

# Garantia Reserve com Confiança™ da Vrbo®

Atualizado: 4 de novembro de 2022

Ao efetuar a reserva de uma propriedade anunciada nos sites da Vrbo (incluindo em <https://www.vrbo.com/pt-pt>) (a “Reserva”) expressamente aceite pelo utilizador (o “Utilizador”) e pelo anunciante (o “Anfitrião”), através do sistema de *checkout* [Finalização da Reserva] da Vrbo, o Utilizador está protegido pelo *Book with Confidence Guarantee™* (o “Programa”), no pressuposto de que o Utilizador cumpre todos os critérios de elegibilidade discriminados nestes Termos e Condições (os “Termos”). Ao efetuar uma reserva através do sistema de *checkout* da Vrbo, o Utilizador concorda, aceita e fica sujeito a estes Termos, passando a ser designado por “Hóspede Protegido”.

Conforme definido e detalhado a seguir, o Programa destina-se a garantir um nível de proteção contra: (i) Fraude na Internet; (ii) Recusa de Entrada Ilícita; (iii) Declarações falsas graves; e (iv) Perda por Depósito Ilícito (os “Incidentes Protegidos”).

Os termos em maiúsculas têm o significado que lhes é atribuído nos Termos e Condições para Hóspedes, a menos que sejam definidos de outra forma nos Termos deste Programa.

## 1. Diretrizes Gerais do Programa.

O Utilizador fica elegível para o Programa se preencher todos os seguintes requisitos:

- Reservar uma propriedade de aluguer para férias anunciada num Site da Vrbo; e
- Efetuar a reserva através do sistema de checkout do Site da Vrbo (Vrbo Checkout); e
- Pagar a Reserva através de um dos pagamentos disponíveis no check-out: (pagamentos com Visa, MasterCard, American Express, cartões Discover ou eCheques (os eCheques só estão disponíveis para residentes nos E.U.A.).

O Utilizador beneficiará das proteções concedidas ao abrigo do Programa, no caso de se verificarem, cumulativamente, todas as seguintes condições:

- Sofrer uma perda monetária devido a um Incidente Protegido (um “Dano”);
- Notificar a EG Vacation Rentals Ireland Ltd (a “Vrbo”, “nós”, “nos”, “nosso/a”, “nossos/as”) do Dano nos prazos especificados adiante;
- Se lhe for negado um reembolso pela sua perda monetária por parte (i) do Anfitrião e (ii) do seu banco, fornecedor do serviço de pagamento ou emissor do cartão de crédito (conforme aplicável); e
- Submeter um Pedido de Reembolso de *Garantia reserve com confiança* (o “Pedido de Reembolso”), devidamente preenchido, nos prazos especificados adiante.

## 2. Proteções Oferecidas.

Sem prejuízo das restrições e limitações definidas nos presentes Termos, o Programa oferece as seguintes proteções aos Hóspedes Protegidos que sofram um Dano devido a um Incidente Protegido (sendo que determinada proteção, ou uma combinação de proteções, disponibilizadas ao Hóspede Protegido se encontram sujeitas ao tipo de Incidente Protegido, ao montante do Dano, à capacidade de mitigação do Dano, e aos Critérios definidos pela Vrbo):

- **Provisão de alojamento alternativo.**

No caso de o Hóspede Protegido ficar sem alojamento devido a um Incidente Protegido, a Vrbo poderá ajudar o mesmo a encontrar e reservar um alojamento alternativo online, onde haja disponibilidade, até ao máximo de três (3) noites.

- **Proteção contra cancelamentos indevidos.**

Se uma reserva do Hóspede Protegido for cancelada por engano, a Vrbo poderá ajudar o mesmo a efetuar uma nova reserva noutra propriedade anunciada num Site da Vrbo, se estiver disponível uma propriedade substancialmente semelhante, para o mesmo período de reserva, e sob uma nova reserva.

- **Reembolso por Perdas.**

Se o Hóspede Protegido sofrer uma Perda que, ao critério exclusivo da Vrbo, só poderá ser ressarcido por reembolso monetário, a Vrbo poderá reembolsar o Hóspede Protegido até ao montante da Perda, o que fica sujeito ao preenchimento dos requisitos do processo definidos adiante.

Importa notar que o termo “poderá”, usado nos três parágrafos imediatamente anteriores, significa que a Vrbo envidará todos os esforços para prestar a assistência ou a solução (conforme o caso) mas não será responsável por qualquer falha na prestação de tal assistência ou solução.

### **3. Incidentes Protegidos.**

Os incidentes pelos quais o Hóspede Protegido se encontra coberto são os seguintes:

(a) "Fraude na Internet". Por “Fraude na Internet” entende-se um depósito ou pagamento efetuado pelo Hóspede Protegido pela reserva de uma propriedade para férias anunciada nos Sites da Vrbo em que: (i) esse depósito ou pagamento seja considerado pela Vrbo como tendo sido efetuado a uma pessoa que não o Anfitrião, que tenha comprometido ou que se tenha apropriado ilegitimamente da conta de correio eletrónico pessoal ou da conta da Vrbo do Anfitrião, fazendo-se passar pelo Anfitrião perante o Hóspede Protegido para induzir o Hóspede Protegido a fazer o pagamento, (ii) a Vrbo determine que esse pagamento foi feito ao Anfitrião, sendo depois retido indevidamente pelo Anfitrião, não o tendo este devolvido, ou tendo-se recusado a devolvê-lo, sempre que o reembolso for devido, nos termos do contrato de prestação de serviços de alojamento local, depois de o Hóspede Protegido ter cancelado devidamente a reserva, ou (iii) o anúncio seja subsequentemente considerado fraudulento; sendo todos estes incidentes determinados ao critério exclusivo da Vrbo.

(b) "Recusa de Entrada Ilícita" significa que o Hóspede Protegido fez um depósito (se exigível) e/ou o pagamento total (se exigível) a um Anfitrião para a reserva de uma propriedade que se encontra anunciada num Site da Vrbo mas (i) foi ilegitimamente recusado o acesso do Hóspede Protegido à propriedade em causa, no início ou durante o período de alojamento, em consequência de um ato intencional e/ou ilícito por parte do Anfitrião, e (ii) o depósito e/ou pagamento do Hóspede Protegido (ou parte do mesmo) não foi reembolsado e foi ilicitamente retido pelo Anfitrião. Um exemplo de Incidentes Protegido inclui onde o Anfitrião efetua uma “reserva dupla” da propriedade em causa para dois ou mais hóspedes para o(s) mesmo(s) período(s) de tempo.

(c) "Declarações Falsas Graves" significa que (i) o Hóspede Protegido fez um depósito (se exigível) e um pagamento total a um Anfitrião para a reserva de uma propriedade que se encontra anunciada num Site da Vrbo, (ii) no prazo máximo de doze (12) horas a contar da primeira entrada na propriedade em causa, do primeiro dia do período de alojamento e antes de deixar a propriedade, o Hóspede Protegido entra em contacto com o Atendimento ao Cliente, a fim de informar a Vrbo que se recusa a ocupar a propriedade reservada devido ao Incumprimento Material (como definido adiante) da propriedade reservada, face à comparação com a descrição feita no anúncio publicado no Site da Vrbo; (iii) o depósito e/ou pagamento do Hóspede Protegido não é reembolsado ou é retido indevidamente pelo Anfitrião, e (iv) a existência de Incumprimento Material da propriedade reservada é subseqüentemente confirmada pela Vrbo, ao seu critério exclusivo.

"Incumprimento Material" define-se como (i) Defeitos materiais na propriedade em causa, que não estão declarados no anúncio, e que são de tal ordem e duração que a ocupação da propriedade em condições normais de utilização é impossível, de acordo com o observado e documentado pelo Hóspede Protegido e/ou (ii) a existência de falhas importantes ou a ausência total de bens ou serviços ou instalações que fazem parte da propriedade em causa, que foram descritos no anúncio e que constituíram um aliciamento efetivo e material para que o Hóspede Protegido reservasse a propriedade em causa, conforme observado e documentado pelo Hóspede Protegido. Para evitar equívocos, e para além das restrições e limitações gerais descritas em qualquer outra parte dos presentes Termos, o termo "Incumprimento Material" NÃO INCLUI a recusa do Hóspede Protegido a tomar posse da propriedade reservada resultante de, ou por motivos de (i) Limpeza da propriedade reservada; (ii) Defeitos menores ou insignificantes da propriedade em causa relativamente à descrição do anúncio incluindo, sem carácter limitativo, diferenças quanto a: (1) orientação efetiva da propriedade em causa; (2) a área de superfície habitável global da propriedade em causa ser imaterialmente diferente da descrita no anúncio; e (3) um defeito temporário da, ou na, propriedade em causa ou serviços associados (tais como falha do ar condicionado, internet, serviço telefónico, churrasqueira, banheira de hidromassagem, ou piscina) ou (4) qualquer outro problema que não esteja diretamente relacionado com a propriedade em causa como, por exemplo, qualquer assunto relacionado com os imóveis próximos, o bairro ou os arredores.

(d) "Perda ilícita do depósito" diz respeito à perda financeira sofrida por um Hóspede Protegido devido a um conflito entre este e o Anfitrião de um alojamento para férias anunciado num dos Sites da Vrbo. Esta perda envolve um depósito que, após o termo da estadia do Hóspede Protegido, e ao critério exclusivo da Vrbo, foi ilicitamente retido pelo Anfitrião, em violação do contrato de arrendamento aplicável.

#### **4. Exemplos de Danos não Protegidos.**

A seguir, são apresentados exemplos ilustrativos de Perdas monetárias contra as quais o Programa NÃO oferece proteção, conforme a Vrbo vier a determinar, ao seu critério exclusivo:

- QUAISQUER DANOS QUE NÃO INCLUAM OS VALORES EFETIVAMENTE PAGOS OU DEPOSITADOS AO ANFITRIÃO, INCLUINDO QUAISQUER DANOS INDIRETOS, PERDA DE OPORTUNIDADE, PERDA DE TARIFAS ALFANDEGÁRIAS, OUTRAS SANÇÕES CONTRATUAIS, TARIFAS AÉREAS, DESPESAS DE TRANSPORTE E/OU OUTROS CUSTOS OU DESPESAS.
- QUAISQUER DANOS DIRETOS, INDIRETOS, PUNITIVOS, INCIDENTAIS, ESPECIAIS OU CONSEQUENTES, DECORRENTES DE, OU DE QUALQUER FORMA RELACIONADOS COM O ACESSO, EXIBIÇÃO OU UTILIZAÇÃO DOS SITES DA VRBO POR PARTE DO UTILIZADOR, OU

COM O ATRASO OU IMPOSSIBILIDADE DE ACEDER, EXIBIR OU UTILIZAR OS SITES DA VRBO.

- Pagamentos efetuados a um Anfitrião para fins de reserva, relativos a reservas não efetuadas através do sistema de *checkout* da Vrbo.
- Quaisquer depósitos ou pagamentos por um alojamento de férias que não sejam devolvidos ou reembolsados porque o Hóspede Protegido não cumpre as políticas do Anfitrião, viola o contrato de prestação de serviços de alojamento local, ou age de forma contrária ao que é autorizado ou permitido no contrato de prestação de serviços de alojamento local.
- Pagamentos ou depósitos a Anfitriões feitos por qualquer forma de pagamento que não faz parte das formas de pagamento aceites pela Vrbo, tais como dinheiro, cheques por dinheiro, ou que no critério exclusivo e razoável da Vrbo sejam suspeitos e/ou fraudulentos.
- Qualquer dano de qualquer natureza decorrente de uma situação em que a Vrbo considere, de acordo com um juízo razoável, que o Hóspede Protegido e o Anfitrião estão a atuar com o objetivo de abusar do Programa.
- Qualquer perda monetária causada por eventos fora do controlo da Vrbo, comumente designados por eventos de força maior, tais como fenómenos meteorológicos, desastres naturais ou construção.
- Qualquer perda monetária que não derive diretamente de um Incidente Protegido.

## 5. Requisitos do Processo.

Para obter qualquer reembolso por um Dano ao abrigo do Programa, o Hóspede Protegido tem de cumprir os requisitos especificados adiante. O incumprimento destes requisitos, ou a realização de qualquer ato por parte do Hóspede Protegido, que afete a capacidade e/ou o direito da Vrbo de minimizar eventuais danos, ou quaisquer declarações falsas e/ou enganosas por parte do Hóspede Protegido em relação a um pedido de reembolso ao abrigo deste Programa, poderá invalidar a elegibilidade do Hóspede Protegido para reembolso ao abrigo do Programa.

(a) Comprovativo de Danos Não Reembolsados. Mediante pedido da Vrbo, o Hóspede Protegido deve fornecer à Vrbo um comprovativo por escrito de que os montantes do Hóspede Protegido não foram (nem serão) recuperados ou reembolsados pelo banco(s), fornecedor de serviço de pagamento ou emissor do cartão de crédito (conforme aplicável). Para mitigar o Dano, é exigido ao Hóspede Protegido que aceite qualquer acordo ou pagamento parcial do banco(s), fornecedor de serviço de pagamento ou emissor do cartão de crédito (conforme aplicável), continuando a ser elegível para um reembolso adicional ao abrigo do Programa até ao montante total do Dano.

(b) Comprovativo de Identidade. O Hóspede Protegido tem de fornecer comprovativos por escrito da sua identidade (por exemplo, cópia do passaporte, carta de condução, faturas de pagamento de serviços, informações de cartão de crédito, etc.), conforme exigido pela Vrbo, ao seu critério exclusivo. A Vrbo reserva-se o direito, ao seu critério exclusivo, de verificar a validade de tais documentos comprovativos.

(c) Comprovativo de Reserva. Sempre que a Vrbo o solicite, o Hóspede Protegido deve fornecer uma cópia (em formato eletrónico ou impresso) da Identificação da Reserva ou uma confirmação de reserva fornecida pelo Site da Vrbo quando o Hóspede Protegido reservou a propriedade pela primeira vez através do sistema de *checkout* da Vrbo. Para além disso, a Vrbo terá também de poder verificar a Reserva, mediante prova de tal Reserva nos registos da

Plataforma da Vrbo.

(d) Comprovativo de Aceitação da Reserva. Sempre que a Vrbo o solicite, o Hóspede Protegido deve provar que o Anfitrião aceitou a reserva e que o Hóspede pagou a reserva. O comprovativo de aceitação pode também exigir que o Utilizador forneça documentação relativa a comunicações por correio eletrónico, por telefone, por escrito ou por qualquer outro tipo com o Anfitrião, relativamente à Reserva.

(e) Comprovativo de Pagamento. Sempre que a Vrbo o solicite, o Hóspede Protegido tem de apresentar documentação por escrito de todos os pagamentos e reembolsos (parciais, totais e/ou depósitos) efetuados ao Anfitrião. As formas de pagamento aceites pela Vrbo são unicamente os pagamentos disponíveis no check-out: (pagamentos com Visa, MasterCard, American Express, cartões Discover ou eCheques (os eCheques só estão disponíveis para residentes nos E.U.A.).

(f) Documentação da Perda. Sempre que a Vrbo o solicite, o Hóspede Protegido tem de apresentar toda a documentação por escrito solicitada, relativa a fundos perdidos ou extraviados. O Hóspede Protegido tem de apresentar comprovativos por escrito de que o Anfitrião recebeu fundos do Hóspede Protegido, de que foi notificado do pedido de reembolso do Hóspede Protegido e de que se recusou a reembolsar, ou não efetuou o reembolso desses montantes ao Hóspede Protegido. O Utilizador não deve modificar ou destruir nenhuma documentação relacionada com a perda ou o extravio de fundos até o assunto estar resolvido.

(g) Notificação à Vrbo. O Hóspede Protegido deve notificar a Vrbo no prazo máximo de trinta (30) dias úteis, a contar da data em que ocorre o primeiro evento que dá origem ao pedido de reembolso, por parte do Hóspede Protegido, ao abrigo do Programa (i) por correio eletrónico para o serviço de apoio do cliente; (ii) por correio postal para Book with Confidence Guarantee, ao cuidado de EG Vacation Rentals Ireland Ltd, 25. St. Stephen's Green, 3rd floor, Dublin 2, D02 XF99, Irlanda.

(h) Apresentação do Pedido de Reembolso. O Hóspede Protegido terá de preencher, assinar e submeter à Vrbo o Pedido de Reembolso com toda a documentação solicitada no prazo máximo de seis meses a contar do primeiro dia da estadia do Utilizador na propriedade em causa. Se não for submetido um Pedido de Reembolso durante este período de tempo, qualquer reclamação posterior será rejeitada. O Pedido, conforme submetido, tem de incluir o consentimento do Hóspede Protegido relativamente aos seguintes factos: (i) Qualquer pagamento disponibilizado ao Hóspede Protegido ao abrigo do Programa deverá ser pago apenas na medida em que o produto resultante de qualquer outra cobertura ou recuperação ao abrigo de uma apólice de seguros ou qualquer outra fonte de recuperação subscreta ou cobrável por um Hóspede Protegido seja insuficiente para reembolsar na totalidade o Hóspede Protegido por perdas ou pagamentos desviados efetuados ao anunciante; (ii) Se a Vrbo pagar o reembolso ao Hóspede Protegido, ao abrigo do Programa, este aceita que a Vrbo assumirá todos os direitos do Hóspede Protegido contra o Anfitrião e quaisquer terceiros relacionados com a perda, podendo fazer valer esses direitos, diretamente ou em nome do Hóspede, ao critério exclusivo da Vrbo; (iii) Se a Vrbo emitir um reembolso ao Hóspede Protegido, ao abrigo do Programa, e mais tarde o Hóspede Protegido receber uma compensação pelos danos por parte do Anfitrião, de uma apólice de seguro ou de qualquer outra fonte, o Hóspede Protegido pagará imediatamente o valor do reembolso à Vrbo; e (iv) o Hóspede Protegido aceita outorgar e assinar uma Declaração de Exoneração de Responsabilidade geral, por meio da qual exonera a Vrbo, a sua empresa-mãe, assim como as suas subsidiárias e filiais de toda e qualquer reclamação do Hóspede Protegido

que tenha surgido antes da data de qualquer pagamento efetuado ao abrigo do Programa. A Vrbo processará cada pedido de reembolso ao abrigo do Programa dentro de um prazo razoável, após a receção de toda a documentação solicitada. Como observado acima, recomenda-se que o Hóspede Protegido que pretende obter um reembolso não destrua ou altere qualquer documentação relacionada com o pedido de reembolso até que o assunto seja resolvido.

## **6. Ajude-nos a ajudá-lo.**

Sem prejuízo dos requisitos estabelecidos acima, se o Hóspede Protegido solicitar um reembolso ao abrigo do Programa, aceitará apresentar à Vrbo, atempadamente, qualquer documentação solicitada para apoiar esse pedido. O Hóspede Protegido também aceitará cooperar totalmente com a Vrbo em todos os aspetos do processo de reembolso. A Vrbo poderá recusar-se a efetuar o reembolso a qualquer Hóspede Protegido que não responda aos pedidos de informação da Vrbo nos prazos definidos nos presentes Termos.

## **7. Contrato Integral; Informações de Contacto.**

Os presentes Termos constituem a totalidade do contrato entre a Vrbo e cada Hóspede Protegido no que respeita ao Programa. Salvo conforme possa ser alterado pelos presentes Termos, cada Hóspede Protegido reconhece e aceita que fica vinculado pelos Termos e Condições de Utilização existentes nos Sites da Vrbo, incluindo, sem carácter limitativo, as disposições relativas à resolução de litígios e arbitragem. Em caso de qualquer conflito entre os presentes Termos e os Termos e Condições de Utilização, prevalecem as disposições dos presentes Termos. No caso de pretender colocar questões relacionadas com o Programa ou os presentes Termos, o Hóspede deverá contactar a Vrbo através de: (i) por email para o serviço de apoio ao cliente; (ii) por correio para Vrbo Book with Confidence Program, EG Vacation Rentals Ireland Ltd, 25. St. Stephen's Green, 3rd floor, Dublin 2, D02 XF99, Irlanda, ou (iii) contacto com o suporte técnico para clientes.