuestro formulario de notificación electrónica («**Notificación de Contenido**»). En el [Centro de ayuda](#) te explicamos cómo puedes denunciar el Contenido.

12.4

Como parte de sus investigaciones por iniciativa propia y de la revisión de las Notificaciones de Contenido, Airbnb utiliza diferentes procesos y herramientas para identificar, revisar y moderar el Contenido. Puede tratarse de una evaluación humana, una evaluación automática o una

combinación de ambas. Si se han utilizado medios automatizados para revisar el Contenido, y Airbnb ha tomado posteriormente medidas con respecto a dicho Contenido, Airbnb informará al Miembro que publicó el Contenido del uso de los medios automatizados en la medida en que los intereses legítimos de Airbnb y sus Miembros no impidan dicha notificación.

12.5 Uso indebido de las Notificaciones de Contenido.

Airbnb tiene derecho a suspender el procesamiento de las Notificaciones de Contenido por un periodo de tiempo razonable en caso de que el Notificador en cuestión envíe con frecuencia notificaciones que son manifiestamente infundadas. En su caso, Airbnb emitirá una advertencia antes de dicha suspensión. A la hora de decidir sobre una suspensión, Airbnb tendrá en cuenta todos los hechos y circunstancias relevantes que se desprendan de la información de la que disponga, incluidas i) la cantidad, gravedad y frecuencia de las notificaciones infundadas; ii) la proporción de notificaciones infundadas con respecto a todas las que ha presentado el Notificador, y iii) las intenciones pretendidas por el Notificador, en la medida en que Airbnb pueda determinarlas.

13. Rescisión, suspensión y otras medidas.

13.1 Periodo de vigencia.

El acuerdo entre Airbnb y tú que se plasma en los presentes Términos seguirá vigente hasta su rescisión por tu parte o por parte de Airbnb conforme a los presentes Términos.

13.2 Rescisión.

Podrás rescindir este contrato en cualquier momento remitiendo a Airbnb un correo electrónico o eliminando tu cuenta. Airbnb podrá resolver este contrato por cualquier motivo notificándotelo con 30 días de antelación por correo electrónico o por cualquier otro medio de contacto que hayas facilitado para tu cuenta. Airbnb también podrá rescindir este contrato inmediatamente y sin previo aviso y dejar de proporcionar acceso a la Plataforma Airbnb si i) infringes gravemente los presentes Términos, nuestros **Términos Legales Adicionales** o nuestras **políticas**; ii) incumples la legislación aplicable; iii) dicha acción es necesaria para proteger la seguridad personal o la propiedad de Airbnb, sus Miembros o terceros (por ejemplo, en caso de comportamiento fraudulento de un Miembro), o iv) tu cuenta ha estado inactiva durante más de dos años.

Airbnb se reserva el derecho de modificar sus servicios, añadir o eliminar funciones y características o modificar los tipos de Anuncios que acepta o permite publicar en la Plataforma Airbnb, incluido con el fin de mejorar o actualizar los servicios que presta, evitar usos abusivos o responder a requerimientos oficiales. Si realizamos cambios sustanciales que afecten a las principales características o funciones de nuestros servicios, te avisaremos con 30 días de

antelación, a menos que los cambios tengan la finalidad de evitar usos abusivos o responder a requerimientos oficiales.

13.3 Infracciones cometidas por Miembros.

Si i) infringes los presentes Términos, nuestros **Términos Legales Adicionales**, **políticas** o **normas**, ii) infringes las leyes y reglamentos aplicables o vulneras los derechos de terceros, iii) proporcionas Contenido ilegal o incompatible con estos Términos, iv) recibes evaluaciones negativas de forma reiterada o si Airbnb tiene conocimiento o recibe quejas de tus servicios o tu conducta, vi) cancelas reiteradamente reservas confirmadas o no respondes a las solicitudes de reserva sin una causa justificada, o vi) resulta razonablemente necesario para proteger la seguridad personal o la propiedad de Airbnb, de sus Miembros o de terceros, Airbnb podrá:

- suspender o limitar tu acceso o uso de la Plataforma Airbnb o tu cuenta;
- suspender, eliminar, inhabilitar el acceso o restringir la visibilidad de los Anuncios, las evaluaciones u otro Contenido;
- cancelar cualquier reserva pendiente o confirmada, o
- suspender o revocar cualquier categoría especial asociada a tu cuenta.

En caso de infracciones leves o cuando corresponda, Airbnb te notificará las posibles medidas que adopte y te dará la oportunidad de subsanar el problema, a menos que dicha notificación i) impida o dificulte la detección o prevención de fraudes u otras actividades ilegales; ii) afecte a los intereses legítimos de otros Miembros o de terceros, o iii) infrinja la legislación aplicable.

Si adoptamos alguna de estas medidas, Airbnb te informará, cuando sea necesario, sobre dicha medida y te proporcionará una explicación de los motivos, de conformidad con sus obligaciones legales.

13.4 Obligaciones legales.

Airbnb podrá adoptar cualquier medida que considere razonablemente necesaria para cumplir con la legislación aplicable, o con los requerimientos judiciales o de las autoridades policiales, administrativas o gubernamentales, incluidas las medidas descritas en la Sección 13.3.

13.5 Efectos de la rescisión.

Si eres Anfitrión y eliminas tu cuenta de Airbnb, se cancelarán automáticamente todas las reservas confirmadas, y tus Viajeros recibirán un reembolso completo. Si eliminas tu cuenta de Airbnb como Viajero, se cancelarán automáticamente todas las reservas confirmadas, y los reembolsos dependerán de las condiciones de la política de cancelación de cada Anuncio. Una vez extinguido el presente contrato, no tendrás derecho a que se restablezcan tu cuenta de Airbnb ni tu Contenido. En caso de que Airbnb limite tu acceso a la Plataforma Airbnb o el uso que hagas de

ella, suspenda tu cuenta de Airbnb o rescinda este contrato, no podrás crear una nueva cuenta en Airbnb ni acceder a la Plataforma Airbnb o utilizarla mediante la cuenta de otro Miembro.

14. Sistema de gestión de reclamaciones.

14.1

Si eres un Miembro cuyo país de residencia o establecimiento se encuentra dentro del EEE y Airbnb adopta alguna de las medidas previstas en la Sección 13.3 porque has facilitado Contenido ilegal o incompatible con estos Términos, podrás presentar una reclamación contra dicha medida a través de nuestro sistema interno de gestión de las reclamaciones. En el [Centro de ayuda](#) te explicamos cómo puedes presentar una reclamación.

14.2

El sistema de gestión de las reclamaciones de Airbnb también está a disposición de los Miembros y terceros con país de residencia o establecimiento dentro del EEE que hayan presentado una Notificación de Contenido conforme a lo dispuesto en la Sección 12.3 de estos Términos, en caso de que Airbnb haya desestimado la notificación en su totalidad o en parte.

14.3

Se podrá presentar una reclamación a través de nuestro sistema de gestión de las reclamaciones durante un periodo de seis (6) meses, a contar, en el caso de la Sección 14.1, desde el día en que se informa al Miembro de la medida adoptada y, en el caso de la Sección 14.2, desde el día en que se informa al Notificador de que su Notificación de Contenido se ha desestimado.

14.4

Airbnb tiene derecho a suspender la tramitación de reclamaciones de Miembros y Notificadores durante un periodo de tiempo razonable, si el Miembro o el Notificador en cuestión presenta con frecuencia reclamaciones manifiestamente infundadas. Airbnb emitirá una advertencia antes de dicha suspensión. A la hora de decidir sobre una suspensión, Airbnb tiene en cuenta todos los hechos y circunstancias relevantes que se desprendan de la información de la que disponga, incluidas i) la cantidad, gravedad y frecuencia de las reclamaciones infundadas; ii) la proporción de reclamaciones infundadas con respecto a todas las reclamaciones, y iii) las intenciones pretendidas por el Miembro o el Notificador, en la medida en que Airbnb pueda determinarlas.

14.5

Los Miembros a los que se apliquen medidas de conformidad con la Sección 14.1 y los Notificadores que hayan enviado Notificaciones de Contenido que Airbnb haya desestimado, tienen derecho a

escoger un órgano extrajudicial de resolución de conflictos certificado de conformidad con el Artículo 21 del Reglamento (UE) 2022/2065 con el fin de resolver los conflictos relacionados con dichas medidas, incluidas las reclamaciones que no se hayan resuelto mediante nuestro sistema de gestión de las reclamaciones. Ambas partes se comprometerán, de buena fe, a respetar las decisiones del órgano de resolución de conflictos seleccionado para resolver el conflicto. Airbnb se reserva el derecho a negarse a colaborar con el órgano en cuestión si ya se ha resuelto un conflicto en relación con el mismo Contenido y los motivos de la supuesta ilegalidad de este o de su supuesta incompatibilidad con estos Términos, o si ya hay un procedimiento en curso ante un tribunal competente o ante otro órgano extrajudicial de resolución de conflictos competente.

14.6

Para cualquier otra consulta o reclamación que no esté sujeta al sistema de gestión de reclamaciones de Airbnb, los Miembros pueden ponerse en contacto con nuestro [servicio de atención al cliente](#).

15. Modificación de los presentes Términos.

Cuando propongamos cambios a los presentes Términos, los publicaremos en la Plataforma Airbnb y actualizaremos la fecha de «Última actualización» que figura al principio. Te informaremos de los cambios propuestos mediante notificaciones por correo electrónico, a través de la Plataforma Airbnb, el servicio de mensajería o cualquier otro método de contacto que hayamos puesto a tu disposición y que hayas seleccionado al menos treinta (30) días antes de su entrada en vigor. Si los cambios propuestos a estos Términos son sustanciales, se te pedirá que aceptes explícitamente los Términos revisados. Dicha notificación también te informará sobre tu derecho a rechazar los cambios propuestos, el plazo para hacerlo y tu derecho a rescindir el Acuerdo en cualquier momento antes de la fecha de entrada en vigor de los cambios propuestos según lo establecido en estos Términos. En caso de i) cambios no sustanciales a estos Términos que no afecten a sus disposiciones esenciales, en particular, disposiciones que definan la naturaleza y el alcance de los Servicios proporcionados por Airbnb o ii) cambios que sean requeridos por la ley, una decisión judicial firme o una orden vinculante de una autoridad competente, tu uso continuado de la Plataforma Airbnb después de la fecha de entrada en vigor de los cambios propuestos constituirá la aceptación de los Términos revisados.

16. Resolución de quejas y Reclamaciones por Daños y Perjuicios entre los Miembros.

16.1

Si un Anfitrión nos proporciona pruebas válidas de que tú, tus mascotas o personas a las que hayas invitado sois responsables directos de:

i) pérdidas o daños materiales a los bienes personales o inmuebles del Anfitrión que presenta la reclamación o del propietario del Alojamiento (en caso de que sea distinto al Anfitrión), o a los bienes muebles o inmuebles de los que es responsable el Anfitrión que presenta la reclamación, o en los que tiene un interés económico;

ii) una pérdida de ingresos por las reservas efectuadas a través de la Plataforma Airbnb u otros daños consecuentes que se deriven directamente de los daños causados en virtud del punto i) anterior; o

iii) que el Anfitrión reclamante incurra en gastos de limpieza superiores al importe que haya establecido [cada uno de los puntos i), ii) y iii) constituye una «**Reclamación por Daños y Perjuicios**»],

el Anfitrión reclamante puede avisar a Airbnb o solicitar una indemnización a través del **Centro de Resoluciones**. Se te informará de la Reclamación por Daños y Perjuicios y tendrás la oportunidad de responder. Si aceptas pagar, autorizas a Airbnb a cobrarte, a través de Airbnb Payments, el importe de la Reclamación por Daños y Perjuicios.

16.2

Si el Anfitrión y tú no llegáis a un acuerdo, o no abonas el importe de la Reclamación por Daños y Perjuicios, el Anfitrión podrá notificarlo a Airbnb a través del **Centro de resoluciones** con arreglo a los Términos de la Protección frente a Daños para Anfitriones y solicitar una indemnización. Airbnb revisará la Reclamación por Daños y Perjuicios y pedirá al Anfitrión que aporte las pruebas necesarias (por ejemplo, por medio de los documentos, las fotos, las facturas o los peritos independientes oportunos) que acrediten la Reclamación por Daños y Perjuicios y el importe de esta. Tendrás la oportunidad de responder y aportar pruebas que justifiquen tu postura. Si Airbnb determina, tras examinar las pruebas aportadas y teniendo en cuenta la normativa legal aplicable sobre la carga de la prueba, que eres responsable de la Reclamación por Daños y Perjuicios, Airbnb abonará al Anfitrión el importe de la Reclamación por Daños y Perjuicios a través de Airbnb Payments. Si Airbnb abona el importe de la Reclamación por Daños y Perjuicios al Anfitrión, podrá cobrártelo a ti, por ejemplo, efectuando un cargo en tu Método de Pago de hasta un máximo de 500 dólares estadounidenses. Airbnb también podrá emprender acciones legales contra ti para recuperar el importe de una Reclamación por Daños y Perjuicios, incluidas las cuantías que superen el importe máximo que puede cargar en tu Método de Pago, por cualesquiera medios que tenga a su disposición en virtud de la legislación aplicable, incluida la remisión de los importes pendientes a una agencia de cobros o la iniciación de acciones legales o demandas contra ti cuando corresponda. Los Miembros podrán recurrir las decisiones de Airbnb contactando con nuestro **servicio de atención al cliente**. En cualquier proceso de resolución de disputas con respecto a este Apartado 16, la carga de la prueba respecto de una Reclamación por Daños y Perjuicios y el importe de esta recae siempre en Airbnb.

16.3

Te comprometes a cooperar de buena fe, a proporcionar cualquier información que Airbnb te solicite, a otorgar documentos y a adoptar cualquier otra medida razonable en relación con las Reclamaciones de Daños y Perjuicios, las quejas de Miembros, las reclamaciones en el marco de pólizas de seguros u otras reclamaciones relacionadas con tu prestación o uso de los Servicios de Anfitrión.

16.4

Las decisiones que tome Airbnb en relación con una Reclamación por Daños y Perjuicios no afectarán a los derechos contractuales o legales que te asistan. Conservarás tu derecho a emprender acciones judiciales.

17. El papel de Airbnb.

Airbnb te ofrece el derecho de usar una plataforma que permite a los Miembros publicar, ofrecer, buscar y reservar Servicios de Anfitrión. Cuando los Miembros hacen o aceptan una reserva, suscriben un contrato directamente entre ellos. Airbnb no es una de las partes ni interviene de otro modo en la relación contractual entre los Miembros. Airbnb no actúa como agente de ningún Miembro, excepto cuando Airbnb Payments actúa como agente de cobro conforme a lo dispuesto en los Términos de Pago. Si bien Airbnb hace todo lo que está en su mano para asegurarse de que sus Miembros disfruten utilizándolo, no controla ni puede controlar la conducta o el buen hacer de Viajeros y Anfitriones y no garantiza i) la existencia, calidad, seguridad, idoneidad o legalidad de ningún Anuncio o Servicio de Anfitrión ni ii) la veracidad o exactitud de las descripciones de los Anuncios, de las evaluaciones y de otro Contenido aportado por los Miembros. Aceptas que Airbnb tiene derecho a grabar, revisar, monitorizar, inhabilitar el acceso, eliminar o editar texto o mensajes en la aplicación, grabaciones telefónicas u otro tipo de Contenido para: i) gestionar, proteger y mejorar la Plataforma Airbnb (incluso con fines de prevención del fraude, evaluación de riesgos, investigación y atención al cliente); ii) garantizar el cumplimiento de estos Términos por parte de los Miembros; iii) cumplir con la legislación aplicable o con los requerimientos judiciales o de las fuerzas del orden o autoridades administrativas o gubernamentales; iv) actuar sobre el Contenido que considere perjudicial o cuestionable; v) adoptar las medidas previstas en estos Términos, y vi) mantener y hacer cumplir cualquier criterio de calidad o requisito aplicable, incluso eliminando Anuncios que no cumplan con dichos criterios y requisitos. Cuando Airbnb suprima o deshabilite Contenido, se lo notificará al Miembro exponiéndole los motivos de dicha medida, a menos que la notificación i) impida u obstaculice la detección o prevención del fraude u otras actividades ilegales, ii) afecte a los intereses legítimos de otros Miembros o de terceros, o iii) sea contraria a la legislación aplicable.

18. Cuentas de los Miembros.

Debes crear una cuenta para poder acceder a las múltiples funciones de la Plataforma Airbnb y utilizarlas. Solo pueden registrarse las personas jurídicas, las asociaciones y las personas físicas de al menos 18 años de edad. Si eres Anfitrión Profesional, se aplicarán las condiciones adicionales de la Sección 26. Declaras y garantizas que no eres una persona física o jurídica a la que la legislación de Estados Unidos, de tu lugar de residencia o de cualquier otra jurisdicción aplicable tenga prohibido utilizar la Plataforma Airbnb. Debes proporcionar información veraz, actualizada y completa durante el registro y has de mantenerla siempre actualizada. No puedes ceder tu cuenta a otra persona. La responsabilidad de mantener la confidencialidad y seguridad de tus datos de acceso a la cuenta de Airbnb recae exclusivamente sobre ti, y no podrás revelárselos a ningún tercero. Si sospechas que tus datos de acceso se han perdido, los han robado o que tu cuenta se ha visto comprometida de otro modo, debes notificárselo inmediatamente a Airbnb. La responsabilidad de toda actividad realizada con tu cuenta de Airbnb recaerá exclusivamente sobre ti, a menos que no las hayas autorizado tú y no hayas actuado de manera negligente (por ejemplo, no habiendo informado del uso no autorizado o de la pérdida de tus datos de acceso). Si la legislación aplicable lo permite, Airbnb podrá, a su exclusivo criterio, i) pedirte que le proporciones datos de identificación u otra información; ii) realizar comprobaciones con el fin de verificar tu identidad o antecedentes; iii) cotejar tu información con bases de datos de terceros u otras fuentes y solicitar informes a proveedores de servicios, y iv) obtener informes de registros públicos de antecedentes penales o registros de delincuentes sexuales o sus equivalentes locales.

19. Aviso legal.

Airbnb no avala ni garantiza la existencia, prestación, comportamiento, seguridad, calidad, legalidad o idoneidad de ningún Viajero, Anfitrión, Servicio de Anfitrión, Anuncio o tercero, y tampoco garantiza que las verificaciones y comprobaciones de identidad o antecedentes penales de los Miembros (si corresponde) revelen toda mala conducta pasada o impidan otras futuras. Toda referencia a un Miembro «verificado» (u otro término similar) únicamente indica que ese Miembro (o Airbnb) ha completado el proceso de verificación o identificación correspondiente. Airbnb no se hace responsable de las interrupciones del servicio de internet o de la infraestructura de telecomunicaciones que estén fuera de su control y que puedan impedir la disponibilidad de la Plataforma Airbnb. Airbnb podrá restringir temporalmente, y con la debida atención a los intereses legítimos del Miembro (por ejemplo, facilitando previo aviso), la disponibilidad de la Plataforma Airbnb o de áreas o funciones concretas de la misma, cuando sea necesario en razón de límites de capacidad, de la seguridad o de la integridad de los servidores, o bien para llevar a cabo medidas de mantenimiento que aseguren o mejoren el funcionamiento de la Plataforma Airbnb.

20. Responsabilidad.

En virtud de las disposiciones legales, Airbnb asume la responsabilidad, sin límite alguno, de los daños y perjuicios derivados de lesiones dolosas sobre la vida, la integridad física o la salud debidas a un incumplimiento negligente o intencionado del deber por parte de Airbnb, sus representantes legales o agentes indirectos. Lo mismo se aplica para las garantías concedidas o cualquier otra responsabilidad objetiva.

20.2

Asimismo, Airbnb asume la responsabilidad ilimitada de otros daños y perjuicios derivados de un incumplimiento intencionado o por negligencia grave de las obligaciones por parte de Airbnb, sus representantes legales o agentes indirectos.

20.3

Airbnb no se hace responsable de los daños derivados del incumplimiento de sus obligaciones por una simple negligencia.

20.4

La Sección 20.3 no se aplica a los daños derivados del incumplimiento de obligaciones contractuales básicas por una simple negligencia. En el caso de que Airbnb, sus representantes legales u otros agentes indirectos causaran dichos daños, la responsabilidad de Airbnb se limitaría a los daños previsibles que se producen de forma habitual. Las obligaciones contractuales básicas son aquellos deberes de Airbnb en cuyo correcto cumplimiento confías con regularidad y debes confiar para la correcta ejecución del contrato.

20.5

En la medida en que la responsabilidad de Airbnb queda excluida o limitada, esto también es aplicable a la responsabilidad personal de sus representantes legales, empleados y demás agentes.

21. Indemnización.

En la máxima medida en que lo permita la legislación vigente, aceptas eximir, defender (según el criterio de Airbnb), indemnizar y liberar de responsabilidad a Airbnb (incluidos Airbnb Payments, demás empresas afiliadas y su personal) contra y frente cualesquiera reclamaciones, responsabilidades, indemnizaciones por daños y perjuicios, pérdidas y gastos, incluidos, sin limitación, los gastos razonables de asesoría jurídica y contable, que se desprendan de, o estén de algún modo relacionados con: i) el incumplimiento por tu parte de los presentes Términos (incluidos los términos complementarios o adicionales que se apliquen a un producto o función) o de los Términos Legales Adicionales, las Políticas o los Estándares de Airbnb; ii) el uso indebido por tu parte de la Plataforma Airbnb; iii) tu interacción con cualquier

Miembro, tu estancia en un Alojamiento, tu participación en un Servicio, una Experiencia u otro Servicio de Anfitrión, incluidas, sin limitación, cualesquiera lesiones, pérdidas o indemnizaciones por daños y perjuicios (ya sean sanciones de carácter compensatorio, por daños directos, fortuitos, emergentes o de otro tipo) de cualquier índole que surjan en relación con, o como resultado de, dicha interacción, estancia, participación o disfrute; iv) la omisión o la presentación incorrecta de declaraciones, cobros o liquidaciones de impuestos por tu parte o por parte de Airbnb al seguir tus indicaciones, o v) el incumplimiento de cualquier ley o reglamento o la vulneración de derechos de terceros, tales como derechos de propiedad intelectual o derechos de privacidad por tu parte. La obligación de indemnización solo se aplicará en la medida en que las reclamaciones, las responsabilidades, los daños y perjuicios, las pérdidas y los gastos se deban al incumplimiento culpable por tu parte de una obligación contractual.

22. Entidades contratantes.

En el Anexo 1 (que aparece a continuación), se detalla cuál es la entidad de Airbnb con la que suscribes un contrato en función de cuál sea tu país de residencia o de establecimiento y tu actividad en la Plataforma Airbnb. Si, mediante la Plataforma Airbnb, detectamos que una entidad de Airbnb distinta de la establecida en el Anexo 1 es responsable de un producto, función o transacción, la entidad de Airbnb identificada será la entidad contratante con respecto a ese producto, función o transacción. Si cambias de país de residencia o establecimiento a un país fuera del EEE, Suiza o Reino Unido, la sociedad de Airbnb con la que suscribes un contrato y la versión aplicable de los Términos de Servicio dependerán de tu nuevo país de residencia o establecimiento desde la fecha en que este varíe.

23. Legislación y jurisdicción aplicables.

Los presentes Términos se regirán e interpretarán de acuerdo con la legislación irlandesa. Si actúas como consumidor y la normativa de defensa de los consumidores aplicable con carácter imperativo en tu país de residencia contiene disposiciones más beneficiosas para ti, estas se aplicarán independientemente de la elección de la legislación de Irlanda. En el caso de que actúes como consumidor, solo podrás iniciar un procedimiento en relación con los presentes Términos ante el tribunal competente de tu lugar de residencia o ante el tribunal competente de Irlanda, donde Airbnb tiene su domicilio social. Si Airbnb desea hacer valer alguno de sus derechos contra ti como consumidor, solo podrá hacerlo ante los tribunales de la jurisdicción en la que seas residente. Si actúas como empresa, aceptas someterte a la jurisdicción exclusiva de los tribunales irlandeses.

24. Otras disposiciones.

24.1 Interpretación de los presentes Términos.

Salvo que puedan complementarse con términos, condiciones, políticas, directrices, normas y la divulgación de información sobre el producto adicionales, los presentes Términos constituyen la totalidad del acuerdo entre Airbnb y tú en relación con el acceso o uso que hagas de la Plataforma Airbnb y sustituyen a todos y cualesquiera acuerdos o pactos, orales o escritos, previos entre Airbnb y tú. Los presentes Términos no confieren ni pretenden conferir ningún derecho o vía de recurso a nadie que no seáis Airbnb o tú. Si alguna de las disposiciones de los presentes Términos resultase nula o inaplicable, salvo que se indique lo contrario en la Sección 24.10 que aparece a continuación, dicha disposición se suprimirá y no afectará a la validez y aplicabilidad de las disposiciones restantes.

24.2 Renuncia.

El hecho de que Airbnb no haga valer un derecho o disposición de los presentes Términos no constituirá renuncia alguna a dicho derecho o disposición a menos que lo reconozca y acepte por escrito. Con excepción de lo dispuesto expresamente en los presentes Términos, el ejercicio por cualquiera de las partes de alguna de sus vías de recurso contempladas en los presentes Términos se hará sin perjuicio de las demás vías de recurso que le asistan en virtud de los presentes Términos o de la ley.

24.3 Cesión.

No podrás ceder, transferir ni delegar el presente contrato ni los derechos y obligaciones que te confiere sin el previo consentimiento por escrito de Airbnb. Airbnb podrá ceder, transferir o delegar a su entera discreción el presente contrato y cualesquiera derechos y obligaciones derivados del mismo notificándolo con 30 días de antelación. Esto no afectará a tu derecho a rescindir este contrato en cualquier momento de conformidad con la Sección 13.2.

24.4 Notificaciones.

Salvo que se indique lo contrario, cualquier notificación y demás comunicaciones destinadas a los Miembros, necesarias o permitidas en virtud del presente contrato, tendrán lugar por vía electrónica y Airbnb las enviará por correo electrónico, notificación en la Plataforma Airbnb, por mensaje (incluso por SMS y WeChat) o a través de cualquier otro medio de comunicación que nos facilites. Si una notificación se refiere a una Reserva o Anuncio en Japón, aceptas y reconoces que dichas notificaciones por vía electrónica, en lugar de una comunicación por escrito, cumplen con las obligaciones de Airbnb en virtud del artículo 59, apartado 1, de la Ley japonesa de empresas de alojamiento.

24.5 Servicios de Terceros.

La Plataforma Airbnb podrá contener enlaces a sitios web, aplicaciones, servicios o recursos de terceros (en lo sucesivo, «**Servicios de Terceros**») que estén sujetos a diferentes condiciones y políticas de privacidad. Airbnb no asume responsabilidad alguna por ningún aspecto de dichos Servicios de Terceros, y sus enlaces a dichos Servicios de Terceros no implican aval alguno.

24.6 Condiciones de Google.

Google proporciona algunas de las traducciones de la Plataforma Airbnb. Google declina toda garantía, implícita o explícita, relacionada con las traducciones, incluidas las garantías de fidelidad, fiabilidad y cualquier garantía implícita de comercialidad, idoneidad para un fin determinado y conformidad legal. Algunas partes de la Plataforma Airbnb utilizan servicios cartográficos de Google Maps/Earth, incluidas las API de Google Maps. El uso que hagas de Google Maps/Earth está sujeto a los [Términos de Servicio Adicionales de Google Maps/Google Earth](#).

24.7 Condiciones de Apple.

Cuando descargues la aplicación de Airbnb en el App Store de Apple o accedas a ella, estarás aceptando el [Contrato de Licencia de Aplicación de Usuario Final de Apple](#).

24.8 Contenido de la Plataforma Airbnb.

El Contenido puesto a disposición en la Plataforma Airbnb puede estar protegido por derechos de autor, marcas comerciales u otras leyes de Estados Unidos y de otros países. Reconoces que todos los derechos de propiedad intelectual sobre dicho Contenido son propiedad exclusiva de Airbnb o de sus licenciantes, y te comprometes a no eliminar, alterar ni ocultar ningún aviso de derechos de autor, marca registrada, marca de servicio u otros derechos de propiedad. No podrás utilizar, copiar, adaptar, modificar, preparar obras derivadas, distribuir, licenciar, vender, transferir, exhibir o interpretar públicamente, transmitir, difundir ni explotar de cualquier otro modo Contenido alguno disponible en la Plataforma Airbnb, excepto en la medida en que seas la persona con la titularidad legal de dicho Contenido o conforme a lo expresamente permitido en los presentes Términos. Sin perjuicio de tu cumplimiento de los presentes Términos, Airbnb te concede una licencia limitada, no exclusiva, no sublicenciable, revocable y no transferible para i) descargar y utilizar la Aplicación en tus dispositivos personales y ii) consultar y visualizar cualquier Contenido disponible en la Plataforma Airbnb y accesible para ti, únicamente para tu uso personal y no comercial.

24.9 Airbnb.org.

Airbnb.org es una entidad sin ánimo de lucro exenta de impuestos sobre la renta en virtud del artículo 501, letra c), apartado 3, del Código de Rentas Internas de los Estados Unidos que actúa como una organización benéfica. Airbnb.org no es propiedad de Airbnb ni está bajo su control. Airbnb.org administra una serie de programas benéficos a favor de nuestras comunidades de Anfitriones y Viajeros y el público en general.

24.10 Causas de fuerza mayor.

Airbnb no será responsable de ningún retraso o incumplimiento derivado de circunstancias anormales e imprevisibles que escapen a su control razonable y cuyas consecuencias hubieran sido inevitables a pesar de todos los esfuerzos en contrario, incluidos, a título ilustrativo pero no limitativo, actos fortuitos, guerras, terrorismo, disturbios, embargos, actos de autoridades civiles o militares, incendios, inundaciones, accidentes, pandemias, epidemias o enfermedades, huelgas o escasez de servicios de transporte, combustible, energía, mano de obra o materiales.

24.11 Correos electrónicos y SMS.

Recibirás comunicaciones administrativas nuestras en la dirección de correo electrónico o a través de los datos de contacto que facilites en tu cuenta de Airbnb. El alta en programas de suscripción de correo electrónico adicionales no afectará a la frecuencia de estos correos electrónicos administrativos, aunque podrás recibir correos electrónicos adicionales específicos para los programas a los que te hayas suscrito. También podrás recibir nuestros correos electrónicos promocionales. No se cobrará ninguna comisión por estos correos electrónicos promocionales, pero podrían aplicarse tarifas de datos de terceros. Puedes determinar si deseas o no recibir correos electrónicos promocionales utilizando las preferencias de notificación en la configuración de tu cuenta. Ten presente que no podrás aprovechar ciertas promociones si inhabilitas determinados ajustes de comunicación o si no tienes una cuenta de Airbnb. En Estados Unidos, si aceptas recibir SMS (mensajes de texto) de Airbnb, se te aplicarán los **Términos de los SMS**.

24.12 Contacto.

Para cualquier consulta acerca de los presentes Términos, puedes dirigirte a Airbnb por **correo electrónico**.

25. Resolución de conflictos y Acuerdo de Arbitraje en Estados Unidos.

TE PEDIMOS QUE LEAS ATENTAMENTE LOS SIGUIENTES PÁRRAFOS, YA QUE ESTIPULAN QUE AIRBNB Y TÚ ACEPTÁIS RESOLVER TODOS LOS CONFLICTOS QUE SURJAN ENTRE AMBOS MEDIANTE UN ARBITRAJE INDIVIDUAL VINCULANTE E INCLUYEN UNA RENUNCIA A DEMANDAS COLECTIVAS Y UNA RENUNCIA A JUICIO CON JURADO. El presente Acuerdo de Arbitraje sustituye a todas las versiones anteriores.

25.1 Aplicación.

El presente Acuerdo de Arbitraje solo es válido para los Miembros residentes o establecidos en Estados Unidos. En el caso de que tu país de residencia o de establecimiento no sea Estados Unidos, y aun así trates de interponer una acción judicial contra Airbnb en Estados Unidos, el presente Acuerdo de Arbitraje se aplicará para determinar si la Sección 25 puede ejecutarse en

tu caso, así como los criterios pertinentes, como la residencia, la arbitrabilidad, el lugar de celebración y la legislación aplicable.

25.2 Resumen del procedimiento de resolución de Conflictos.

Airbnb se compromete a participar en un proceso de resolución de conflictos de carácter amistoso. A tal fin, los presentes Términos disponen un procedimiento en dos fases para las personas a las que se aplica esta Sección 25: 1) una negociación informal directamente con Airbnb (descrita en la Sección 25.3) y, si es necesario, 2) un arbitraje vinculante de conformidad con los términos del presente Acuerdo de Arbitraje. Tanto tú como Airbnb os reserváis el derecho de solicitar la resolución del conflicto ante un tribunal de reclamaciones de menor cuantía como alternativa al arbitraje. Conforme a lo dispuesto por la legislación aplicable, y salvo en caso de que alguna de las partes del arbitraje solicite la ejecución de un laudo definitivo ante un tribunal de una jurisdicción competente, el procedimiento arbitral y cualquier información intercambiada durante dicho procedimiento serán confidenciales.

25.3 Resolución de conflictos prearbitral obligatoria y notificación.

Al menos 30 días antes de que cualquiera de las partes inicie un procedimiento de arbitraje, Airbnb y tú aceptáis enviar por escrito a la otra parte un aviso individualizado del conflicto («**Aviso previo al Conflicto**») e intentar de buena fe negociar una resolución informal de la reclamación individual. Si eres tú quien inicia el proceso, deberás enviar el Aviso previo al Conflicto por correo postal al agente de Airbnb habilitado para recibir este tipo de comunicaciones: **CSC Lawyers Incorporating Service, 2710 Gateway Oaks Drive, Suite 150N, Sacramento, California 95833, Estados Unidos**. Si es Airbnb quien lo inicia, enviará su Aviso previo al Conflicto a la dirección de correo electrónico asociada a tu cuenta de Airbnb. El Aviso previo al Conflicto deberá incluir: la fecha, tu nombre, tu dirección postal, tu nombre de usuario de Airbnb, la dirección de correo electrónico que utilizaste para crear tu cuenta de Airbnb, tu firma, una breve descripción del conflicto y la solución que se propone. Si las partes no pueden resolver el conflicto en el plazo de 30 días, cualquiera de ellas podrá iniciar el procedimiento de arbitraje presentando una demanda por escrito ante el proveedor del arbitraje designado de conformidad con la Sección 25.6 del presente documento. Antes de iniciar cualquier proceso de arbitraje, el demandante deberá presentar un Aviso previo al Conflicto, cuya copia, así como la documentación que justifique que se ha enviado, según lo dispuesto en esta Sección, deberá adjuntarse a todas las demandas arbitrales. Además, debes presentar cualquier demanda de arbitraje en virtud del Acuerdo de Arbitraje antes de que venza el plazo previsto en las leyes del estado de California. De lo contrario, en la medida en que lo permita la legislación aplicable, se entenderá que renuncias de manera irrevocable al derecho a presentar reclamaciones o demandas de cualquier tipo o naturaleza basadas en dichos acontecimientos o hechos, y tales reclamaciones o demandas quedarán permanentemente prescritas.

25.4 Acuerdo de Arbitraje; delegación.

Airbnb y tú acordáis que cualquier conflicto, reclamación o controversia que se derive de o guarde relación con los presentes Términos, con su aplicabilidad, incumplimiento, rescisión, validez, aplicación o interpretación, o bien con la utilización de la Plataforma Airbnb, los Servicios de Anfitrión o cualquier Contenido (en adelante, conjuntamente, los «Conflictos») se resolverá mediante un arbitraje individual vinculante (en adelante, «Acuerdo de Arbitraje»). Si se produce un desacuerdo respecto a si el presente Acuerdo de Arbitraje puede ejecutarse o se aplica a un Conflicto, Airbnb y tú aceptáis que el árbitro decidirá dicha cuestión. A título aclaratorio, Airbnb y tú acordáis que cualquier cuestión relativa a la arbitrabilidad, la formación, la aplicabilidad, la validez, el alcance o la interpretación de la totalidad o parte de la presente Sección 25, incluido cualquier desacuerdo relativo al cumplimiento del requisito del Aviso previo al Conflicto y a la responsabilidad de las partes de pagar los honorarios del arbitraje, será resuelta exclusivamente por un árbitro.

25.5 Excepciones al Acuerdo de Arbitraje

Tanto Airbnb como tú aceptáis que se exceptúan al Acuerdo de Arbitraje las siguientes demandas y reclamaciones, que se dirimirán en un procedimiento ordinario ante el tribunal competente (conforme a la Sección 21 de los Términos de Servicio para Usuarios No Europeos): i) reclamaciones o demandas por infracción, apropiación indebida o vulneración real o potencial de los derechos de autor, marcas, secretos comerciales, patentes u otros derechos de propiedad intelectual de una parte; ii) reclamaciones o demandas dirigidas a la obtención de medidas cautelares urgentes basadas en circunstancias apremiantes (por ejemplo, peligro inminente o comisión de un delito, piratería informática o ciberataque); iii) solicitudes de reparación de medidas cautelares públicas; iv) reclamaciones o demandas por litigios vejatorios, o v) reclamaciones individuales por acoso o agresión sexual derivadas del uso que hagáis de la Plataforma Airbnb o los Servicios de Anfitrión. Airbnb y tú aceptáis que cualquier solicitud de reparación de medidas cautelares públicas se dirimirá después del arbitraje de todas las reclamaciones, demandas o asuntos arbitrables, y se suspenderá en espera del resultado del arbitraje de conformidad con el artículo 3 de la Ley Federal de Arbitraje (Federal Arbitration Act) de los Estados Unidos.

25.6 Reglas del foro arbitral y legislación aplicable.

El presente Acuerdo de Arbitraje implica una operación comercial interestatal y, por tanto, se somete a la Ley Federal de Arbitraje de los Estados Unidos en cuanto a la interpretación y aplicación sustantiva y procesal del presente Acuerdo de Arbitraje, y no a la legislación estatal. El arbitraje lo administrará la Asociación Americana de Arbitraje («AAA») (www.adrservices.com) de conformidad con las normas 1, 6–7, 8–9, 11–12, 45, 54 y 56 de las Reglas Federales de Procedimiento Civil («Reglas Federales Seleccionadas») (<https://www.uscourts.gov/rules-policies/current-rules-practice-procedure/federal-rules-civil-procedure>) y las Reglas de Arbitraje de Consumo de la AAA vigentes en ese momento (las «Reglas de la AAA»), salvo que se disponga lo contrario en el presente documento. Las Reglas de la AAA están disponibles en www.adr.org. Inmediatamente

después de presentar una demanda de arbitraje ante el proveedor de arbitraje correspondiente, como se ha indicado anteriormente, deberás enviar una copia de la demanda por correo postal al agente de Airbnb habilitado para recibir tales notificaciones: **CSC Lawyers Incorporating Service, 2710 Gateway Oaks Drive, Suite 150N, Sacramento, California 95833, Estados Unidos**. Airbnb no acepta ni aceptará notificaciones en ningún otro formato, a ninguna otra entidad ni en ninguna otra dirección postal, así como tampoco aquellas que se presenten por correo electrónico o a través de otro medio digital. Si la AAA no puede y no va a administrar el arbitraje, Airbnb y tú consultaréis y escogeréis un foro arbitral alternativo y, si no se alcanza un acuerdo, Airbnb o tú podréis solicitar a un tribunal que designe un árbitro de conformidad con el párrafo 5 del título 9 del Código de los Estados Unidos (U. S. C.). En ese caso, el arbitraje se llevará a cabo de conformidad con las reglas del foro arbitral designado, a menos que dichas reglas sean incompatibles con las disposiciones del presente Acuerdo de Arbitraje.

25.7 Modificación de las Reglas de Arbitraje. Audiencia y sede del arbitraje.

A fin de que el arbitraje sea lo más rentable, eficiente y conveniente posible, cualquier audiencia requerida en un arbitraje en el que la cantidad en litigio no exceda de 1.000.000 \$ se llevará a cabo de forma remota a través de videoconferencia, salvo que las partes acuerden lo contrario o el árbitro así lo indique. Cualquier audiencia requerida en un arbitraje en el que la cantidad en litigio exceda de 1.000.000 \$ se llevará a cabo en el condado de San Francisco, salvo que las partes acuerden lo contrario o el árbitro así lo indique. Si el importe de la controversia es de 50.000 dólares o menos, las partes acuerdan proceder únicamente mediante la presentación de documentos al árbitro, siempre que este tenga la facultad de decidir, a su exclusivo criterio, que se celebre una audiencia cuando así lo solicite una de las partes y dicha petición resulte razonable y proporcionada.

25.8 Modificación de las reglas de arbitraje. Costas y honorarios del arbitraje.

Los honorarios del arbitraje y la parte de la compensación del árbitro que te corresponden a ti se regirán por las reglas y la lista de honorarios de los servicios del proveedor que administre el arbitraje. Las Reglas de la ADR y la lista de honorarios de los Servicios de la ADR están disponibles en www.adrservices.com, mientras que las Reglas de la AAA y la lista de honorarios de los Servicios de la AAA están disponibles en www.adr.org. Si tus ingresos mensuales brutos son inferiores al 300 % del umbral federal de pobreza de los Estados Unidos, tienes derecho a una exención de los honorarios y costas del arbitraje, excluidos los honorarios del árbitro. Para solicitar una exención de los honorarios, deberás presentar al proveedor del arbitraje una declaración jurada en la que consten tus ingresos mensuales y el número de personas con las que convives. Si el proveedor del arbitraje te concede una exención de los honorarios y proporcionas a Airbnb los documentos necesarios para demostrar que tus ingresos brutos mensuales son inferiores al 300 % del umbral federal de pobreza de los Estados Unidos, Airbnb te abonará la parte que te corresponda de los honorarios del árbitro.

25.9 Modificación de las reglas de arbitraje. Reclamaciones presentadas con un fin indebido o en contravención de este Acuerdo de Arbitraje.

Cualquiera de las partes podrá solicitar que el árbitro imponga sanciones si se demuestra que la otra parte o sus abogados han presentado una reclamación o defensa que carece de fundamento de hecho o de derecho, o bien que lo han hecho de mala fe, con fines de acoso o con carácter temerario. Según lo permitido por la legislación aplicable, el árbitro podrá imponer sanciones equivalentes a los honorarios y costas razonables de los abogados de la parte solicitante si se determina que una reclamación o defensa carece de fundamento de hecho o de derecho, se presenta de mala fe o con fines de acoso, infringe el apartado 11(b) de las Reglas Federales de Procedimiento Civil de los Estados Unidos (considerando al árbitro como «el tribunal») o se presenta con carácter temerario. Cualquiera de las partes podrá solicitar la desestimación de cualquier arbitraje que se presente incumpliendo alguna de las disposiciones del presente Acuerdo de Arbitraje. Cualquiera de las partes podrá hacer valer en el arbitraje una contrademanda si la otra parte inicia un procedimiento relativo a un Conflicto arbitrable sin respetar los requisitos del presente Acuerdo de Arbitraje o incumpliendo los de cualquier modo. Si se determina que una de las partes ha iniciado un procedimiento relativo a un Conflicto arbitrable sin cumplir o infringiendo los requisitos del presente Acuerdo de Arbitraje, el árbitro concederá a la otra parte una indemnización por daños y perjuicios, que incluirá, entre otros, los honorarios y las costas de los abogados en la medida de lo razonable.

25.10 Laudo arbitral.

El árbitro emitirá una decisión por escrito que incluirá las apreciaciones de hecho y las conclusiones esenciales en las que se base la resolución. La ejecución del laudo arbitral se podrá instar ante cualquier tribunal competente. El árbitro podrá ordenar cualquier medida permitida por la legislación o las Reglas de la AAA, pero las indemnizaciones y las medidas cautelares solo podrán ordenarse a título individual y en la medida necesaria para satisfacer la pretensión individual del demandante.

25.11 Renuncia a juicio con jurado.

Airbnb y tú reconocéis y acordáis que ambos renunciáis al derecho a un juicio con jurado respecto a todos los Conflictos arbitrables.

25.12 Exclusión de Demandas Colectivas y procedimientos representativos.

En la medida en que lo permita la ley, Airbnb y tú renunciáis al derecho a participar como demandantes en demandas o acciones colectivas, arbitrajes colectivos, acciones privadas de fiscal general (private attorney general action) o a cualquier otro procedimiento representativo o colectivo. A menos que ambas partes acordéis lo contrario por escrito o que así se disponga en este acuerdo, el árbitro no podrá combinar más de una reclamación presentada por una misma

parte ni podrá conocer de ningún procedimiento representativo o colectivo. En caso de que una resolución judicial firme declare que la legislación vigente se opone a la renuncia contenida en esta sección con respecto a alguna demanda, asunto o pretensión, esta se separará del presente Acuerdo de Arbitraje y se someterá al tribunal competente. En caso de que se separe de conformidad con la presente sección, Airbnb y tú acordáis que las demandas, asuntos o pretensiones que no estén sujetos a arbitraje se suspenderán hasta que el árbitro resuelva todas aquellas que conozca.

25.13 Renuncia a Demandas Colectivas.

Airbnb y tú reconocéis y aceptáis que las ventajas y los rendimientos relativos del arbitraje pueden perderse si se presentan 100 demandas de arbitraje o más en un plazo de 180 días que 1) impliquen a las mismas partes o a partes en una situación similar; 2) se basen en las mismas demandas o en demandas similares derivadas de transacciones, incidentes, supuestas infracciones o hechos idénticos o sustancialmente idénticos que requieran la determinación de cuestiones de hecho o de derecho idénticas o sustancialmente idénticas, e 3) impliquen al mismo abogado o a un consejo coordinado de las partes («**Demanda Colectiva**»). En consecuencia, Airbnb y tú acordáis renunciar al derecho a que cualquier Conflicto se administre, se someta a arbitraje o se resuelva como parte de una Demanda Colectiva (aunque las Secciones 23 y 25.12 de estos Términos seguirán siendo de aplicación al Conflicto). En caso de desacuerdo, el árbitro designado para resolver el primer caso presentado dentro de un conjunto de demandas identificado por cualquiera de las partes decidirá si dichas demandas forman parte de una Demanda Colectiva. Si aún no se ha designado un árbitro, se nombrará a uno exclusivamente para determinar si las demandas identificadas por cualquiera de las partes forman parte de una Demanda Colectiva. Nada de lo dispuesto en esta cláusula os impide a Airbnb o a ti participar en una resolución masiva de demandas.

25.14 Modificación de las reglas de arbitraje. Requisitos para la agrupación de Demandas Colectivas.

Si, por cualquier motivo e independientemente de lo dispuesto en la Sección 25.13, un arbitraje se inicia como parte de una Demanda Colectiva, las partes agruparán las demandas de arbitraje en grupos no superiores a 200 personas. Los grupos se determinarán enumerando a los demandantes por orden alfabético (por apellido o razón social, según proceda); por ejemplo, los 200 primeros demandantes enumerados constituirán el primer grupo, los 200 siguientes constituirán el segundo grupo, y así sucesivamente. Las partes asignarán aleatoriamente a cada grupo un número correlativo y arbitrarán los grupos de uno en uno, por orden secuencial. Se designará un árbitro para cada grupo, que resolverá todos los arbitrajes de dicho grupo a través de un único arbitraje. Cada parte deberá abonar un conjunto de tasas administrativas y de tramitación por cada grupo. Además, habrá un único calendario procesal, una audiencia (si corresponde) en la forma o el lugar que determine el árbitro, y un laudo final. Durante el arbitraje de un grupo, el proveedor del arbitraje mantendrá en suspenso el resto, salvo que las partes acuerden lo contrario o el proveedor

del arbitraje así lo indique. La demanda de cada grupo deberá resolverse en un plazo de 240 días a partir de la vista previa a la audiencia correspondiente a dicho grupo. Sin perjuicio de lo anterior, si la reclamación de cualquier demandante no ha sido objeto de una vista previa a la audiencia en un plazo de 2 años desde la presentación de la última demanda en el marco de la Demanda Colectiva, dicho demandante podrá optar por presentar ante los tribunales las reclamaciones formuladas en su demanda, con arreglo a lo dispuesto en las Secciones 23 y 25.12 de los presentes Términos.

25.15 Modificaciones de las reglas de arbitraje. Propuestas de sentencia.

Al menos 10 días antes de la fecha fijada para la audiencia arbitral, Airbnb o tú podréis entregar a la otra parte una propuesta de resolución por escrito para permitir que se dicte un laudo en los términos especificados. Si la propuesta se acepta, deberá remitirse junto con un justificante de aceptación al proveedor del arbitraje, que dictará un laudo en consecuencia. Si la propuesta no se acepta antes de la audiencia arbitral o en el plazo de treinta (30) días tras su presentación, lo que ocurra primero, se considerará retirada y no podrá utilizarse como prueba en el arbitraje, salvo en lo relativo a los costes (incluidos todos los honorarios que se hayan pagado al proveedor del arbitraje). Si una parte no acepta la propuesta de la otra y no consigue obtener un laudo más favorable, no recuperará las costas posteriores a la propuesta y deberá pagar las costas incurridas por la parte proponente (incluidos todos los honorarios que se hayan abonado al proveedor del arbitraje) desde el momento de la propuesta.

25.16 Divisibilidad.

Con excepción de lo dispuesto en la Sección 25.11, en el supuesto de que alguna parte de este Acuerdo de Arbitraje fuese considerada ilegal o inaplicable, se suprimirá dicha disposición, y el resto del Acuerdo de Arbitraje mantendrá su plena validez y efecto.

25.17 Enmiendas al Acuerdo de Arbitraje.

Si Airbnb modifica esta Sección 25 después de la fecha en que aceptases por última vez los presentes Términos (o cualquier cambio posterior), podrás rechazar dicho cambio mediante notificación por escrito en un plazo máximo de 30 días a partir de la fecha en que la enmienda entre en vigor. El aviso deberá incluir tu nombre, tu dirección postal, la fecha del aviso, tu nombre de usuario de Airbnb, la dirección de correo electrónico que utilizaste para crear tu cuenta de Airbnb, tu firma y una declaración inequívoca de que no quieres acogerte a la Sección 25 modificada. Debes enviar el aviso a esta dirección: 888 Brannan St, San Francisco, California 94103, Estados Unidos a la atención de Arbitration Opt-Out, o remitírnosla por correo electrónico a arbitration.opt.out@airbnb.com. No obstante, el rechazo de un nuevo cambio no revocará ni alterará el consentimiento previamente prestado a acuerdos anteriores para arbitrar Conflictos entre Airbnb y tú (o el consentimiento previo a cambios posteriores de dichos acuerdos), que permanecerá vigente y aplicable a cualquier Conflicto entre Airbnb y tú.

25.18 Supervivencia.

Salvo lo dispuesto en la Sección 25.16, y sin perjuicio de lo previsto en la Sección 12.6 de los Términos de Servicio para Usuarios no Europeos, esta Sección 25 sobrevivirá a cualquier rescisión de los presentes Términos y seguirá aplicándose aunque dejes de utilizar la Plataforma Airbnb o canceles tu cuenta de Airbnb.

Términos adicionales aplicables a los Anfitriones Profesionales

Si declaras que utilizas la Plataforma Airbnb para ofrecer Servicios de Anfitrión a los consumidores con fines relacionados con tu comercio, negocio, oficio o profesión («**Anfitrión Profesional**»), se aplicarán en tu caso los siguientes términos adicionales:

26. Ser Anfitrión Profesional en Airbnb.

26.1

Como Anfitrión Profesional, te comprometes a ofrecer en la Plataforma Airbnb únicamente aquellos Servicios de Anfitrión que cumplan con las normas aplicables de la legislación de la Unión Europea.

26.2

Para cumplir con los requisitos legales obligatorios, tendrás que proporcionar al menos la siguiente información (cuando corresponda) a Airbnb para ofrecer Servicios de Anfitrión como Anfitrión Profesional en la Plataforma Airbnb:

- tu nombre, dirección postal, número de teléfono y dirección de correo electrónico;
- una copia de tu documento de identificación o cualquier otra identificación electrónica, tal como se define en el Artículo 3 del Reglamento (UE) n.º 910/2014;
- los datos de tu cuenta de pago;
- el Registro Mercantil en el que te has inscrito y tu número de registro o medio de identificación equivalente en ese registro.

26.3

No podrás ofrecer Servicios de Anfitrión en la Plataforma Airbnb hasta que Airbnb haya podido confirmar que la información es fiable y completa. Podríamos solicitarte que nos proporciones la documentación adicional que estimemos necesaria para poder evaluar la fiabilidad e integridad de tus datos.

26.4

Eres responsable de la veracidad de la información facilitada y tienes la obligación de mantenerla actualizada en todo momento. Si tenemos indicios suficientes o motivos para creer que algún dato es inexacto, está incompleto o no está al día, se te pedirá que lo subsanes sin demora. Si no actualizas tu información en el plazo que nosotros establezcamos, podremos impedir que utilices la Plataforma Airbnb hasta que nos facilites la información necesaria. Si suspendemos nuestros servicios por estos motivos, tendrás derecho a presentar una reclamación a través de nuestro sistema de gestión de reclamaciones o ante un organismo extrajudicial de resolución de conflictos certificado, de conformidad con la Sección 14 de estos Términos.

27. Tramitación de reclamaciones y mediación.

Si eres un Anfitrión Profesional establecido en el EEE o en el Reino Unido, tienes acceso a nuestro sistema interno de gestión de reclamaciones para Anfitriones Profesionales, que te permite presentar una reclamación en relación con cuestiones comprendidas en el ámbito de aplicación del Artículo 11 del Reglamento (UE) 2019/1150, incluido el esclarecimiento de los hechos y circunstancias que dan lugar a la adopción de medidas de acuerdo con las Secciones 13.2 y 13.3 de estos Términos. En el [Centro de ayuda](#) de Airbnb se explica cómo acceder a nuestro sistema interno de gestión de reclamaciones para Anfitriones Profesionales y qué puedes esperar cuando presentas una reclamación. También se exponen allí los detalles del servicio de mediación que puedes utilizar en caso de que no se resuelva la reclamación.

28. Acceso a los datos.

Los Anfitriones Profesionales podrán acceder en su cuenta de Airbnb y en el panel del Anfitrión a los datos personales y de otro tipo que hayan proporcionado el Anfitrión Profesional o sus Viajeros, o que se hayan generado con el uso de la Plataforma Airbnb, y que sean necesarios para la prestación de sus Servicios de Anfitrión, así como a información agregada sobre las búsquedas, las reservas y el rendimiento de sus anuncios. La [Política de Privacidad](#) de Airbnb define las categorías de datos personales y otra información que recoge Airbnb; establece la forma de utilización, tratamiento, divulgación y conservación de dichos datos, y estipula cómo puedes acceder a ellos y ejercer tus derechos.

29. Canales de distribución adicionales.

Airbnb gestiona un programa de afiliados a través del cual los Anuncios pueden aparecer en sitios web de terceros, como sitios de viajes en línea, medios de comunicación, programas de fidelización y agregadores de búsquedas. Ocasionalmente, los Anuncios también pueden aparecer en emplazamientos publicitarios de Airbnb publicados en sitios web de terceros.

Anexo 1: Entidades contratantes

Tu lugar de residencia o establecimiento:
Espacio Económico Europeo, Suiza o Reino Unido

TU ACTIVIDAD EN LA PLATAFORMA AIRBNB:	ENTIDAD DE AIRBNB CONTRATANTE:	INFORMACIÓN DE CONTACTO:
Reservar u ofrecer ciertos hoteles o alojamientos tradicionales, donde Airbnb Travel, LLC se identifica en el proceso de reserva o de publicación del Anuncio.	Airbnb Travel, LLC	888 Brannan Street, San Francisco, CA 94103, Estados Unidos
Reservar u ofrecer alojamientos ubicados en los Estados Unidos para estancias de un mínimo de 28 noches donde Airbnb Stays, Inc. se identifica en el proceso de reserva o de publicación del Anuncio.	Airbnb Stays, Inc.	888 Brannan Street, San Francisco, CA 94103, Estados Unidos
Reservar u ofrecer alojamientos, donde Luxury Retreats International ULC se identifica en el proceso de reserva o de publicación del Anuncio o en otro lugar del producto.	Luxury Retreats International ULC	5530 St. Patrick Street, Suite 2210, Montreal, Quebec, H4E 1A8

Reservar u ofrecer Servicios o Experiencias.	Airbnb Beyond Limited(+)	25 North Wall Quay, Dublín 1, D01 H104, Irlanda
Cualquier otra actividad.	Airbnb Ireland UC**	25 North Wall Quay, Dublín 1, D01 H104, Irlanda <u>Página de datos de la empresa</u>

** Si reservas u ofreces un alojamiento situado en Israel o los Territorios Palestinos, a partir del 20 de abril de 2026, suscribirás el contrato con Airbnb Limited LLC, con domicilio social en 888 Brannan Street, San Francisco, CA 94103, Estados Unidos.

(+) Si reservas u ofreces Servicios o Experiencias situados en Israel o los Territorios Palestinos, a partir del 20 de abril de 2026, suscribirás el contrato con Airbnb Beyond LLC, con domicilio social en 888 Brannan Street, San Francisco, CA 94103, Estados Unidos.