

Términos y condiciones de MycitizenM+

MycitizenM+ es ofrecido por la suscripción citizenM B.V., Leidseweg 219, 2253 AE Voorschoten, Países Bajos, support@citizenm.com, El acuerdo legalmente vinculante que rige MycitizenM+ se establece en nuestros términos y condiciones a continuación. Por favor, revisa esos términos y condiciones cuidadosamente, ya que establecen tus derechos y obligaciones y nuestros.

1. Alcance

Estos términos y condiciones se aplican al acuerdo de mycitizenM+ entre la suscripción a citizenM B.V. ("citizenM") y tú, las reservas asociadas y el uso de habitaciones de hotel en cualquier hotel citizenM, con exclusión de los términos y condiciones de cualquier otra parte. Además, cuando reservas una habitación en virtud de tu acuerdo de mycitizenM+, tu reserva se registrará por los términos y [condiciones generales de citizenM](#) en el momento de la reserva, cuyos términos y condiciones se incorporan por referencia por la presente.

2. Beneficios

Tus beneficios de MycitizenM+ ofrecidos bajo el acuerdo MycitizenM+ consisten en:

- siempre tendrás un quince por ciento (15%) de descuento sobre la tarifa básica de la habitación, quince por ciento (15%) de descuento en comidas y bebidas (excepto en el desayuno o si el descuento está prohibido por ley) y quince por ciento (15%) de descuento en salas de reuniones; el descuento no es válido con ninguna otra oferta;
- disponibilidad garantizada para reservas de habitaciones realizadas hasta dos (2) días antes de la llegada; la disponibilidad garantizada puede estar sujeta a ciertas restricciones que, en su caso, se te comunicarán en el momento de la reserva;
- las reservas de salas de reuniones están sujetas a disponibilidad;
- check-out tardío sin cargo y, en hoteles seleccionados, habitación con vista premium según disponibilidad;
- además, se permite una (1) persona adicional en la habitación.

Los beneficios de MycitizenM+ se pueden usar (i) en un inventario que solo se ha publicado públicamente y (ii) para reservar un máximo de dos (2) habitaciones por período de estadía. Los beneficios de MycitizenM+ son personales para ti y no se pueden transferir. Cualquier intento de transferencia es nulo y sin efecto. Para evitar dudas, solo puedes comprar los beneficios de MycitizenM+ para tu propia cuenta y es posible que solo tengas una (1) membresía a la vez. Si descubrimos que tienes varias membresías, nos reservamos el derecho de terminar todas esas membresías de acuerdo con la sección 7.

3. Impuestos

La tarifa de MycitizenM+ incluye los impuestos aplicables, como el IVA, el impuesto municipal y el impuesto estatal.

4. Período MycitizenM+, renovación automática, tus derechos de rescisión

Tu plan MycitizenM+ es por un período de doce meses. Tu plan MycitizenM+ es válido por doce (12) meses desde la fecha en que compraste tu plan MycitizenM+ hasta el último día del mes inmediatamente anterior al mes en el que tu plan MycitizenM+ comenzó en el año calendario siguiente al inicio de tu plan MycitizenM+, a menos que y hasta que se haga una pausa o se termine de acuerdo con estos términos y condiciones.

Después de la expiración del período inicial de doce meses de MycitizenM+, tu plan MycitizenM+ se renovará automáticamente por períodos sucesivos de treinta (30) días, a menos que termines tu plan MycitizenM+ notificándonos antes de que venza el plazo vigente en ese momento.

5. Derecho a arrepentimiento

En jurisdicciones en las que las leyes obligatorias de protección al consumidor te permiten retirarte de tu plan MycitizenM+, puedes retirarlo de tu plan MycitizenM+ en un plazo mayor de catorce (14) días a partir de la fecha en que compraste tu plan MycitizenM+ o el período correspondiente requerido por la ley aplicable.

Si retiras tu plan MycitizenM+ dentro del período de retiro, te reembolsaremos, al mismo método de pago que usaste, el equivalente a la primera (primera) cuota mensual de tu tarifa MycitizenM+ si la recibimos nosotros. Si has usado tus beneficios de MycitizenM+ durante el período de retiro, se perderán el equivalente a tu primera (primera) tarifa mensual de MycitizenM+. Puedes darte de baja de tu plan de mycitizenM+ en la sección de suscripción de tu cuenta o enviando el modelo de formulario de arrepentimiento adjunto a los términos y condiciones de mycitizenM+ como anexo A.

Si te retiraste de tu plan MycitizenM+ dentro del período de retiro y has hecho uso de tus beneficios de MycitizenM+ durante el período de retiro, no puedes comprar un nuevo plan MycitizenM+ por un período de doce (12) meses después de tu retiro.

6. Pago

Aceptas pagar la tarifa de MycitizenM+ por adelantado. Tus beneficios de MycitizenM+ estarán disponibles lo antes posible una vez que recitamos el pago de la tarifa mensual o anual de MycitizenM+ según tu selección. Si un pago no se liquida correctamente, debido a su vencimiento, fondos insuficientes o de otra manera, podemos suspender tus beneficios de MycitizenM+ hasta que hayamos cobrado correctamente un método de pago válido. Mientras tu MycitizenM+ esté suspendido, no tendrás derecho a canjear tus beneficios de MycitizenM+.

Es posible que te pidan que proporciones un método de pago que aceptemos para activar tu plan MycitizenM+, junto con otra información de pago. Al ingresar estos términos y condiciones cuando compras un MycitizenM+, por la presente nos autorizas a cobrar tu método de pago especificado por tu plan MycitizenM+ de forma mensual o anual por adelantado según tu selección. Autorizas al emisor de tu método de pago seleccionado a pagar la tarifa de MycitizenM+ y aceptas que tu acuerdo con estos términos y condiciones se aceptará como autorización para que el emisor del método de pago pague la tarifa de MycitizenM+. Aceptas proporcionar información de pago actualizada a pedido y cada vez

que la información que proporcionaste anteriormente ya no sea válida.

Como parte de tu plan MycitizenM+, aceptas proporcionarnos tu dirección de correo electrónico actual y válida y nos autorizas a proporcionarte todos los avisos relacionados con estos términos y condiciones a través de esa dirección de correo electrónico. En caso de que tu dirección de correo electrónico cambie, debes proporcionarnos tu nueva dirección de correo electrónico.

7. Limitación de responsabilidad

Esta sección 7 establece toda nuestra responsabilidad con respecto a cualquier incumplimiento de estos términos y condiciones y cualquier representación, declaración o acto u omisión dolosa, incluida la negligencia que surja bajo o en conexión con estos términos y condiciones. Nuestra responsabilidad contigo por cualquier pérdida o daño en un contrato o agravio, incluida la negligencia, no excederá el monto de las tarifas de MycitizenM+ que pague a nosotros. Nuestra responsabilidad total para contigo por todas las reclamaciones, en su conjunto, no excederá la cantidad que realmente pague a nosotros durante los doce (12) meses inmediatamente anteriores a la fecha en que surgiste tu primera (s) reclamación (s). Tampoco seremos responsables de ninguna pérdida o daño especial, indirecto o consecuente, por el que surja (incluida la negligencia). Nada en estos términos y condiciones excluirá o restringirá la responsabilidad de cualquiera de las partes con respecto a la muerte o lesiones personales resultantes de su negligencia, o por tergiversación fraudulenta.

8. Fuerza mayor

En ningún caso seremos responsables ni nos sentiremos obligados a pagar ninguna compensación por cualquier incumplimiento de estos términos y condiciones o retraso o falta de prestación de los servicios contratados debido a circunstancias fuera de nuestro control, como casos fortuitos, desastres (naturales), pandemias o epidemias, incendios, (actos de) guerra y terrorismo, huelgas, disturbios, disturbios civiles, regulaciones gubernamentales, disputas industriales, condiciones climáticas adversas o cualquier otro evento, circunstancia o emergencia excepcional y catastrófica, retrasos en el transporte, fallas en los servicios o imposibilidad de obtener cualquier información necesaria o consentimiento de cualquier autoridad.

9. Requisito de edad

Debes tener al menos 18 años, o tener la mayoría de edad legal en tu jurisdicción de residencia, para comprar un plan MycitizenM+.

10 Privacidad

Recopilamos los datos personales que proporcionas cuando compras un plan de mycitizenM+, reservas una habitación y te hospedas con nosotros. Estos datos personales se procesan de acuerdo con nuestra [Declaración de privacidad](#) y también de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables.

11. Cancelación

Podemos cancelar tu plan de mycitizenM+ con efecto inmediato, sin previo aviso, si: (i)

tu pago está vencido (siempre que hagamos esfuerzos comercialmente razonables para notificarte sobre el pago vencido antes de cancelarlo); (ii) proporcionas información falsa o inexacta; o (iii) determinamos que has violado estos términos y condiciones o los [términos y condiciones de citizenM](#). Debes pagar todas las tarifas de mycitizenM+ adeudadas según estos términos y condiciones hasta la fecha de vigencia de la cancelación inclusive. Si cancelamos tu plan de mycitizenM+ con causa justificada, deberás reembolsar el monto total de los descuentos que recibiste en exceso de las tarifas de mycitizenM+ ya pagadas. Cobraremos esto a tu método de pago especificado. Además, no tendrás derecho a comprar una suscripción a mycitizenM+ posterior durante un período de doce (12) meses a partir de la fecha de vigencia de la cancelación.

Una vez que tu plan MycitizenM+ haya sido cancelado, cancelado o si te has retirado de tu plan MycitizenM+, no tendrás derecho ni utilizarás ningún beneficio de MycitizenM+ y cualquier reservación futura se cobrará a la tarifa equivalente sin el descuento del quince por ciento (15%).

Podemos terminar tu plan MycitizenM+ en cualquier momento y por cualquier motivo. Si cancelamos tu plan MycitizenM+ antes del último día del primer período de MycitizenM+, te reembolsaremos las tarifas de MycitizenM+ que ya nos hayan pagado en proporción al número de meses completos restantes del primer período de MycitizenM+. Si cancelamos tu plan MycitizenM+ durante el último mes del primer período de MycitizenM+ o durante cualquier otro mes en el plan MycitizenM+ renovado indefinido, te reembolsaremos las tarifas de MycitizenM+ que ya nos hayan pagado durante el mes.

12. Prueba gratuita

Es posible que te ofrezcamos un período de prueba gratuito por única vez durante el cual puedes usar los beneficios de MycitizenM+ de forma gratuita (una "Prueba gratuita"). La duración de cualquier prueba gratuita de este tipo puede variar de vez en cuando. Puedes cancelar tu prueba gratuita en cualquier momento antes de que caduque el periodo de prueba gratuita. Si cancelas tu Prueba gratuita, puedes continuar usando los beneficios de MycitizenM+ hasta el final del periodo de prueba gratuita. A menos que lo termines antes de que caduque el periodo de prueba gratuita, la prueba gratuita se convertirá en un plan MycitizenM+ de pago el día siguiente al último día de tu periodo de prueba gratuita y tu método de pago especificado se cobrará inmediatamente. Nos reservamos el derecho de revocar la Prueba Gratuita y los beneficios asociados de MycitizenM+ en caso de que hayamos determinado razonablemente que no eres elegible, debido a cualquier abuso de la Prueba Gratuita o de otra manera.

13. Cambios

Podemos cambiar nuestro plan de mycitizenM+, incluidos, entre otros, los beneficios de mycitizenM+, la tarifa de mycitizenM+ y estos términos y condiciones, de vez en cuando y en cualquier momento. Te comunicaremos cualquier cambio al menos treinta (30) días antes de que tales cambios entren en vigor. Si el cambio tiene un impacto negativo en tu uso de mycitizenM+, puedes cancelar tu plan de mycitizenM+ proporcionando un aviso de cancelación antes de que el cambio entre en vigor. Si no tomas ninguna medida, se considerará que has aceptado el cambio.

14. Acuerdo completo

Estos términos y condiciones constituyen todo el entendimiento y acuerdo entre tú y citizenM en relación con el tema aquí descrito. Si alguna disposición de estos términos y condiciones, o parte de los mismos, es considerada inválida o inaplicable por un tribunal de jurisdicción competente, dicha determinación no afectará la validez de ninguna otra disposición de estos términos y condiciones, o parte de los mismos. Ninguna renuncia a ninguna disposición de estos términos y condiciones, o parte de los mismos, ya sea por conducta o de otro modo, se considerará, o constituirá, una renuncia continua o una renuncia a cualquier otra disposición de estos términos y condiciones, o parte de los mismos.

15. Ley aplicable y jurisdicción si no resides en EE. UU.

Si no estás residiendo en los Estados Unidos, estos términos y condiciones y cualquier MycitizenM+ comprado bajo ellos se regirán e interpretarán de acuerdo con la ley holandesa. Las disputas se someterán a la jurisdicción no exclusiva del tribunal competente de Ámsterdam, Países Bajos. Esta elección de ley y jurisdicción se realiza sin perjuicio de la protección al consumidor otorgada por disposiciones que no pueden ser derogadas por acuerdo en virtud de la ley que, en ausencia de cualquier elección, habría sido aplicable en el país en el que resides.

16. Resolución de disputas mediante arbitraje vinculante si resides en EE. UU.

POR FAVOR LEE ESTA DISPOSICIÓN DE “RESOLUCIÓN DE DISPUTAS MEDIANTE ARBITRAJE VINCULANTE” CON MUCHO CUIDADO. LIMITA TUS DERECHOS EN CASO DE UNA DISPUTA ENTRE TÚ Y citizenM, SUJETO A LOS TÉRMINOS Y LA OPCIÓN DE EXCLUSIÓN QUE SE INDICAN A CONTINUACIÓN.

16.1. Alcance de la cláusula de arbitraje

Tú y citizenM acuerdas que cualquier disputa pasada, presente y futura, reclamo o causa de acción que surja de o esté relacionada con estos términos y condiciones o tu uso o compra de los beneficios Plus, ya sea que surja antes o después de que aceptes estos términos y condiciones (colectivamente, “Disputas”), se determinará mediante arbitraje, a menos que optes por no participar según lo dispuesto en la sección 16.4 a continuación o tu disputa esté sujeta a una excepción a esto acuerdo de arbitraje establecido en la sección 16.8. Tú y citizenM además están de acuerdo en que cualquier arbitraje de conformidad con esta sección no procederá como una acción colectiva, grupal o representativa. Esta sección 16 “Resolución de disputas mediante arbitraje vinculante si reside en los Estados Unidos” se interpretará bajo y estará sujeta a la Ley Federal de Arbitraje, a pesar de cualquier otra elección de ley establecida en estos términos y condiciones.

16.2. Resolución informal de disputas

citizenM quiere abordar tus preocupaciones sin necesidad de una disputa legal formal. Antes de presentar una demanda contra citizenM, aceptas tratar de resolver la disputa de manera informal poniéndote en contacto con support@citizenM.com

Del mismo modo, citizenM realizará esfuerzos razonables para contactarte (si tenemos información de contacto para ti) para resolver cualquier reclamo que podamos tener

informalmente antes de tomar cualquier acción formal. Si una Disputa no se resuelve dentro de los treinta (30) días después de que se envíe el correo electrónico en el que se indica la Disputa, tú o citizenM pueden iniciar un procedimiento de arbitraje como se describe a continuación.

16.3. Ambos estamos de acuerdo con el arbitraje

Al aceptar estos términos y condiciones, tú y citizenM todos y ambos acuerdan resolver cualquier Disputa a través de un arbitraje final y vinculante como se discute en este documento, excepto lo establecido en “Excepciones al acuerdo de arbitraje” a continuación.

16.4. Exclusión voluntaria del acuerdo de arbitraje

Si no deseas estar sujeto a este acuerdo de arbitraje, puedes optar por no participar en esta disposición de arbitraje enviando un aviso por escrito a tosupport@citizenm.com dentro de los treinta (30) días posteriores a la primera aceptación de estos términos y condiciones. Debes fechar la notificación por escrito e incluir tu nombre y apellidos, dirección y una declaración clara de que no deseas resolver las disputas con citizenM mediante arbitraje. Si no se envía ningún aviso por escrito antes de la fecha límite de 30 días, se considerará que has renunciado consciente e intencionalmente a tu derecho a litigar cualquier disputa, excepto con respecto a las excepciones establecidas en la sección 16.8 a continuación. Al renunciar al acuerdo de arbitraje, no se te impedirá adquirir o utilizar los beneficios Plus ni suscribir estos términos y condiciones, pero ni tú ni citizenM podrán invocar el acuerdo mutuo de arbitraje para resolver disputas en los términos previstos en este documento.

16.5. Procedimiento de arbitraje y honorarios

16.5.1. Tú y citizenM están de acuerdo en que la Asociación Estadounidense de Arbitraje (“AAA”) administrará el arbitraje bajo sus Reglas de arbitraje comercial y los procedimientos complementarios para disputas relacionadas con el consumidor vigentes en el momento en que se solicite el arbitraje (“Reglas de la AAA”). Esas reglas están disponibles en www.adr.org o llamando a la AAA al 1-800-778-7879. Una parte que desee iniciar un arbitraje debe proporcionar a la otra parte una demanda de arbitraje por escrito como se especifica en las Reglas de la AAA. (La AAA proporciona una demanda general de arbitraje). El arbitraje se llevará a cabo de forma individual y estará a cargo de un árbitro único. El árbitro único será un juez jubilado o un abogado con licencia para ejercer la abogacía y será seleccionado por las partes de la lista de árbitros de la AAA. Si las partes no pueden llegar a un acuerdo sobre un árbitro dentro de los catorce (14) días siguientes a la entrega de la demanda de arbitraje, la AAA nombrará al árbitro de acuerdo con las Reglas de la AAA. El árbitro estará autorizado a otorgar cualquier recurso, lo que incluye medidas cautelares, que estén disponibles para ti en una demanda individual y que no sean renunciabiles según la ley aplicable. Sin perjuicio de lo anterior, si una de las partes busca una medida cautelar que impactaría significativamente a otros compradores Plus según lo determine razonablemente cualquiera de las partes, las partes acuerdan que dicho arbitraje procederá de forma individual pero será manejado por un panel de tres (3) árbitros. Cada parte seleccionará un árbitro, y los dos árbitros seleccionados por las partes seleccionarán al tercero, quien actuará como presidente del panel arbitral. Ese presidente será un juez jubilado o un abogado con licencia para ejercer la abogacía y con experiencia en arbitrar o mediar disputas. En caso de desacuerdo sobre si se ha cumplido el umbral para un

panel de tres árbitros, el árbitro único designado de acuerdo con esta sección tomará esa determinación. Si el árbitro determina que un panel de tres personas es apropiado, el árbitro puede, si es seleccionado por cualquiera de las partes o como presidente por los dos árbitros seleccionados por las partes, participar en el panel arbitral. Salvo en la medida en que la ley exija lo contrario, el procedimiento de arbitraje y cualquier laudo serán confidenciales.

16.5.2. Tú y citizenM además están de acuerdo en que el arbitraje se llevará a cabo en el área metropolitana más cercana a tu lugar de residencia, o si las partes así lo eligen, todos los procedimientos se pueden llevar a cabo por videoconferencia, telefónicamente o por otros medios electrónicos remotos. En cualquier caso, citizenM puede elegir aparecer electrónicamente. Si citizenM elige el arbitraje, citizenM pagará todos los costos de presentación y los honorarios administrativos de la AAA (aparte de los honorarios de audiencia). Si eliges el arbitraje, los costos de presentación y los honorarios administrativos (que no sean los honorarios de audiencia) se pagarán de acuerdo con las Reglas de la AAA o de acuerdo con la ley compensatoria si es contrario a las Reglas de la AAA. Sin embargo, si el valor de la compensación solicitada es de \$10,000 o menos, a tu solicitud, citizenM pagará todos los honorarios de presentación, administración y arbitraje asociados con el arbitraje, a menos que el árbitro o árbitros consideren que la esencia de tu reclamo o la compensación solicitada fue frívola o fue presentada con un propósito indebido (medido por los estándares establecidos en la Regla Federal de Procedimiento Civil 11 (b)). En tales circunstancias, los honorarios se determinarán de acuerdo con las Reglas de la AAA. Cada parte correrá con los gastos de sus propios honorarios de abogados, salvo que la ley exija lo contrario.

16.6. El arbitraje procederá individualmente

Tú y citizenM están de acuerdo en que el arbitraje de cualquier Disputa se llevará a cabo de forma individual, y ni tú ni citizenM pueden presentar una reclamación como parte de un arbitraje colectivo, colectivo, coordinado, consolidado o masivo (cada uno, un "Arbitraje Colectivo"). Sin limitar la generalidad de lo anterior, una reclamación para resolver cualquier Disputa contra citizenM se considerará un Arbitraje Colectivo si (i) dos (2) o más reclamaciones similares de arbitraje son presentadas simultáneamente por o en nombre de uno o más demandantes; y (ii) los abogados de los demandantes son iguales, comparten los honorarios o coordinan los arbitrajes. "Simultáneamente" para los propósitos de esta disposición significa que ambos arbitrajes están pendientes (archivados pero aún no resueltos) al mismo tiempo.

16.7. Exención de demanda colectiva y arbitraje colectivo

EN LA MEDIDA MÁXIMA PERMITIDA POR LA LEY APLICABLE, NI TÚ NI CITIZENM TENDRÁN DERECHO A CONSOLIDAR, UNIRSE O COORDINAR DISPUTAS POR O CONTRA OTRAS PERSONAS O ENTIDADES, O ARBITRAR O LITIGAR CUALQUIER DISPUTA EN CALIDAD DE REPRESENTANTE, NI SIQUIERA COMO MIEMBRO REPRESENTANTE DE UNA CLASE O EN CALIDAD DE ABOGADO GENERAL PRIVADO. EN RELACIÓN CON CUALQUIER DISPUTA (COMO SE DEFINE ANTERIORMENTE), POR LA PRESENTE SE RENUNCIA EXPRESA E INCONDICIONALMENTE A TODOS ESOS DERECHOS. CUALQUIER IMPUGNACIÓN A LA VALIDEZ DE ESTA SECCIÓN SERÁ DETERMINADA EXCLUSIVAMENTE POR EL ÁRBITRO.

16.8. Excepciones al acuerdo de arbitraje

A pesar de tu acuerdo y el de citizenM de arbitrar Disputas, tú y citizenM retienen el derecho (A) de entablar una acción individual en un tribunal de reclamos menores; y (B) buscar medidas cautelares u otra medida equitativa en un tribunal de jurisdicción competente para evitar la infracción, apropiación indebida o violación real o amenazada de los derechos de autor, marcas comerciales, secretos comerciales, patentes u otros derechos de propiedad intelectual de una parte.

16.9. Supervivencia y divisibilidad de esta cláusula de arbitraje

Esta sección 16 “Resolución de disputas mediante arbitraje si resides en los Estados Unidos” sobrevivirá a la cancelación o expiración de estos términos y condiciones. Con la excepción de la sección 16.7 “Exención de demanda colectiva y arbitraje colectivo”, si un tribunal o árbitro decide que alguna parte de esta sección 16 es inválida o inaplicable, las partes restantes de esta sección 16 permanecerán no obstante válidas y en vigor. En el caso de que un tribunal o árbitro considere que toda o parte de la sección 16.7 “Exención de demanda colectiva y arbitraje colectivo” es inválida o inaplicable, la totalidad de esta sección 16 “Resolución de disputas mediante arbitraje si resides en EE. UU.” se considerará nula y cualquier disputa restante deberá ser litigada en un tribunal de conformidad con la sección 16.

17. Ley aplicable y foro judicial si resides en EE. UU.

Si resides en EE. UU., salvo que la ley aplicable exija lo contrario o se disponga en la sección 17, en el caso de que se determine que el acuerdo de arbitraje no se aplica a ti o a tu disputa, tú y citizenM acuerdan que cualquier procedimiento judicial debe presentarse en un tribunal de jurisdicción competente en Nueva York, EE. UU. Tanto tú como citizenM consienten en el lugar del juicio y la jurisdicción personal allí. A menos que las leyes de la jurisdicción donde resides entren en conflicto con estos términos o las invaliden, la ley del estado de Nueva York, sin considerar los principios de conflicto de leyes o de elección de la ley aplicable, regirá estos términos y condiciones y cualquier disputa.

Anexo A: Modelo de formulario de arrepentimiento

Completa y devuelve este formulario solo si deseas darte de baja del acuerdo de mycitizenM+.

À : citizenM subscription B.V
Leidseweg 219
2253 AE Voorschoten
Países Bajos,
support@citizenm.com

Por la presente doy aviso de que me doy de baja del acuerdo de mycitizenM+ firmado el **[insertar fecha]**

Nombre del comprador:

Dirección del comprador:

Firma del comprador (solo si este formulario se presenta en papel):

Fecha: