

# Términos y condiciones

## Garantía básica de alquiler (Basic Rental Guarantee™) de Top Rural (HomeAway)

Cuando solicite un reembolso en virtud de la Garantía básica de alquiler (Basic Rental Guarantee™) de HomeAway® (en lo sucesivo, el “Programa básico”), significará que acepta y queda vinculado por los presentes términos y condiciones (en lo sucesivo, los “Términos”). Tal como se especifica a continuación, el Programa básico se ha previsto para ofrecer protección contra casos de Fraude por Internet (según su definición más adelante) por depósitos o pagos de alquiler hasta un máximo ochocientos euros (800 €).

### 1. Directrices generales del Programa

Podrá optar al Programa básico si reúne los requisitos siguientes:

- Ha buscado, consultado o efectuado el pago del alquiler de un inmueble para vacaciones anunciado en la comunidad de sitios web de HomeAway: TopRural.com, HomeAway.com, VRBO.com, VacationRentals.com, Holiday-Rentals.co.uk, HomeAway.com.au, , OwnersDirect.co.uk, HomeAway FeWo-direkt.de, Homelidays.com, AlugueTemporada.com.br, Abritel.fr, HomeAway.nl, HomeAway.pt, HomeAway.es, HomeAway.it, HomeAway.dk, HomeAway.se, HomeAway.fi, HomeAway.ca, HomeAway.no y HomeAway.com.mx (en lo sucesivo y en conjunto, “HomeAway” o los “Sitios de HomeAway”);
  - Ha enviado un formulario de solicitud de reembolso de la Garantía básica de alquiler (en lo sucesivo, el “Formulario de solicitud”) dentro de los plazos estipulados a continuación. Los usuarios que hayan enviado correctamente el Formulario de solicitud se denominarán en lo sucesivo “Usuarios protegidos” (RECUÉRDESE QUE, PARA QUE SE LE CONSIDERE "USUARIO PROTEGIDO" POR EL PROGRAMA, EL LISTADO CORRESPONDIENTE A LA PROPIEDAD DE ALQUILER QUE SEA OBJETO DE LA PROTECCIÓN DEBERÁ SER UN LISTADO ACTIVO QUE FIGURE O FIGURASE EN ALGUNO DE LOS SITIOS DE HOMEAWAY EN EL MOMENTO DE EFECTUARSE EL PAGO, Y SOLO SI EL ANUNCIANTE HA RECIBIDO EL PAGO ANTES DE QUE HOMEAWAY LE NOTIFIQUE (SI PROCEDE) QUE LA PROPIEDAD DE ALQUILER EN CUESTIÓN NO REÚNE LOS REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN EN ESTE PROGRAMA O EN EL PROGRAMA DE GARANTÍA DE ALQUILER ["CAREFREE RENTAL GUARANTEE PROGRAM"]);
  - Ha efectuado el pago al anunciante mediante tarjeta de crédito, cheque, PayPal o transferencia bancaria directa para garantizar la reserva de la propiedad;
  - Ha sufrido pérdidas de fondos derivadas de transacciones de Fraude por Internet, según descripción en los presentes Términos;
  - Ha notificado a HomeAway de dichas pérdidas dentro de los plazos estipulados a continuación;
- y
- (i) el anunciante, Y (ii) su banco, proveedor de servicios de pago o entidad emisora de la tarjeta de crédito (según proceda) hayan denegado el reembolso de dichas pérdidas de fondos.

### 2. Coberturas de protección

Con sujeción a la entera y exclusiva discreción de HomeAway, así como a las restricciones y limitaciones definidas en los presentes Términos, el Programa básico compensa a los Usuarios protegidos con un máximo de ochocientos euros (800 €) como protección total por los importes efectivamente abonados por el Usuario protegido a un anunciante, cuando los fondos se hayan perdido o retenido indebidamente como resultado de casos de Fraude por Internet.

Se entenderán como “Fraude por Internet” los casos en que un Usuario protegido desembolse un depósito o pago por una propiedad de alquiler listada en uno de los Sitios de HomeAway cuando:

- (i) HomeAway determine, a su entera discreción, que el listado en cuestión es fraudulento;
- (ii) HomeAway determine que dicho depósito o pago se ha efectuado al anunciante y, posteriormente, ha sido indebidamente retenido por el anunciante, quien se niega a devolver el pago (y efectivamente no lo devuelve) en los casos en que corresponda su reembolso, en virtud de los términos del contrato de alquiler, después de que el Usuario protegido haya cancelado correctamente la reserva;
- (iii) HomeAway determine que dicho depósito o pago se ha efectuado a una persona que no es anunciante y que ha realizado un uso comprometido o no autorizado de la cuenta de correo electrónico de HomeAway del anunciante y suplantado la identidad de este ante del Usuario protegido para inducirle a efectuar dicho pago.

El pago de la cobertura se considera efectuado por la totalidad del importe abonado, y únicamente al Usuario protegido, quien se responsabiliza del reparto de la compensación entre los diferentes usuarios implicados en la reserva, si los hubiera, y cuya responsabilidad queda establecida frente a los mismos por cualquier reclamación en relación con los mismos hechos. No se efectuarán compensaciones a varios usuarios por una misma reserva.

### **3. Ejemplos ilustrativos de pérdidas de fondos no protegidas**

A continuación se enumeran algunos ejemplos ilustrativos (la enumeración no es exhaustiva) de pérdidas de fondos que, a por decisión de HomeAway, **NO ESTARÁN PROTEGIDAS** por el Programa básico:

Depósitos o pagos para alquiler no reembolsados o no devueltos porque el Usuario protegido no haya cumplido las políticas del anunciante o haya infringido el contrato de alquiler.

Daños que no se refieran a los importes efectivamente abonados o depositados al anunciante, incluidas las pérdidas directas, pérdidas de oportunidades, pérdidas de tasas, otras penalizaciones contractuales, gastos de billetes aéreos y/o cualquier otro gasto, coste, pérdida o daño o perjuicio.

Pagos o depósitos efectuados a un anunciante en efectivo o mediante cheque sin fondos, Western Union, MoneyGram, Moneybookers u otros servicios de transferencia instantánea.

Pagos o depósitos efectuados a un anunciante con posterioridad a que HomeAway haya notificado al Usuario protegido que la propiedad en cuestión no reúne los requisitos para participación o protección en el Programa básico o en el Programa de garantía de alquiler.

Pérdidas de cualquier tipo en los casos en que exista una relación, en cualquier grado, entre el Usuario protegido y el anunciante, o en los que ambos actúen de manera organizada con intención de defraudar a HomeAway.

Pérdidas de fondos ocasionadas o derivadas de acontecimientos que estén fuera del control de HomeAway y/o del anunciante, incluidas, aunque sin carácter restrictivo, condiciones meteorológicas, desastres naturales, conflictos políticos o amenazas de seguridad.

Depósitos o pagos efectuados para el alquiler de un inmueble para vacaciones que no se reembolsen o devuelvan debido a que el Usuario protegido y el anunciante mantienen un litigio sobre si el reembolso es o no pertinente.

Depósitos o pagos efectuados al anunciante que superen los ochocientos EUR (800 €).  
Pérdidas de fondos relativas a una propiedad de alquiler listada que existe pero que es objeto de litigio sobre si el anunciante tiene o no autorización para alquilar la propiedad en cuestión.

Pérdidas de fondos que no estén relacionadas con el Fraude por Internet, incluidas, aunque sin carácter restrictivo, las pérdidas por denegación indebida de la entrada, declaraciones falsas o malas interpretaciones intencionadas, pérdidas de depósitos atribuibles a un error, circunstancias que puedan entenderse como "cambio de opinión del propietario", "venta con señuelo" o cualquier objeción por parte del Usuario protegido en relación con la ubicación, las condiciones, el estado de limpieza o la idoneidad para un fin concreto de la propiedad, según determine en cualquiera de los casos HomeAway a su entera discreción.

Pérdidas de fondos ocasionadas por el uso comprometido, uso no autorizado o suplantación de identidad de la cuenta de correo electrónico del anunciante en los que el Usuario protegido no pueda demostrar (y HomeAway no sea capaz de determinar a su entera aunque razonable discreción) que el Usuario protegido ha llamado al número de teléfono que figura en el listado de la propiedad (o, de no facilitarse un número de teléfono, al número que le haya proporcionado el servicio de atención al cliente de HomeAway) y confirmado los detalles de la reserva y del pago tras hablar con el anunciante.

#### **4. Requisitos del proceso**

Para obtener el reembolso por parte de HomeAway en el marco del Programa básico, el Usuario protegido deberá reunir los requisitos estipulados a continuación. El incumplimiento de dichos requisitos, o la actuación del Usuario protegido sin el consentimiento previo y por escrito de HomeAway que afecte al derecho o la capacidad de HomeAway de mitigar las pérdidas o los anule, o la realización por parte del Usuario protegido de declaraciones falsas o inexactas en relación con el citado reembolso, anularán el derecho a obtener el debido reembolso en virtud del Programa básico.

##### **4.1 Reembolso de terceros**

En los casos en que un Usuario protegido haya pagado dinero a un anunciante por medio de transferencia bancaria directa, PayPal, tarjeta de crédito o cheque, el Usuario protegido en cuestión deberá ponerse inmediatamente en contacto con el banco, proveedor de servicios de pago o entidad emisora de la tarjeta de crédito (según proceda) para solicitar la recuperación o reembolso de sus fondos ("devolución del pago") tras tener conocimiento de la existencia de una posible pérdida de los fondos protegidos en virtud del Programa básico. El Usuario protegido solo tendrá derecho a recibir el pago de HomeAway en el marco del Programa básico en los casos en que el banco, proveedor de servicios de pago o entidad emisora de la tarjeta de crédito (según proceda) denegase la petición de devolución del pago de dicho usuario. Cuando así lo solicite HomeAway, el Usuario protegido deberá facilitarle pruebas escritas de que se ha puesto en contacto con el banco, proveedor de servicios de pago o entidad emisora de la tarjeta de crédito (según proceda) y de que su petición de devolución del pago ha sido denegada. Asimismo, el Usuario protegido deberá aceptar cualquier medida compensatoria ofrecida por el banco, proveedor de servicios de pago o entidad emisora de la tarjeta de crédito (según proceda), si bien podrá seguir optando a recibir otros pagos en el marco del Programa básico en caso de que la medida compensatoria en cuestión no satisfaga la totalidad del importe máximo de reembolso establecido en el Programa básico. Si el Usuario protegido recibiese cualquier tipo de reembolso del anunciante después de haber recibido el pago de HomeAway en

virtud del Programa básico, el Usuario protegido se compromete a notificar inmediatamente a HomeAway de dicho reembolso, y a devolver cualesquiera importes recibidos de más respecto de los importes debidos en virtud del Programa básico.

#### **4.2 Demostración de identidad**

El Usuario protegido deberá demostrar por escrito su identidad (por ejemplo, con una copia del pasaporte, carné de conducir, facturas de suministros, información de una tarjeta de crédito, etc.) cuando así lo solicite HomeAway a su entera discreción. HomeAway podrá solicitar la demostración de la identidad mediante una o más formas, y la validez de las pruebas de identidad aportadas la determinará HomeAway a su entera discreción.

**4.3 Documentación del listado** Cuando así lo solicite HomeAway, el Usuario protegido deberá facilitar una prueba escrita de que la propiedad en cuestión estaba listada en los Sitios de HomeAway en el momento de efectuarse la reserva.

**4.4 Documentación de la consulta** Cuando así lo solicite HomeAway, el Usuario protegido deberá facilitar una copia (impresa o en formato electrónico) de la confirmación del correo electrónico de la consulta (la "Consulta inicial") enviada por el Sitio de HomeAway la primera vez que el Usuario protegido consultó la propiedad en cuestión; HomeAway deberá poder verificar dicha Consulta inicial localizando el registro correspondiente en su base de datos.

#### **4.5 Documentación de la reserva**

El Usuario protegido deberá demostrar haber llegado a un acuerdo definitivo con el anunciante en relación con la propiedad de alquiler listada, y proporcionar a HomeAway toda la documentación que se le solicite en cuanto a direcciones de correo electrónico, números de teléfono, comunicaciones por escrito y otras comunicaciones mantenidas con el anunciante en relación con la propiedad de alquiler.

#### **4.6 Documentación de todos los pagos**

En el caso de HomeAway envíe al Usuario protegido una notificación que le advierta de que el listado o propiedad no reúne los requisitos para participar en el Programa básico o en el Programa de garantía del alquiler, el Usuario protegido deberá demostrar que ha efectuado los pagos mediante transferencia bancaria directa, PayPal, cheque o tarjeta de crédito al anunciante con anterioridad a la transmisión de la mencionada notificación por parte de HomeAway. El Usuario protegido deberá documentar por escrito todos los pagos y devoluciones (parciales, completos o depósitos) realizados al anunciante y efectuados por este último. El Usuario protegido deberá demostrar que dichos pagos se efectuaron antes de la transmisión, por parte de HomeAway, de cualquier notificación que informase de que la propiedad en cuestión no reunía los requisitos necesarios para su participación o protección por el Programa básico.

#### **4.7 Documentación de la pérdida**

El Usuario protegido deberá facilitar a HomeAway toda la documentación por escrito que se le solicite en relación con los fondos que se hayan sido objeto de pérdida o apropiación indebida. Asimismo, el Usuario protegido deberá facilitar pruebas escritas de que el anunciante ha recibido los fondos, ha sido notificado de la reclamación del Usuario protegido y se ha negado a devolver (y efectivamente no ha devuelto) dichos fondos al Usuario protegido. Ningún Usuario protegido deberá alterar o destruir ninguna documentación relacionada con la pérdida o apropiación indebida de fondos hasta la resolución definitiva del asunto en cuestión.

#### **4.8 Deber de notificación a HomeAway**

El usuario protegido deberá notificar a HomeAway en un plazo de quince (15) días hábiles a contar desde que se produzca el acontecimiento inicial que da lugar a la solicitud por parte de este del reembolso en virtud del Programa básico: (i) dirigiéndose por correo electrónico al servicio de atención al cliente; o (ii) por correo, a la dirección postal Top Rural, S.L., Paseo de la Castellana 79, 28046 Madrid; o (iii) llamando al número 902 109 711.

#### **4.9 Registro de la solicitud de reembolso**

El Usuario protegido deberá cumplimentar, firmar y enviar el Formulario de solicitud con el resto de documentación solicitada por HomeAway en el plazo de un (1) año a partir de la fecha en que estaba previsto que comenzase el periodo de alquiler. De no enviarse el Formulario de reembolso cumplimentado en el plazo indicado, la solicitud se considerará denegada. El Formulario de solicitud enviado deberá incluir la aceptación del Usuario protegido de que:

Los pagos a disposición de dicho Usuario protegido en virtud del Programa básico se abonarán solo en la medida en que los abonos por cobertura o reembolso de una póliza de seguros o de cualquier otro medio de recuperación u obtenidos por el solicitante (o a disposición de este) en virtud del Programa básico resulten insuficientes para compensar completamente al Usuario protegido por la pérdida o apropiación indebida de los pagos efectuados al anunciante o a la persona que haya suplantado la identidad de este último, según corresponda.

Si HomeAway abona el reembolso y el Usuario protegido solicita la devolución de los importes al propietario o administrador de la propiedad, el usuario acepta que HomeAway asuma todos sus derechos de actuación contra el anunciante y las terceras personas relacionadas con el pago, derechos que HomeAway, a su entera discreción, hará valer directamente o en nombre del usuario en cuestión.

El Usuario protegido conviene firmar un acuerdo general de exención de responsabilidad que en forma y en esencia resulte aceptable para HomeAway, y en virtud del cual exima a HomeAway de todas y cualesquiera reclamaciones que el Usuario protegido pudiera tener con anterioridad a la fecha del pago efectuado por HomeAway.

#### **4.10 Colaboración del usuario con HomeAway**

En aras de evitar confusiones, si el Usuario protegido solicita un reembolso en virtud del Programa básico, dicho usuario se compromete a facilitar a HomeAway de manera puntual toda la documentación que se le solicite para fundamentar su solicitud. El usuario se compromete asimismo a colaborar enteramente con HomeAway en todos los aspectos relacionados con el proceso de reembolso. HomeAway se reserva el derecho a no procesar las solicitudes de pago o reembolso de los Usuarios protegidos que no respondan puntualmente a los requerimientos de HomeAway dentro los plazos previstos.

#### **5. Proceso de reembolso**

HomeAway completará el procesamiento de cada solicitud de reembolso del Programa básico en un plazo de tiempo razonable desde la recepción de toda la documentación solicitada. Tal como se ha explicado con anterioridad, se recomienda a los Usuarios protegidos que tienen previsto solicitar un reembolso que no destruyan ni alteren ninguna documentación relacionada con dicha solicitud de reembolso hasta la resolución definitiva del asunto en cuestión.

**6. Otras ofertas** Cada Usuario protegido acepta asimismo que HomeAway utilice su dirección de correo electrónico para el envío de boletines y de otra información que pudiera resultar de interés a dicho usuario. Los Usuarios protegidos podrán cancelar su suscripción para dejar de recibir dicha información siguiendo las instrucciones descritas en la Política de protección de datos de HomeAway, según figura en la parte inferior de los Sitios de HomeAway.

**7. Acuerdo íntegro e información de contacto**

Los presentes Términos, junto con los Términos y condiciones de uso y la Política de protección de datos del Sitio de HomeAway en que el Usuario protegido haya encontrado la propiedad en cuestión (publicados en los enlaces de la parte inferior de cada Sitio), constituyen el acuerdo íntegro entre HomeAway y el Usuario protegido en lo que se refiere al Programa. Cada Usuario protegido acepta y conviene estar vinculado por los Términos y condiciones de uso del Sitio de HomeAway, salvo en la medida en que dichos términos entren en conflicto con los presentes Términos, en cuyo caso estos últimos prevalecerán. Si tiene alguna pregunta en relación con el Programa o con los Términos aquí descritos, póngase en contacto con nosotros: (i) dirigiéndose por correo electrónico al servicio de atención al cliente; o (ii) por correo, a la dirección postal HomeAway Basic Rental Guarantee Program, Top Rural, S.L., Paseo de la Castellana 79, 28046 Madrid; o (iii) llamando al número 902 109 711.

Última revisión realizada en febrero de 2013.