

Diretrizes de conteúdo

Última atualização: 24 de agosto de 2026

Sabemos que a nossa comunidade de viajantes valoriza as avaliações e os conteúdos criados por outros viajantes e pelos nossos parceiros. É por isso que é importante para nós e para os nossos viajantes que o conteúdo do nosso site e da nossa aplicação seja verdadeiro, útil e seguro.

Qualquer conteúdo que os utilizadores enviem ou contribuam de outra forma, incluindo avaliações, fotografias, comentários e anúncios, deve estar em conformidade com estas diretrizes, pelo que recomendamos que as leia atentamente. Estas diretrizes fazem parte das nossas políticas e termos mais amplos, incluindo, como relevantes, os nossos Termos de Serviço e a nossa Declaração de Privacidade, que definem mais detalhadamente os termos em que nos concede uma licença para utilizar qualquer conteúdo enviado.

Estas diretrizes são atualizadas periodicamente e a última data de revisão é indicada no topo desta página.

Para conhecer as diretrizes adicionais aplicáveis ao conteúdo fornecido por parceiros, consulte também a nossa política de conteúdo fornecido por parceiros. A política de conteúdo fornecido por parceiros faz parte destas diretrizes de conteúdo.

Avaliações

Resumo

Compreendemos a importância das avaliações de confiança para os nossos viajantes. As avaliações que enviar para o nosso site devem ser verdadeiras, conter informações relevantes que reflitam a sua experiência real e seguir estas diretrizes de conteúdo.

Moderamos todas as avaliações que nos são enviadas e tomamos medidas razoáveis para garantir que apenas as pessoas que reservaram ou forneceram um serviço de viagem, como um voo, estadia, aluguer de automóvel ou atividade, podem publicar uma avaliação da sua experiência.

Publicamos e apresentamos todas as avaliações (tanto positivas como negativas), desde que cumpram estas diretrizes.

Todas as avaliações que não nos foram diretamente enviadas nem verificadas por nós são claramente identificadas.

Em alguns casos, poderá enviar comentários em tempo real, o que significa que terá a opção de fornecer comentários imediatos sobre o seu hotel, voo, aluguer de automóvel ou quaisquer atividades reservadas através do nosso site ou aplicação.

Moderação das avaliações

Temos uma série de processos em vigor (ferramentas automatizadas e/ou moderação humana manual) que utilizamos para identificar conteúdos que não estão em conformidade com estas diretrizes. Quaisquer avaliações que violem estas diretrizes não serão publicadas no nosso site ou aplicação ou serão removidas se já estiverem publicadas. Quando as avaliações são rejeitadas pelos nossos processos de moderação, o autor é informado por e-mail de que a avaliação foi rejeitada por não estar em conformidade com estas diretrizes de conteúdo. Em alguns casos, o autor também tem a oportunidade de voltar a enviar a sua avaliação para nova moderação.

Não editamos nem modificamos de nenhuma forma as avaliações ou respostas em nome de um parceiro ou de um viajante.

Elegibilidade e eliminação das avaliações

Condições de elegibilidade

Todas as avaliações publicadas no nosso site ou na nossa aplicação têm de cumprir os seguintes critérios de elegibilidade e podemos rejeitar ou remover qualquer avaliação que não cumpra estes critérios:

- As avaliações devem ser enviadas no prazo de seis meses após a sua estadia, aluguer de veículo ou atividade. Se enviar mais do que uma avaliação para o mesmo alojamento, utilizaremos a mais recente;
- Não pode avaliar um alojamento que lhe pertença, que seja gerido por si ou com o qual tenha qualquer tipo de associação;
- A sua avaliação tem de estar relacionada com a sua experiência genuína e em primeira mão e não pode ser gerada através de inteligência artificial. Se solicitado, deve apresentar-nos provas satisfatórias da sua experiência (por exemplo, provas da sua estadia no alojamento que está a avaliar ou provas de que não conseguiu prosseguir com a estadia devido a uma ação tardia da outra parte).

Os viajantes que tentaram concretizar a sua reserva ou participar na sua atividade podem ainda assim deixar uma avaliação, que pode incluir um viajante que:

- Não recebeu uma oferta de quarto quando chegou ao alojamento ou não conseguiu aceder ao alojamento;
- Partiu mais cedo do que o dia de partida programada;
- Viu a sua reserva ser cancelada a meio da estadia/atividade;
- Viu a sua reserva ser cancelada pelo parceiro de alojamentos no prazo de 24 horas a contar do check-in.

Avaliações falsas

As avaliações falsas são avaliações que não refletem uma experiência de viagem genuína e são apresentadas numa tentativa de enganar ou manipular a percepção ou o comportamento de outros viajantes. Exemplos de avaliações falsas incluem:

- Quando um parceiro de alojamentos solicita ou deixa uma avaliação do seu próprio alojamento;
- Avaliações enviadas em troca de pagamentos, recompensas ou incentivos, numa tentativa de manipular as pontuações de um alojamento.

Não permitimos a publicação de avaliações falsas no nosso site. Se detetarmos avaliações falsas, eliminá-las-emos do nosso site e tomaremos as medidas adequadas.

Manipulação de avaliações

Não permitimos que os viajantes ou parceiros utilizem o processo de avaliação para tentar extorquir dinheiro ou manipular o sentimento da avaliação. Por exemplo:

- Os viajantes não podem ameaçar usar uma avaliação contra um parceiro para obter reembolsos ou uma compensação adicional;
- Os parceiros não podem solicitar uma avaliação positiva em troca de reembolsos ou pedir a um cliente que reveja uma avaliação para receber uma compensação adicional;
- Os parceiros não podem apresentar, nem pedir aos viajantes que apresentem, avaliações negativas sobre os concorrentes com o objetivo de baixar as suas pontuações.

Sempre que tivermos conhecimento de tal comportamento, eliminaremos as avaliações manipuladas do nosso site e tomaremos medidas adequadas.

Incentivos

É importante para nós e para os nossos viajantes que as avaliações sejam imparciais e honestas. As avaliações devem vir diretamente do viajante, refletir a sua experiência única e ser imparciais. Os parceiros não podem escrever avaliações em nome dos viajantes nem oferecer quaisquer incentivos para encorajar os viajantes a enviarem avaliações.

Ocasionalmente, poderemos oferecer aos nossos viajantes incentivos para concluírem avaliações, tais como um desconto, um cupão ou recompensas de fidelização para utilizar numa viagem futura. Estes incentivos serão disponibilizados quer a avaliação enviada por um viajante seja positiva ou negativa. Caso um viajante tenha recebido um incentivo para enviar as suas avaliações, as avaliações publicadas também serão claramente identificadas como avaliações com incentivos.

Não permitimos a publicação de avaliações com incentivos ocultos no nosso site. Se detetarmos avaliações com incentivos ocultos, eliminá-las-emos do nosso site e tomaremos as medidas adequadas.

Eliminação de avaliações

Um viajante ou parceiro pode contactar o serviço de apoio a clientes para que as suas avaliações ou respostas publicadas sejam eliminadas.

Por exemplo, podemos rejeitar ou eliminar avaliações e respostas de parceiros a avaliações nas seguintes circunstâncias:

- A avaliação ou resposta contém dados pessoais sobre outra pessoa, por exemplo, o seu nome completo ou morada;
- A avaliação ou resposta é comprovadamente falsa ou foi efetuada de forma fraudulenta;
- A avaliação ou resposta é ofensiva, ilegal ou contém qualquer conteúdo proibido, tal como definido nas presentes diretrizes;
- Há indícios de que o viajante não concretizou nem tentou concretizar a sua reserva;
- Verifica-se que o viajante infringiu alguma das regras aplicáveis dos parceiros;
- A avaliação é enviada de forma duplicada;
- A avaliação refere-se ao alojamento, unidade ou atividade errados (exceto nos casos em que o viajante seja realojado por um parceiro e a sua única opção seja avaliar o alojamento original).

Não eliminamos avaliações simplesmente porque contêm conteúdo negativo.

Avaliações de serviços de viagens

Avaliação do alojamento

Se tiver reservado um alojamento no nosso site, enviar-lhe-emos um e-mail ou uma notificação automática com um convite para avaliar a sua estadia. Pode avaliar um alojamento se tiver ficado lá hospedado ou se tiver chegado ao alojamento mas não tiver efetivamente ficado hospedado. Pode também avaliar um alojamento caso a sua reserva tenha sido cancelada pelo parceiro de alojamentos no prazo de 24 horas a contar do check-in.

Se optar por deixar uma avaliação, cada secção preenchida (como as subpontuações relativas à limpeza ou ao serviço) ser-nos-á progressivamente enviada de forma automática. Se não preencher todas as secções da avaliação, esta será automaticamente enviada para publicação após 21 dias.

Pontuação

Os viajantes podem fornecer uma pontuação global para o alojamento que estão a avaliar numa escala simples de 1–5. Para obter a pontuação das avaliações do alojamento apresentada, convertemos todas as pontuações recebidas numa pontuação de 10 e, em seguida, somamos todas as avaliações publicadas e dividimos esse valor pelo número total de pontuações de avaliações publicadas.

Os viajantes também podem apresentar subpontuações para aspetos e características específicos de um alojamento ou estadia, tais como a limpeza, o pessoal, o pequeno-almoço ou a localização. As pontuações globais e as subpontuações são enviadas pelos viajantes separadamente, pelo que podem ser diferentes.

Para garantir que as avaliações são relevantes e úteis para os viajantes, removemos as avaliações de alojamentos após três anos (exceto nos casos em que um alojamento tem apenas um número limitado de avaliações).

Respostas dos parceiros

Os parceiros de alojamentos podem responder às avaliações. Esta ação permite-lhes resolver quaisquer problemas levantados e realçar quaisquer remediações ou medidas de correção realizadas no alojamento. Não facultamos o contacto direto dos parceiros de alojamentos aos autores das avaliações. As respostas dos parceiros estão sujeitas ao mesmo processo de moderação que as avaliações dos viajantes.

Sempre que um parceiro de alojamentos, atividades ou veículos considere genuinamente que uma avaliação não cumpre os critérios e requisitos definidos nas presentes diretrizes, pode enviar-nos um formulário de contestação de avaliação através das suas ferramentas de serviços de parceiro ou contactar o serviço de apoio a clientes. Também podemos considerar pedidos de parceiros de alojamentos para que as avaliações sejam eliminadas no contexto de uma mudança de proprietário do alojamento ou da conclusão de grandes renovações.

Vrbo

Para as avaliações de alojamentos de férias enviadas através dos nossos sites ou da nossa aplicação da Vrbo, o nosso processo de moderação tem algumas características específicas. Funcionamos com um "sistema de comentários bidirecional", no qual:

- Assim que o viajante ou o parceiro enviar uma avaliação, a outra parte terá 14 dias para enviar uma avaliação;
- Publicamos todas as avaliações (desde que cumpram as nossas diretrizes gerais de conteúdo) ao mesmo tempo;
- Se, 14 dias após o envio da primeira avaliação, a outra parte não tiver enviado a sua própria avaliação, publicaremos a avaliação enviada (não podendo ser enviadas avaliações adicionais relativamente à estadia).

Transferir avaliações da Vrbo

Os parceiros da Vrbo podem solicitar a transferência de avaliações históricas para o seu anúncio de alojamento da Vrbo para o mesmo alojamento, caso comprem ou adquiram os direitos de gestão do alojamento. Não é necessária a autorização do anterior proprietário/gestor do alojamento para a transferência. Qualquer transferência de avaliações será efetuada para todas as avaliações, tanto positivas como negativas.

Se as avaliações forem transferidas na sequência deste processo, identificaremos claramente todas as avaliações transferidas com a indicação de que a avaliação está relacionada com uma gestão ou proprietário diferente.

Avaliações de alugueres de veículos

Se tiver alugado um veículo, enviar-lhe-emos um e-mail ou uma notificação automática com um convite para avaliar a sua experiência depois de ter levantado o seu veículo. Se optar por deixar uma avaliação, cada secção preenchida ser-nos-á progressivamente enviada de forma automática.

Perguntamos aos viajantes se tiveram uma experiência positiva ou negativa com o serviço de levantamento e com o veículo. Em seguida, criamos uma pontuação cumulativa com base nos comentários positivos/negativos sobre estes dois pontos.

Os viajantes também podem apresentar uma pontuação positiva ou negativa para aspetos específicos do seu aluguer, como o local de levantamento, a hora de levantamento e o estado do veículo. As pontuações globais e as subpontuações são enviadas pelos viajantes separadamente, pelo que podem ser diferentes.

Geralmente, apresentamos uma percentagem global de avaliações positivas dos clientes relativas aos fornecedores de serviços de aluguer de veículos, com base nos alugueres feitos com o mesmo. Para garantir que as avaliações são relevantes e úteis para os viajantes, eliminamos as avaliações de serviços de aluguer de veículos após 12 meses.

Avaliação das atividades e atrações locais

Se tiver reservado uma atividade, enviar-lhe-emos um e-mail ou uma notificação automática depois de ter concluído a sua atividade com um convite para avaliar a sua experiência. Se optar por deixar uma avaliação, cada secção preenchida ser-nos-á progressivamente enviada de forma automática.

As pontuações globais ou principais das avaliações são uma média simples de todas as pontuações finais das avaliações publicadas.

Avaliações não verificadas

Ocasionalmente, poderemos também apresentar avaliações e pontuações de avaliações que não nos tenham sido enviadas diretamente e que não tenham sido verificadas por nós.

Vrbo

Algumas avaliações da Vrbo são enviadas por viajantes diretamente aos nossos parceiros de alojamentos, fora do nosso site ou processos, ou que as enviam à Vrbo de acordo com um processo de moderação anterior. Estas avaliações não são verificadas pelos processos de moderação descritos nas presentes diretrizes. Podemos exibir na mesma estas avaliações, mas, para serem elegíveis para publicação, estas avaliações devem ser:

- De um parceiro de alojamentos, que é obrigado a partilhar connosco apenas avaliações verificadas que cumpram as nossas diretrizes gerais de conteúdo; ou
- Enviadas à Vrbo de acordo com o nosso processo de moderação anterior, que exigia um código de reserva válido de uma reserva efetuada com um dos nossos parceiros de alojamentos.

Cada um destes tipos de avaliações da Vrbo está claramente assinalado na nossa apresentação de avaliações.

Avaliações de atividades da Viator e da Get Your Guide

Para além das nossas avaliações de atividades verificadas, apresentamos algumas avaliações de atividades recolhidas em parceria com os conhecidos websites de viagens Viator e Get Your Guide. Embora não verifiquemos as avaliações provenientes da Viator e da Get Your Guide, estas devem cumprir as nossas diretrizes gerais de conteúdo para serem publicadas no nosso site ou aplicação.

Estas avaliações estão claramente assinaladas como sendo provenientes da Viator ou da Get Your Guide na nossa apresentação de avaliações.

Pontuações de avaliações de outros websites de viagens

Alguns alojamentos, como os recém-adicionados, ainda não receberam nenhuma avaliação por parte dos viajantes que reservaram no nosso site ou aplicação. Por este motivo, estes alojamentos apresentam uma pontuação média que se baseia nas avaliações de websites de viagens de terceiros conhecidos no setor apenas até serem avaliados na nossa plataforma. Não apresentamos qualquer conteúdo escrito de avaliações destes outros websites.

Não podemos verificar as avaliações de outros sites para confirmar se cumprem os nossos critérios de avaliação. No entanto, estas pontuações de avaliações são importadas de sites de viagens de terceiros conhecidos. Se for atribuída uma pontuação de avaliação numa escala de 1 a 5, poderemos duplicá-la para respeitar a pontuação nos nossos sites.

Todas as pontuações de avaliações importadas de um site de viagens de terceiros são claramente assinaladas na nossa apresentação de avaliações.

Diretrizes gerais de conteúdo

Conteúdo proibido

Não permitimos conteúdos enganadores, prejudiciais ou ofensivos no nosso site ou nas nossas aplicações.

Os conteúdos que o utilizador envia para publicação não podem incluir o seguinte:

- Conteúdos que não estejam diretamente relacionados com a oferta, gestão e prestação de apoio a serviços de viagens, nem com a partilha da sua experiência com esses serviços (por exemplo, os anúncios de alojamentos só podem estar relacionados com o alojamento em questão; os anúncios de alojamentos não devem direcionar os utilizadores para websites de terceiros; e a descrição do seu perfil só pode estar relacionada com o utilizador);
- Conteúdo falso, enganoso, falacioso, fornecido de forma fraudulenta, ou que exagere ou omita detalhes relevantes que possam afetar as expectativas ou a tomada de decisão de um viajante;
- Conteúdo que recorra à IA generativa para induzir em erro, deturpar ou inventar informações, incluindo a utilização de conteúdo gerado ou editado por IA para deturpar um alojamento ou para criar falsas alegações de danos ou irregularidades causados por viajantes;
- Publicidade a produtos ou serviços concorrentes do Expedia Group ou a quaisquer outros produtos ou serviços não relacionados com o alojamento anunciado na nossa plataforma;
- Qualquer conteúdo que o utilizador não tenha o direito legal de publicar;
- Linguagem vulgar ou outros conteúdos censuráveis (tais como conteúdos pornográficos, obscenos, profanos, ilegais, ofensivos, discriminatórios, censuráveis, ameaçadores, que promovam violência, danos ou qualquer outra atividade perigosa e ilegal, ou que retratem qualquer nudez ou atividade sexual);
- Fotografias em grande plano ou quaisquer outras fotografias que permitam identificar crianças ou de quaisquer terceiros sem o respetivo consentimento (ou o consentimento de um pai ou tutor legal no caso de um menor de 18 anos);
- Dados pessoais, tais como números de telefone, informações de cartões de crédito, moradas físicas, endereços de e-mail, ou qualquer outra informação que possa ser associada a um indivíduo específico;
- Etiquetas HTML, URL, hiperligações, códigos QR, #hashtags ou identificadores de redes sociais não autorizados.
- Citações de websites, livros, revistas, jornais ou outras fontes;
- Conteúdo que seja ilegal ou infrinja qualquer direito de autor, marca comercial ou outros direitos intelectuais ou de propriedade de outra pessoa; ou
- Tarifas do alojamento, intervalos de tarifas ou outras informações sobre preços referidas nas avaliações.

Caso identifiquemos conteúdos que não cumpram com os requisitos estabelecidos nestas diretrizes de conteúdo, nos nossos Termos de Serviço ou em qualquer outra política da plataforma do Expedia Group, tomaremos medidas adequadas.

Orientações sobre a criação de conteúdos

Seguem-se algumas indicações úteis a ter em conta ao criar e enviar conteúdos:

- Concentre-se na sua experiência; Escreva conteúdo honesto, informativo, único e detalhado;
- Escreva com bom senso e tenha cuidado com a ortografia e a gramática.
- Os comentários e avaliações não são o melhor lugar para pedir ajuda ou manifestar a sua frustração com o nosso serviço. Aceitamos avaliações relacionadas com a sua experiência de viagem, no entanto, se precisar de nos contactar ou apresentar uma reclamação, contacte o serviço de apoio a clientes.
- Não utilize conteúdo plagiado nem as experiências de outros utilizadores. Não é possível copiar nem colar conteúdo de outros websites de avaliações ou fontes de viagens.

Orientações para a publicação de fotografias

Há alguns aspetos técnicos que deve ter em conta ao enviar fotografias:

- As imagens devem ter o formato BMP, PNG, GIF ou JPEG.
- O tamanho do ficheiro tem de ser igual ou inferior a 5 MB;
- A imagem tem de ter, pelo menos, 60 píxeis de altura;
- A imagem tem de ter, pelo menos, 60 píxeis de largura;

Denunciar conteúdo

Conteúdo dos nossos sites

É da responsabilidade dos nossos parceiros garantir que as informações de anúncios de alojamentos, veículos ou atividades que nos são fornecidas para apresentação são sempre completas, exatas e atualizadas. Se tivermos conhecimento de que as informações que nos foram fornecidas por um parceiro não são exatas, completas ou atualizadas, podemos pedir-lhe que corrija as informações fornecidas. Se o parceiro não o fizer, podemos suspender a prestação dos nossos serviços até que a informação seja corrigida.

Como denunciar conteúdos nos nossos sites

Trabalhamos arduamente para garantir que o conteúdo dos nossos sites é autêntico e adequado, pelo que valorizamos muito os seus comentários.

Se considerar que o conteúdo publicado nos nossos sites pode ser ilegal ou violar estas diretrizes, pode denunciar o conteúdo utilizando o botão "Denunciar este anúncio", que se encontra na parte inferior das páginas de informações dos alojamentos nos nossos sites ou na aplicação. Também pode denunciar o conteúdo enviando-nos um e-mail para legal@vrbo.com, eunotifications@expedia.com ou eu-notifications@hotels.com, dependendo de em qual dos nossos sites ou aplicações viu o conteúdo.

Na correspondência, inclua as seguintes informações:

- O seu nome e endereço de e-mail;
- Os URL específicos dos anúncios em questão para nos ajudar a identificar o conteúdo;
- Uma explicação pormenorizada das razões pelas quais considera que o conteúdo pode ser ilegal; e
- Uma declaração a confirmar a sua convicção de que as informações fornecidas são exatas e completas.

Os exemplos de conteúdos ilegais podem incluir infrações de direitos de autor, fraude, publicidade ilegal online, anúncios ilegais de alojamentos, discursos de ódio ilegais, conteúdos discriminatórios ilegais, etc.

E depois?

Ser-lhe-á enviada uma confirmação da receção da sua denúncia. A nossa equipa analisará as informações que nos forneceu e entrará em contacto assim que decidirmos como proceder. O tempo necessário para analisar o seu aviso pode variar consoante o caso, mas, de um modo geral, tentaremos responder-lhe rapidamente.

A nossa decisão ser-lhe-á comunicada por escrito, por e-mail. Para contestar a decisão tomada, basta responder ao e-mail que lhe foi enviado e a nossa equipa analisará a sua reclamação. Pode saber mais sobre este assunto em "Como fazer uma reclamação" abaixo.

Se considerarmos que o conteúdo denunciado não cumpre estas diretrizes e/ou a legislação aplicável, o conteúdo será removido dos nossos sites e das nossas aplicações e, na maioria dos casos, o terceiro responsável pelo conteúdo será notificado.

Que ferramentas utilizamos para a moderação de conteúdos?

A nossa equipa analisará todos os envios que nos sejam sinalizados através da opção "Denunciar este anúncio" e/ou que nos sejam comunicados através dos endereços de e-mail acima indicados. Por exemplo, também utilizamos ferramentas

automáticas para encontrar palavras-chave que nos ajudam a identificar spam, bem como determinadas categorias de conteúdos ilegais.

Sinalizadores de confiança

O estatuto de "sinalizador de confiança" é atribuído (por um organismo regulador, chamado de coordenador de serviços digitais) a organismos especialmente designados, que possuem conhecimentos específicos e competência no combate a conteúdo ilegal. Estamos empenhados em ajudar as autoridades regionais, nacionais e da UE que tenham sido designadas como "sinalizadores de confiança" nos termos do Regulamento dos Serviços Digitais. Daremos prioridade à análise dos avisos apresentados por sinalizadores de confiança.

Restrições (incluindo a suspensão de serviços)

Qualquer pessoa que infrinja repetidamente as nossas diretrizes de conteúdo e/ou a legislação aplicável pode ser alvo de ações, que podem incluir, por exemplo, a suspensão de pagamentos monetários, a suspensão de serviços prestados ao utilizador e/ou a suspensão de contas. Decidimos, caso a caso, quais as medidas a tomar e informamos a parte em questão acerca das medidas que decidimos tomar a este respeito.

Os exemplos de infrações para as quais a suspensão pode ser adequada incluem, entre outros:

- reservas offline;
- coerção de avaliações de viajantes;
- envio de avaliações falsas;
- má qualidade do anúncio;
- não fornecimento, por um parceiro, das informações exatas ou completas solicitadas ao abrigo da legislação aplicável, e/ou falha em corrigir informações imprecisas, incompletas ou desatualizadas, após um pedido nosso.

Durante uma suspensão, os viajantes não poderão efetuar novas reservas nem enviar avaliações, e os parceiros não poderão aceitar novas reservas, uma vez que os seus anúncios serão ocultados ou apresentados como não reserváveis, com base na situação que levou à suspensão.

Determinaremos, caso a caso, se o parceiro deverá manter as reservas atuais e futuras durante a sua suspensão. Reservamos-nos o direito de cancelar e realojar as reservas futuras quando houver um risco potencial para a saúde ou a segurança dos viajantes. O acesso de um parceiro à sua conta ou aos dados do seu anúncio não será limitado durante ou após uma suspensão, exceto se a suspensão resultar de fraude ou de outra violação financeira ou de segurança grave.

A duração da suspensão é determinada pelo tempo necessário para que a conta ou o anúncio volte a estar em conformidade, apresente um plano razoável para voltar a estar em conformidade ou recorra com êxito. Assim que for fornecido um plano de melhoria (ou uma demonstração de que o problema foi resolvido), a parte pode contactar-nos para partilhar estas informações e solicitar a reintegração da conta ou do anúncio.

A reintegração será analisada caso a caso e comunicada por escrito.

Cessação

Podemos encerrar uma conta ou um anúncio que tiver sofrido suspensões repetidas ao abrigo desta política. Também podemos encerrar uma conta por motivos que incluem, entre outros:

- Conteúdos que comprometam a segurança dos viajantes e/ou empregados;
- Quando a suspensão, por si só, não é suficiente para resolver o risco representado pelo comportamento do utilizador;
- Violação do contrato; ou
- Fraude.

Como fazer uma reclamação

Se a parte que apresentou o aviso ou contra a qual foi imposta uma restrição discordar da nossa decisão, pode normalmente apresentar uma reclamação. Analisaremos a reclamação e decidiremos se a nossa decisão deve ser anulada. Em caso afirmativo, o conteúdo relevante será repostado nos nossos sites e na nossa aplicação.

Também é possível disputar a suspensão ou cessação de um anúncio ou conta, contactando-nos diretamente e apresentando provas que contradigam a conclusão que levou à decisão. Ao analisarmos os recursos, teremos em conta a totalidade das circunstâncias, incluindo quaisquer detalhes adicionais fornecidos pela parte.

Se uma autoridade reguladora estiver a investigar o conteúdo objeto de uma reclamação, o nosso processo de análise será suspenso até que a investigação da autoridade esteja concluída.

Resolução extrajudicial de litígios

Se pretender contestar uma decisão que tenhamos tomado relativamente a conteúdos ilegais (incluindo na sequência da apresentação de uma reclamação), o utilizador pode selecionar uma entidade de resolução extrajudicial de litígios para ajudar a resolver o seu litígio. As decisões dos organismos extrajudiciais de resolução de litígios não são vinculativas para o utilizador nem para nós.

Ação contra utilização indevida

Suspenderemos, por um período de seis meses, o tratamento dos avisos e/ou reclamações apresentados por pessoas que apresentem repetidamente avisos ou reclamações infundados.