

VrboCare™ (anteriormente conhecido como Reserve com segurança)

Atualizado em 31 outubro 2025

Quando você ("Você") faz uma reserva de um imóvel pelo www.vrbo.com.br ou em qualquer outro site do Grupo HomeAway que seja expressamente aceita pelo anunciante ("Anunciante") (uma "Reserva") e faz referida Reserva pelo Checkout Vrbo, Você está protegido pelo Programa VrboCare ("Programa"), desde que Você cumpra todos os outros critérios de elegibilidade listados nos presentes Termos e Condições ("Termos"). Ao fazer uma Reserva pelo Checkout Alugue Temporada, Você concorda, aceita e se sujeita a estes Termos e se denomina "Viajante Protegido".

Como detalhado e definido abaixo, o Programa fornece proteção contra o seguinte: (i) Fraude pela Internet; (ii) Recusa de Entrada; (iii) Anúncio Enganoso; e (iv) Retenção Indevida da Caução ("Incidentes Protegidos").

O Programa é oferecido a todos os viajantes dos sites do grupo Vrbo que reservarem um imóvel através de nossa plataforma de pagamentos online. Ao solicitar reembolso sob a Programa Você concorda com, aceita e está sujeito a esses termos e condições.

1. Diretrizes Gerais do Programa

Você se qualificará para o Programa se executar as ações listadas a seguir:

- Reservar um imóvel anunciado no www.vrbo.com.br ou em qualquer outro site do Grupo Vrbo ("Sites Vrbo");
- Utilizar o checkout de um Site Vrbo; e
- Pagar pela reserva usando um método de pagamento aceitável como descrito abaixo.

Home

Você terá as proteções listadas no Programa se todas as condições abaixo estiverem presentes:

- Você tiver prejuízo financeiro em razão de um Incidente Protegido ("Prejuízo");
- Você notificar a Vrbo ("Vrbo", "HomeAway", "Nós", "Nosso") de seu prejuízo nos prazos listados a seguir;
- Você teve o ressarcimento pelo seu prejuízo negado pelo (i) anunciante do imóvel; e (ii) sua instituição financeira, meio de pagamento ou operadora do cartão de crédito (conforme aplicável); e
- Você enviar o Formulário de Solicitação de Reembolso pela VrboCare ("Formulário de Pedido de Reembolso") completamente preenchido.

2. Proteções Fornecidas

Sujeito às restrições e limitações definidas nesses Termos, os Programas fornecem as seguintes proteções ao Viajante Protegido que sofrer prejuízo em razão de um Incidente Protegido. Note que essa proteção oferecida a um Viajante Protegido está condicionada ao valor do Prejuízo, a capacidade de mitigar referido Prejuízo e o Nosso razoável critério:

- Disponibilização de hospedagem em hotel. Se um Viajante Protegido não tiver um lugar para ficar hospedado devido a um Incidente Protegido, Nós poderemos providenciar hospedagens alternativas, quando disponíveis, por até 3 (três) noites;
- Reserva de outro imóvel. Se a Reserva de um Viajante Protegido for injustificadamente cancelada, poderemos oferecer a remarcação do Viajante Protegido em outro imóvel anunciado em um Site da Vrbo, se um imóvel substancialmente semelhante estiver disponível pelo mesmo período e sob uma nova reserva; ou
- Reembolso de prejuízos. Se um Viajante Protegido sofrer um Prejuízo que em nosso critério só possa ser sanado por um reembolso monetário, podemos reembolsar o Viajante Protegido até o valor do Prejuízo sujeito aos requisitos de processo abaixo.

3. Incidentes Protegidos

Os seguintes são os incidentes contra os quais um Viajante Protegido está coberto:

(a) "Fraude pela Internet" é definida como um pagamento feito por um Viajante Protegido por um imóvel de temporada anunciado em um Site da Vrbo em que: (i) tal pagamento é verificado pela Vrbo como tendo sido feito a outra pessoa que não o verdadeiro Anunciante, cujo e-mail e/ou conta da Vrbo tenha sido comprometido; (ii) tal pagamento seja determinado por Nós como indevidamente retido pelo Anunciante, quando este não faz o reembolso devido de acordo com o contrato de locação depois que o Viajante Protegido corretamente cancela a reserva, ou (iii) tal anúncio seja subsequentemente declarado fraudulento a nosso critério.

(b) "Recusa de Entrada" se dá quando um Viajante Protegido fez um pagamento integral (se solicitado) a um Anunciante para alugar um imóvel anunciado em um Site da Vrbo, mas (i) o acesso do Viajante Protegido ao imóvel é injustificadamente negado no início ou durante o período de locação como resultado do ato intencional e/ou ilícito do anunciante, e (ii) o pagamento (ou a parte equivalente) do Viajante Protegido não for reembolsado e for indevidamente retido pelo Anunciante. Exemplos deste Incidente Protegido incluem (i) quando o imóvel está em execução judicial ou o Anunciante está em processo falência, em

ambos os casos resultando na recusa de acesso do Viajante Protegido ao imóvel; ou (ii) quando o Anunciante faz "reservas duplicadas", alugando o imóvel indevidamente para dois ou mais viajantes pelo mesmo período.

(c) "Anúncio Enganoso" significa que (i) um Viajante Protegido depositou um pagamento integral a um Anunciante para um imóvel anunciado em um Site da Vrbo, (ii) dentro de 12 (doze) horas a contar da primeira entrada no imóvel no primeiro dia do período de locação, o Viajante Protegido deixou o imóvel e se recusou a ocupá-la devido à não conformidade (conforme definido abaixo) do imóvel com a descrição feita no anúncio no site da Vrbo; (iii) o pagamento do Viajante Protegido não foi reembolsado ou foi indevidamente retido pelo Anunciante, e (iv) a existência da Não-Conformidade do imóvel foi confirmada por nós, a nosso exclusivo critério.

(d) "Não-Conformidade" é definida como (i) Defeitos relevantes no imóvel não divulgados no anúncio e que fazem a ocupação do imóvel sob condições normais de uso impossível, conforme observado e documentado por um Viajante Protegido e/ou (ii) falha relevante ou ausência completa de bens ou serviços ou instalações que sejam parte do imóvel e que foram descritos no anúncio e que constituam uma indução ao aluguel do imóvel pelo Viajante Protegido, conforme observado e documentado por um Viajante Protegido. Para evitar dúvidas, e além das restrições gerais e limitações descritas em outros lugares destes Termos, o termo "Não Conformidade" NÃO INCLUI a recusa de um Viajante Protegido de ocupar um imóvel com base (i) na limpeza do imóvel; (ii) em defeitos menores do imóvel em relação à descrição no anúncio, incluindo, sem limitação a, diferenças relacionadas a: (1) instruções de como chegar ao imóvel; (2) área de superfície habitável do imóvel; e (3) um defeito temporário ou dentro do referido imóvel ou serviços de apoio (como falha do ar condicionado, internet, serviço telefônico, churrasqueira, banheira de hidromassagem ou piscina).

4. Exemplos Ilustrativos de Prejuízos Financeiros Não Protegidos

Os exemplos a seguir são ilustrativos, mas não exaustivos, de prejuízos financeiros contra os quais o Programa NÃO PROTEGE, conforme determinado no julgamento razoável e exclusivo da HomeAway/Vrbo:

- Reservas canceladas dentro do período de 24 horas a contar da confirmação da reserva.
- Quaisquer pagamentos relacionados a uma locação por temporada que não sejam reembolsados ou devolvidos porque o Viajante não obedeceu às políticas do Anunciante, estão em violação ou de outra forma declarado no contrato de aluguel.
- QUAISQUER DANOS ALÉM DE VALORES REALMENTE PAGOS A OU DEPOSITADOS EM NOME DO ANUNCIANTE, INCLUINDO QUAISQUER PERDAS INDIRETAS, LUCROS CESSANTES, PERDA DE TARIFAS ALFANDEGÁRIAS, OUTRAS PENALIDADES CONTRATUAIS, TARIFAS AÉREA, CUSTOS COM TRANSPORTE E/OU OUTROS CUSTOS E DESPESAS.
- QUAISQUER DANOS DIRETOS, INDIRETOS, PUNITIVOS, INCIDENTAIS, ESPECIAIS OU CONSEQÜENCIAIS DECORRENTES DE, OU DE QUALQUER FORMA RELACIONADOS A, SEU ACESSO, VISUALIZAÇÃO OU USO DOS SITES DO GRUPO HOMEAWAY, OU AO ATRASO OU INCAPACIDADE DE ACESSO, VISUALIZAÇÃO OU USO DOS SITES DO GRUPO HOMEAWAY.
- Pagamentos ou depósitos feitos a um Anunciante por meio de pagamentos fora dos sites do Grupo HomeAway. Como depósitos e/ou pagamentos em dinheiro, Western Union, MoneyGram ou outros serviços de transferência de fundos.
- Pagamentos ou cauções feitos a qualquer Anunciante usando um método de pagamento não utilizado nem recomendado pela Vrbo, como, entre outros, dinheiro ou cheque, ou que, em nosso razoável e exclusivo critério, sejam suspeitos e/ou fraudulentos.
- Pagamentos ou depósitos feitos a qualquer anunciante depois do recebimento do e-mail da HomeAway/Vrbo avisando aos viajantes que o imóvel em questão não é elegível para participação ou proteção pelo Programa Básico.
- Qualquer perda de qualquer tipo, em que o Viajante Protegido e o Anunciante aparentam estar agindo de forma combinada para abusar do Programa, incluindo, mas não se limitando a em situações em que fique evidenciado qualquer grau de parentesco entre si.
- Qualquer perda financeira que seja causada por ou resulte de eventos de força maior fora do controle da HomeAway/Vrbo e/ou do anunciante, incluindo, mas não limitado a eventos climáticos, desastres naturais ou ameaças políticas ou de segurança.
- Qualquer perda financeira, exceto uma perda envolvendo Fraude na Internet, incluindo, sem limitação, qualquer perda envolvendo negação injustificada de entrada, deturpação material, perda indevida de depósito após a estadia, eventos que podem ser caracterizados como "arrependimento do locatário", "propaganda enganosa" ou qualquer outra objeção do Viajante relativa a localização, condição, limpeza ou adequação da finalidade do imóvel, todos conforme determinado pela HomeAway/Vrbo a seu exclusivo critério.
- Quaisquer pagamentos de um aluguel por temporada que não sejam reembolsados ou devolvidos porque um Viajante e o proprietário ou administrador do imóvel estão em disputa sobre a legitimidade do reembolso.
- Qualquer perda financeira relacionada a um imóvel de aluguel por temporada anunciado que exista, mas seja objeto de disputa sobre a legitimidade do anunciante em alugar/anunciar o imóvel em questão.
- Qualquer prejuízo que não envolva um Incidente Protegido.

5. Requisitos do Processo

Para obter qualquer reembolso por um Prejuízo sujeito ao Programa, o Viajante Protegido deverá atender aos requisitos definidos a seguir. O não cumprimento desses requisitos ou a realização de qualquer ação que prejudique a capacidade e/ou

os direitos da HomeAway/Vrbo de minimizar qualquer perda, ou qualquer declaração falsa ou enganosa por parte de qualquer Viajante Protegido com relação a qualquer solicitação de reembolso de acordo com este documento, poderá invalidar a elegibilidade ao reembolso no Programa.

(a) Prova de Negativa de Reembolso. Caso solicitemos, o Viajante Protegido deve fornecer à HomeAway/Vrbo prova escrita de que seus valores não foram (e não serão) recuperados ou reembolsados pelo(s) banco(s), meio de pagamento, seguradoras, operadora de cartão de crédito (conforme o caso) ou quaisquer terceiros. Para mitigar qualquer prejuízo, o Viajante Protegido deverá aceitar qualquer acordo do(s) banco(s), meio de pagamento, seguradora, operadora de cartão de crédito (conforme o caso) ou quaisquer terceiros, mas ainda poderá ser elegível a pagamentos adicionais no Programa até o valor total do Prejuízo.

(b) Comprovação de Identidade. O Viajante Protegido deverá fornecer comprovação de sua identidade (por exemplo, cópia do passaporte, carteira de motorista, contas de consumo de serviços públicos, informações do cartão de crédito etc.), de acordo com o solicitado pela HomeAway/Vrbo a seu exclusivo critério. A HomeAway/Vrbo poderá solicitar uma ou mais formas de comprovação de identidade e qualquer determinação da HomeAway/Vrbo com relação à existência válida de qualquer comprovação de identidade deverá ser feita ao critério razoável da empresa.

(c) Prova de Reserva. Se solicitado, o Viajante Protegido deverá fornecer comprovação, eletrônica ou impressa, do código de reserva ou controle fornecido pelo Site da HomeAway/Vrbo quando o Viajante protegido fez sua reserva pelo site. Além disso, Nós podemos verificar a Reserva por meio dos registros da HomeAway/Vrbo.

(d) Prova de Aceite da Reserva. Se solicitado, o Viajante Protegido deve provar que o Anunciante aceitou a reserva e que o Viajante pagou pela mesma. A prova do aceite pode exigir que você forneça documentação de e-mail, contato telefônico, por escrito ou qualquer outra comunicação com o Anunciante sobre a Reserva.

(e) Prova de Pagamento. Se solicitado, o Viajante Protegido deverá fornecer documentação eletrônica de todos os pagamentos e reembolsos (parciais, totais e/ou cauções) feitos ao Anunciante. Os métodos de pagamento aceitáveis são aqueles disponíveis na página de pagamento dos Sites da HomeAway/Vrbo.

(f) Prova do Prejuízo. Se solicitado, o Viajante Protegido deverá fornecer à HomeAway/Vrbo toda a documentação solicitada sobre seu prejuízo. O Viajante Protegido deverá fornecer evidência por escrito de que o Anunciante recebeu o pagamento do Viajante Protegido, foi notificado da solicitação de reembolso ao Viajante Protegido e se recusou ou não devolveu ou reembolsou tais valores ao Viajante Protegido. Você não deverá alterar ou destruir qualquer documentação relacionada ao prejuízo ou extravio financeiro até que a questão seja resolvida.

(g) Notificação à HomeAway/Vrbo. O Viajante Protegido deverá notificar à HomeAway/Vrbo em até 30 (trinta) dias úteis a contar do primeiro evento que deu origem à solicitação de reembolso do Viajante no Programa: (i) enviando e-mail para o [SUPORTE AO CLIENTE](#) através do Formulário de Contato do site; ou (iii) ligando para o Suporte ao Cliente através do telefone gratuito **0800 030 0331**.

(h) Registro de Solicitação de Reembolso. O Viajante Protegido deverá preencher, assinar e enviar o Formulário de Solicitação de Reembolso com toda a documentação requerida para a HomeAway/Vrbo até 6 (seis) meses a contar da data que se iniciaria a estadia no imóvel alugado no site. Se o Formulário de Solicitação de Reembolso preenchido não for entregue neste prazo, a solicitação será considerada automaticamente negada. O Formulário, se submetido, deverá conter a concordância do Viajante de que: (i) Qualquer pagamento disponível a tal Viajante Protegido registrado no Programa, deverá ser pago somente até a extensão em que os procedimentos de cobertura ou recuperação fornecidos por qualquer política de seguro ou qualquer outra fonte de recuperação mantida ou coletável por qualquer solicitante no Programa seja insuficiente para reembolsar em sua totalidade o Viajante Protegido por pagamentos perdidos ou extraviados feitos ao Anunciante; (ii) Se a HomeAway/Vrbo pagar a Você o reembolso, Você concorda que a HomeAway/Vrbo assumirá todos os seus direitos com relação ao Anunciante e quaisquer terceiros relacionados ao Prejuízo, e poderá perseguir tais direitos diretamente ou em nome do Viajante Protegido, a exclusivo critério da HomeAway/Vrbo; e (iv) Você concorda em assinar um contrato dando quitação à HomeAway/Vrbo, nossas subsidiárias e afiliadas de qualquer solicitação que Você possa ter em relação a eventos ocorridos antes da data de qualquer pagamento feito em razão do Programa. Nós processaremos cada pedido de reembolso sob o Programa em um prazo razoável depois do recebimento de toda documentação solicitada. Como mencionado acima, recomendamos que os Viajantes Protegidos não desfaçam ou alterem qualquer documentação relacionada ao pedido de reembolso até que o assunto seja resolvido.

6. Ajude-nos a ajudar você

Se um Viajante Protegido solicitar reembolso no Programa, ele(a) concorda em fornecer à HomeAway/Vrbo, em tempo hábil, toda e quaisquer documentações requeridas para dar suporte à essa solicitação. O Viajante Protegido também concorda em cooperar totalmente com a HomeAway/Vrbo em todos os aspectos do processo de reembolso. A HomeAway/Vrbo poderá encerrar, sem o pagamento, qualquer registro de solicitação de reembolso de um Viajante Protegido que não responda às consultas relacionadas a um alegado Prejuízo ou extravio financeiro dentro dos prazos especificados nestes Termos.

7. Contrato Completo; Informações de Contato

Esses Termos, juntamente com os Termos e Condições e a Política de Privacidade do Site HomeAway/Vrbo, que estão publicados no site da Vrbo, constituem o contrato completo entre a HomeAway/Vrbo e cada Viajante Protegido em relação ao Programa. Exceto como possa ser modificado por esses Termos, o Viajante Protegido reconhece e concorda que está vinculado pelos Termos e Condições existentes dos Sites da HomeAway/Vrbo, incluindo no que diz respeito a escolha de lei e jurisdição. Se você tiver quaisquer dúvidas relacionadas ao Programa ou a esses Termos, entre em contato conosco: (i) enviando e-mail para o [SUPORTE AO CLIENTE](#) através do Formulário de Contato do site; ou (iii) ligando para o Suporte ao Cliente através do telefone gratuito **0800 030 0331**.