

MEXICO | 2025

# Guía de seguridad y del huésped responsable



# Estamos encantados de que hayas elegido a Airbnb para pasar el verano.

Para garantizar la mejor experiencia posible, Airbnb ha creado esta guía con consejos de seguridad a tener en cuenta.

Además, para obtener más consejos de seguridad, consulta siempre los sitios web oficiales de la Secretaría de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil del [gobierno de la Ciudad de México](#).

## En Airbnb, mantén toda la comunicación y el pago dentro de la plataforma

Que te soliciten salir de la aplicación para comunicarse o pagar es una señal de alarma, puede ser un intento de fraude y debe ser reportada al equipo de [atención al cliente](#). Airbnb retiene los pagos realizados en la plataforma hasta [24 horas después del check-in](#) para ayudar a resolver cualquier incidencia inicial, mientras que [AirCover](#) para los visitantes ofrece cobertura para situaciones que cumplan con los requisitos de elegibilidad. Reservar o pagar fuera de la plataforma, significa renunciar a estas protecciones y a cualquier mecanismo formal de ayuda, reembolso o resolución disponible a través de Airbnb.

## Notifica inmediatamente cualquier preocupación:

En Airbnb, los usuarios pueden [denunciar mensajes](#) sospechosos directamente en un hilo de mensajes, mientras que los anuncios pueden denunciarse a través de la bandera «Denunciar este anuncio» en el perfil del anuncio.

Si pagaste por una reserva fuera del sitio, ponte en contacto con nuestro equipo de atención al cliente de inmediato. Para mayor tranquilidad de nuestra comunidad, el servicio de atención al cliente está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, para ayudarte.



# Consejos de seguridad durante tu visita:



## Mantén-te alerta:

Sé consciente de lo que te rodea y mantén-te atento, especialmente en zonas concurridas o desconocidas.

## Elige zonas seguras:

Dedica tiempo a investigar los barrios y da prioridad a las zonas más seguras, sobre todo si piensas salir de noche.

## Viaja en grupo:

Explora con un grupo siempre que te sea posible y mantén un comportamiento seguro y consciente.

## Mantén-te conectado:

Comparte tus planes con un amigo o familiar de confianza para que sepa dónde vas a vacacionar.

## Cuida tus pertenencias:

Lleva siempre contigo tus objetos de valor y mantenlos fuera de la vista utilizando accesorios como un cinturón para el dinero o una riñonera.

## Confía con prudencia:

Aunque la temporada vacacional destaca por la hospitalidad local, es importante tener precaución con desconocidos, especialmente si invitan a salir de zonas públicas, para disfrutar de una experiencia segura y agradable.





**Mantén-te sano:**

Mantén-te hidratado, usa protección solar y ten descansos para garantizar un viaje seguro y agradable.

**Bebe con responsabilidad:**

Si disfrutas de las bebidas alcohólicas, hazlo con moderación para mantener el control y que estés consciente de tu entorno. No bebas y conduzcas.

**Planifica con antelación:**

Conoce tu destino y sus rutas con antelación para desplazarte con seguridad y eficacia.



# Sé un huésped responsable:

Consejos de Airbnb para una estancia positiva:



Deposita la basura en los contenedores correctos y sin residuos sueltos.



Utiliza sólo el agua, la luz y la energía que necesites.



Cuando te vayas del alojamiento, apaga las luces.



## Respeto tu entorno:

Es posible que el alojamiento se encuentre en una zona residencial, por lo que se recomienda actuar con consideración, evitando ruidos, especialmente temprano por la mañana o tarde por la noche, y manejando con cuidado maletas o objetos ruidosos en espacios compartidos.

## Comprueba las políticas de los huéspedes:

La seguridad es fundamental. Cuida tu Airbnb como tu casa, respeta las normas del lugar y consulta con el anfitrión si deseas recibir visitas. Evita llevar personas que acabas de conocer.

## Las fiestas no están permitidas:

Las fiestas están estrictamente prohibidas en los alojamientos que se anuncian en Airbnb. Explora y vive México respetando las normas de la plataforma.





## Al transportarte

Tu destino ofrece una amplia gama de opciones prácticas para desplazarte.

Puedes ir a pie, en bicicleta o utilizar la red de transporte público, así como servicios con los que te sientas cómodo y seguro.





### Celebra la diversidad con respeto y conciencia:

México se destaca por su diversidad cultural y social, y el verano es una ocasión para celebrar sus tradiciones e identidades.

**Al hacerlo, es esencial respetar la dignidad de todas las personas, sin importar su origen, sexo u orientación sexual.** Si presencias o sospechas de alguna conducta que vulnere la seguridad, los derechos o la igualdad de alguien, contacta de inmediato a las autoridades locales o a redes de apoyo.

### Promueve la seguridad y la dignidad:

**Airbnb se compromete a luchar contra la explotación y la trata de personas.**

Más información sobre cómo apoyar a detener la trata de personas [aquí](#).

### Actúa contra la violencia:

**Si eres testigo o sufres violencia de género o ves a un niño en peligro, llama al número local de emergencias (911).**

### Contactos de emergencia:

**911**

Emergencias Médicas,  
de Seguridad  
o Protección Civil

**088**

Policía Federal para  
denunciar posibles delitos  
de secuestro o extorsión

**089**

Denuncia Anónima  
para reportar delitos



**Apoya a las  
comunidades locales:**

Alojarte en un Airbnb te permite contribuir directamente a la economía local. Pide a tu anfitrión recomendaciones sobre restaurantes, tiendas y negocios locales únicos para que tu viaje tenga más sentido. Explora las Experiencias recientemente anunciadas de Airbnb, organizadas por expertos locales, para participar en actividades inolvidables a la vez que apoyan a la comunidad.



Siguiendo estos consejos, no solo tendrás una estancia segura y agradable, sino que también podrás generar un impacto positivo en la comunidad. Gracias por ser un huésped responsable de Airbnb.