

## ACORDO DE VIAGEM DE NEGÓCIOS

Este Acordo de Viagem de Negócios ("**Acordo**") é um acordo legal entre:

- (1) Booking.com B.V., uma empresa de responsabilidade limitada, constituída sob a lei vigente dos Países Baixos e que tem morada registada em Herengracht 597, 1017 CE, Amesterdão, Países Baixos ("**Booking.com**", "**nós**", "**-nos**", "**nosso**"); e
- (2) a organização ou pessoa que se registou para o Serviço na nossa Plataforma ("**Cliente Empresarial**", "**o Utilizador**", "**do Utilizador**", "**a si**", "**seu/sua**", "**(-)Ihe**"), cada uma "**Parte**" e, conjuntamente, "**as Partes**".

Este Acordo dispõe os termos e condições que se aplicam ao uso do Serviço pelo Utilizador.

O Utilizador pode candidatar-se a tornar-se um Cliente Empresarial completando o processo *online* de registo de cliente empresarial na nossa Plataforma. Ao preencher todos os campos necessários no formulário *online* e após clicar no botão "Submeter", o Utilizador estará a propor tornar-se um Cliente Empresarial. Contudo, o Utilizador só se tornará um Cliente Empresarial quando Booking.com confirmar o registo, momento após o qual este Acordo entrará em vigor. Este Acordo continuará, então, em vigor, até que seja rescindido de acordo com a cláusula 3.

Por favor, note que nós não fornecemos este Serviço exclusivamente a si e que poderemos fornecer este Serviço, ou semelhantes, a qualquer outra pessoa.

### 1. Definições

- 1.1 "**Data Efetiva**" significa a data a partir da qual Booking.com aceita a candidatura do Utilizador a tornar-se um Cliente Empresarial de Booking.com.
- 1.2 "**Parceiros de Distribuição**" significa um afiliado externo (de distribuição) que promove anúncios de Fornecedores na Plataforma.
- 1.3 "**Plataforma**" significa o *website* e a *app* (incluindo versões *mobile*) em que o Serviço é disponibilizado por Booking.com e que é detido, controlado, gerido, mantido e/ou oferecido de acordo com os [Termos de Utilização](#).
- 1.4 "**Reserva**" tem o significado exposto na cláusula 2.2.
- 1.5 "**Serviço**" significa o serviço de reservas *online* (incluindo a facilitação de pagamentos) para Clientes Empresariais de diversos produtos e serviços para viagens de negócios, tal como disponibilizado ocasionalmente pelos Fornecedores na Plataforma.
- 1.6 "**Fornecedor**" significa o provedor de um Plano de Viagem.
- 1.7 "**Planos de Viagem**" significa alojamento (p. ex. hotel, motel, apartamento, *bed & breakfast*), transporte, (p. ex. voos, viagens de comboio e de autocarro e *transfers*), serviços de operadores turísticos, seguros e quaisquer outros produtos ou serviços relacionados, tal como ocasionalmente disponibilizados para reserva por Clientes Empresariais na Plataforma.

### 2. Este Acordo de Viagem de Negócios

2.1 Na Plataforma, nós (Booking.com B.V. e Parceiros de Distribuição) fornecemos uma plataforma *online*, na qual:

- (a) Fornecedores podem publicitar Planos de Viagem para reserva; e

- (b) Cliente Empresariais podem reservar estes Planos de Viagem para fins relacionados com negócios.
- 2.2 Como Cliente Empresarial, o Utilizador poderá submeter pedidos de reserva de Planos de Viagem para fins relacionados com negócios, na Plataforma. Cada pedido de reserva deste tipo feito pelo Utilizador, e cada reserva que seja aceite por nós em nome do Fornecedor (uma "**Reserva**") é feito sob e de acordo com os termos e condições deste Acordo.
- 2.3 O Serviço que fornecemos ao Utilizador referente a cada Reserva fará parte deste Acordo e não constituirá um contrato separado do mesmo.
- 2.4 Booking.com pode, pontualmente, atualizar e ajustar este Acordo, sujeito a comunicação prévia (p. ex.: *e-mail* ou notificação do sistema) ao Cliente Empresarial com a devida consideração de um período de aviso prévio de 15 dias. Qualquer versão atualizada ou ajustada substituirá e suplantará a versão existente (atual).

### **3. Termo e rescisão**

- 3.1 Este Acordo entrará em vigor na Data Efetiva e continuará em vigor até que seja rescindido de acordo com a cláusula 3.
- 3.2 Cada Parte poderá rescindir este Acordo após dar aviso prévio de 7 dias, por escrito, à outra Parte.
- 3.3 Cada Parte poderá rescindir este Acordo imediatamente após ser dado o aviso prévio, por escrito, à outra Parte, se:
  - (a) a outra Parte tiver infringido as suas obrigações tais como definidas por este Acordo e tenha falhado em resolver tal infração no prazo de 14 dias após receção pela outra Parte do mesmo aviso por escrito;
  - (b) a outra Parte suspender ou interromper a atividade comercial ou indicar que pretende interromper a atividade comercial ou se torne incapaz de pagar as suas dívidas à medida que estas tenham de ser liquidadas; ou
  - (c) tiver sido nomeado um curador, liquidatário ou administrador à outra Parte, ou lhe for passada uma resolução efetiva para a respetiva liquidação (exceto para o propósito de fusão, reconstrução ou reorganização), ou o Tribunal proferir um despacho para esse efeito, ou ocorrer um evento semelhante.
- 3.4 A rescisão deste Acordo, ao abrigo das cláusulas 3.2 e 3.3, não afetará nenhuma Reserva que, à data da rescisão, estejam confirmadas mas não tenham ainda sido concretizadas, continuando estas Reservas a ser regidas pelos termos deste Acordo.

### **4. Âmbito do nosso Serviço**

- 4.1 Booking.com não detém, controla nem opera os Planos de Viagem nem os Fornecedores.
- 4.2 Ao fazer uma Reserva na Plataforma, o Utilizador entra numa relação contratual direta (legalmente vinculativa) com o(s) Fornecedor(es) do(s) Plano(s) de Viagem. Desde o momento em que o Utilizador faz a Reserva, as ações tomadas por nós ou os nossos parceiros serão meramente na qualidade de intermediários entre o Utilizador e o Fornecedor, transmitindo as informações da Reserva do Utilizador ao(s) Fornecedor(es) relevante(s) e enviando ao Utilizador um *e-mail* de confirmação pelo Fornecedor e em nome do mesmo.
- 4.3 Ao longo da prestação do nosso Serviço, a informação divulgada por nós ou os nossos Parceiros é baseada na informação que nos é fornecida pelos Fornecedores. Como tal, é concedido aos

Fornecedores acesso a uma extranet, através da qual estes são inteiramente responsáveis por atualizar todas as tarifas, a disponibilidade e outra informação que seja exibida na nossa Plataforma. Apesar de aplicarmos cuidados e capacidades razoáveis ao desempenho do nosso Serviço, não verificaremos se, e não poderemos garantir que, toda a informação é exata, completa ou correta, nem poderemos ser responsabilizados por nenhuns erros (incluindo manifestos e tipográficos), nenhuma interrupções (quer se devam a qualquer avaria, reparação, atualização, manutenção (temporária e/ou parcial) da nossa Plataforma quer a outras causas), inexatidão, informação enganosa ou falsa nem a faltas de informação. Cada Fornecedor permanece responsável, em todo o momento, pela exatidão, completude e correção da informação (descritiva) (incluindo tarifas e disponibilidade) exibida na nossa Plataforma. A nossa Plataforma não constitui e não será considerada uma recomendação nem um atestado da qualidade, do nível de serviço, da avaliação qualitativa (estrelas) de nenhum Fornecedor (nem das respetivas instalações, edificações, nem dos respetivos produtos e serviços) disponibilizado.

4.4 O nosso Serviço é disponibilizado apenas para que o Cliente Empresarial planeie uma viagem de negócios para uso próprio. Por isso, o Utilizador não está autorizado a revender, usar *deep-links*, utilizar, copiar, monitorizar (p. ex., *spider* e *scrape*), exhibir, descarregar nem a reproduzir nenhum conteúdo nem nenhuma informação, nem *software*, reservas, bilhetes, produtos nem serviços disponíveis na nossa Plataforma para nenhuns fins nem atividades comerciais ou concorrentes.

## **5. Preços, tarifas rasuradas e Garantia de Melhor Preço**

5.1 Os preços oferecidos na nossa Plataforma são competitivos Todos os preços dos quartos são apresentados por quarto e para a inteira duração da estadia e todos os preços são exibidos incluindo IVA/impostos sobre vendas e todos os outros impostos (sujeitos à alteração desses mesmos impostos), exceto quando indicado em contrário na Plataforma ou no *e-mail*/recibo de confirmação. Os preços dos bilhetes são apresentados por pessoa ou por grupo e estão sujeitos à validade indicada no bilhete, se aplicável. O Fornecedor poderá cobrar taxas e impostos aplicáveis (incluindo impostos turísticos/municipais) no caso de se aplicar uma taxa de não comparência ou de cancelamento. O Fornecedor poderá cobrar impostos no caso de se aplicar uma taxa de não comparência ou de cancelamento.

5.2 Por vezes, poderão estar disponíveis na nossa Plataforma tarifas mais baixas para uma estadia específica, ou um produto ou serviço específicos, contudo, estas tarifas disponibilizadas pelos Fornecedores poderão trazer restrições ou condições especiais, por exemplo, serem não canceláveis e não reembolsáveis. Por favor, verifique as condições e as informações do produto, serviço ou reserva relevante cuidadosamente para detetar algumas dessas condições antes de fazer a Reserva.

5.3 As tarifas rasuradas mostradas para os quartos baseiam-se no terceiro preço atual mais elevado do Fornecedor para o produto ou serviço selecionado pelo Utilizador e para as mesmas condições de reserva num intervalo de 30 dias em redor da data de *check-in* selecionada (15 dias antes e 15 dias após a data do *check-in*; se houver menos de 15 dias entre a data de hoje e a data do *check-in*, usaremos o número de dias correspondentes no intervalo após a data do *check-in* para que o total seja 30 dias). Para nos assegurarmos de que fazemos comparações justas, usamos sempre as mesmas condições de reserva (p. ex., plano de refeições, condições de cancelamento e tipo de quarto). Isto significa que o Utilizador recebe o mesmo quarto por um preço inferior quando comparando com outras datas de *check-in* na mesma altura do ano.

5.4 Queremos que o Utilizador pague o preço mais baixo possível pelo produto ou serviço que deseja. Caso o Utilizador encontre o produto ou serviço desejado que reservou na Plataforma, com as mesmas condições de reserva, a uma tarifa mais baixa na Internet após ter feito uma Reserva connosco, devolveremos a diferença entre a nossa tarifa e a tarifa mais baixa, de acordo com os termos e condições da Garantia de Melhor Preço.

5.5 A ferramenta de conversão de moeda tem apenas propósito informativo e não deverá ser tida como exata e atualizada em tempo real; as taxas de câmbio aplicáveis poderão ser diferentes das indicadas na ferramenta.

5.6 Erros óbvios e equívocos (incluindo erros tipográficos) não são vinculativos.

5.7 Todas as promoções e ofertas especiais estão assinaladas como tal.

## **6. Privacidade e proteção de dados pessoais**

6.1 As Partes envidarão todos os esforços comercialmente razoáveis para salvaguardar a confidencialidade e a privacidade de quaisquer dados pessoais tratados no contexto deste Acordo e para os proteger contra o uso ou a publicação não autorizados. Salvo disposição em contrário neste Acordo, cada Parte concorda em cumprir as leis, políticas e regulamentos aplicáveis (dados e Privacidade e Comunicações Eletrônicas) da jurisdição onde tal Parte está incorporada (incluindo (se aplicável) o Regulamento Geral de Proteção de Dados 2016/679 (o "RGPD") e a lei do Estado-Membro da UE que implementa o RGPD e a Diretiva sobre Privacidade e Comunicações Eletrônicas (2002/58/CE)), conforme alterada ou substituída.

6.2 Cada Parte processará dados pessoais ao abrigo deste Acordo como responsável pelo tratamento dos dados na aceção do RGPD e será responsável pela própria conformidade com a lei da proteção de dados aplicável a tais atividades de processamento.

6.3 O Cliente Empresarial compreende e concorda que Booking.com processará quaisquer dados pessoais recolhidos e respeitantes ao Cliente Empresarial e/ou a quaisquer pessoas que atuem em representação do Cliente Empresarial em conformidade com a declaração de privacidade de Booking.com para os parceiros comerciais e a declaração de privacidade de Booking.com.

## **7. Gratuidade**

7.1 O nosso Serviço é gratuito porque, ao contrário de muitas outras partes, nós não cobraremos o nosso Serviço ao Utilizador, nem adicionaremos taxas (de reserva) adicionais à tarifa.

7.2 Os Fornecedores podem pagar uma comissão (que consiste numa pequena percentagem do preço do produto (p. ex., preço do quarto)) a Booking.com após o Plano de Viagem ter sido concretizado.

## **8. Cartão de crédito ou transferência bancária**

8.1 Se aplicável e disponível, certos Fornecedores oferecem a possibilidade de as Reservas serem pagas (total ou parcialmente e de acordo com as condições de pagamento do Fornecedor) ao Fornecedor durante o processo de reserva por meio de pagamento seguro *on-line* (sempre de acordo com o disponibilizado e suportado pelo banco do Utilizador). Para certos produtos e serviços, Booking.com facilita (recorrendo a empresas externas que processam pagamentos) o pagamento do Plano de Viagem relevante (p. ex. serviço de pagamento facilitado) pelo e em nome do Fornecedor (Booking.com nunca age nem opera como o operador comercial). O pagamento é processado de forma segura desde o cartão de crédito/débito ou conta bancária do Utilizador para a conta bancária do Fornecedor através de uma empresa externa que processa o pagamento. Qualquer pagamento facilitado por nós por ou em nome do Fornecedor e transferido para o Fornecedor, constituirá, em todas as ocasiões, um pagamento do valor final acordado (total ou parcial) (*bevrijdende betaling*) da Reserva do Plano de Viagem, feita pelo Utilizador, e tal valor acordado (total ou parcial) é preço devido e pagável e o Utilizador não pode pedir reembolso dessas quantias.

8.2 Para determinadas ofertas especiais ou tarifas (não reembolsáveis), por favor, note que os Fornecedores poderão requerer que o pagamento seja feito antecipadamente por transferência bancária (se disponível) ou por cartão de crédito e, por isto, o cartão de crédito do Utilizador poderá receber um débito de cobrança ou de autorização prévia (por vezes, não haverá opção de

reembolso) no momento da Reserva. Por favor, verifique as condições e as informações (da Reserva) do seu Plano de Viagem cuidadosamente para detetar algumas dessas condições antes de fazer a Reserva. O Utilizador não atribuirá a Booking.com responsabilidade por nenhuma cobrança (autorizada, (alegadamente) não autorizada ou errada) feita pelo Fornecedor e não reclamará nem reivindicará nenhuma quantia por nenhuma cobrança válida ou autorizada feita pelo Fornecedor (incluindo tarifas pré-pagas, de não comparência e de cancelamento pagável) no cartão de crédito do Utilizador.

8.3 No caso de ocorrer fraude com cartão de crédito ou uso não autorizado do cartão de crédito do Utilizador por terceiros, a maioria dos bancos e das empresas de cartões de crédito assumem o risco e reembolsam todas as cobranças que resultem de tal fraude ou uso indevido, o que por vezes poderá estar sujeito a uma franquia (normalmente definida nos EUR 50 (ou equivalente na moeda local do Utilizador)). No caso de a empresa de cartão de crédito ou o banco do Utilizador lhe cobrar uma franquia devido a transações não autorizadas resultantes de uma Reserva feita na nossa Plataforma, nós pagaremos esta franquia ao Utilizador, até um valor agregado de EUR 50 (ou o equivalente na moeda local do Utilizador). Para podermos indemnizar o Utilizador, este deverá comunicar a fraude ao fornecedor de cartão de crédito (de acordo com as regras e os procedimentos do próprio fornecedor de cartão de crédito) e contactar-nos imediatamente por *e-mail* ([customer.relations@booking.com](mailto:customer.relations@booking.com)). O Utilizador deverá indicar "fraude com cartão de crédito" na linha de assunto do seu *e-mail* e apresentar-nos provas do pagamento da franquia (p. ex., condições da empresa de cartão de crédito). Esta indemnização só se aplica a Reservas feitas com cartão de crédito usando o servidor seguro de Booking.com e se o uso indevido do cartão de crédito tiver resultado de uma falha ou negligência nossa e não de uma falha do Utilizador enquanto usava o servidor seguro.

## **9. Pré-pagamento, cancelamento, não comparência e disposições adicionais**

9.1 Ao fazer uma Reserva com um Fornecedor, o Utilizador aceita e concorda com as condições de cancelamento e de não comparência relevantes daquele Fornecedor bem como com quaisquer outros termos e condições adicionais (de entrega ou outros) do Fornecedor que se apliquem à viagem, visita ou estadia do Utilizador (incluindo disposições adicionais que o Fornecedor tenha disponibilizado na nossa Plataforma e as regras da casa relevantes do Fornecedor), incluindo as aplicáveis aos serviços prestados e/ou produtos oferecidos pelo Fornecedor (os termos e condições de entrega de um Fornecedor podem ser requisitados ao próprio Fornecedor). As condições gerais de cancelamento ou de não comparência de cada Fornecedor são disponibilizadas na nossa Plataforma nas páginas de informação acerca do Fornecedor durante o procedimento de Reserva e no *e-mail* ou recibo de confirmação (se aplicável). Por favor, note que certas tarifas ou ofertas especiais não têm opção de cancelamento ou alteração. O Fornecedor poderá cobrar a taxa municipal/turística, mesmo em caso de não comparência ou de cancelamento cobrado.

Por favor, verifique as condições e as informações (da Reserva) do seu Plano de Viagem cuidadosamente para detetar algumas dessas condições antes de fazer a Reserva. Por favor, tenha em conta que uma Reserva que requeira pré-pagamento (total ou parcial) ou pagamento de um adiantamento poderá ser cancelada (sem aviso prévio de falha nem notificação) desde que a(s) quantia(s) (remanescentes) relevantes não possam ser cobradas na totalidade na data relevante de pagamento, de acordo com as condições de pagamento relevantes do Fornecedor e da Reserva. As condições de cancelamento e de pré-pagamento podem variar de acordo com o tipo de reserva e quarto. Por favor, leia atentamente as disposições adicionais (por baixo do tipo de quarto ou no final de cada página de Fornecedor na nossa Plataforma) e informações importantes na sua confirmação de Reserva para se informar acerca de condições adicionais que possam ser aplicadas pelo Fornecedor (p. ex., referentes a limites de idades, pagamento de caução, não cancelamento/suplementos para reservas de grupos, camas extra/pequeno-almoço não incluído, animais de companhia/cartões de crédito aceites). Pagamento atrasado, banco errado, informação de cartão de crédito ou de débito errada, cartões de crédito ou de débito inválidos ou fundos insuficientes são risco e responsabilidade do Utilizador, e o Utilizador não terá direito a nenhum reembolso de nenhuma quantia pré-paga (não reembolsável), exceto se o

Fornecedor concordar ou permitir fazê-lo ao abrigo das próprias condições de (pré-)pagamento ou de cancelamento.

9.2 Se o Utilizador desejar rever, ajustar ou cancelar uma Reserva, deverá consultar o *e-mail* de confirmação e seguir as instruções nele contidas. Por favor, note que poderá ser cobrado ao Utilizador um cancelamento que este tenha efetuado, ao abrigo das condições de cancelamento, (pré-)pagamento e não comparência do Fornecedor e que o Utilizador pode não ter direito a reembolso de nenhuma quantia (pré-)paga. Recomendamos que o Utilizador leia cuidadosamente as condições de cancelamento, (pré-)pagamento e não comparência do Fornecedor antes de fazer uma Reserva e que o Utilizador se lembre de fazer quaisquer pagamentos subsequentes dentro do prazo, tal como possa ser necessário para a Reserva relevante.

9.3 Se o Utilizador tem planeada uma chegada tardia ou atrasada na data do *check-in* ou se só chegar no dia após a data do *check-in*, deve certificar-se de que comunica (logo que possível/atepadamente) esse facto ao Fornecedor para que este saiba quando esperar a chegada do Utilizador e assim evitar o cancelamento da Reserva ou do quarto ou a cobrança da taxa de não comparência. Se for necessário, o nosso departamento de serviço de apoio ao cliente poderá ajudar o Utilizador a informar o Fornecedor. Booking.com não aceita nenhuma responsabilidade pelas consequências da chegada atrasada do Utilizador nem por nenhum cancelamento nem cobrança de taxa de não comparência levadas a cabo pelo Fornecedor.

## **10. (Outra) Correspondência e comunicação**

10.1 Ao completar uma Reserva, o Utilizador concorda em receber (i) um *e-mail* que poderemos enviar pouco antes da sua chegada ou da data de início da estadia dando alguma informação acerca do destino e oferecendo algumas informações e ofertas (incluindo ofertas de terceiros desde que o Utilizador tenha ativamente escolhido receber esta informação) relevantes para a Reserva e o destino do Utilizador e (ii) um *e-mail* que poderemos enviar logo após a estadia, convidando o Utilizador a completar o formulário de comentários. Por favor, consulte a nossa Declaração de Privacidade e *Cookies* para obter mais informação acerca de como poderemos contactá-lo.

10.2 Booking.com renuncia a qualquer responsabilidade por qualquer comunicação com o Fornecedor na ou pela nossa Plataforma. O Utilizador não pode inferir direitos de nenhum pedido nem comunicação feitos ao Fornecedor nem de (nenhuma forma de) confirmação da receção de nenhuma comunicação nem de nenhum pedido. Booking.com não pode garantir que quaisquer pedidos ou comunicações sejam (corretamente e atepadamente) recebidos/lidos, cumpridos, executados ou aceites pelo Fornecedor.

10.3 Para poder completar corretamente e assegurar a Reserva do Utilizador, este terá de usar o seu próprio endereço de *e-mail* correto. Nós não seremos responsáveis por (e não teremos obrigação de verificar) nenhum endereço de *e-mail* incorreto ou mal escrito nem número de telefone (móvel) ou de cartão de crédito inexato ou incorreto.

10.4 Qualquer reclamação ou queixa contra Booking.com ou a respeito do Serviço deve ser atepadamente submetida, em todo o caso, isto deve ser feito nos 30 dias seguintes à data agendada do fim do Plano de Viagem (p. ex., data de *check-out* ou data de chegada ao destino no caso de reservas de voos). Qualquer reclamação ou queixa que seja submetida após o período de 30 dias poderá ser rejeitada e o reclamante prescindirá do direito a qualquer compensação (por dano ou custo).

10.5 Devido aos contínuos ajustes e atualizações das tarifas e da disponibilidade, nós recomendamos que o Utilizador guarde capturas de ecrã quando estiver a fazer uma Reserva para fundamentar a argumentação (se necessário).

## 11. **Ranking, programa de preferidos, estrelas e comentários dos hóspedes**

- 11.1 A configuração pré-definida do *ranking* de Fornecedores na nossa Plataforma é "Recomendado" (ou qualquer expressão semelhante) (o "*Ranking* padrão"). Para a conveniência do Utilizador nós também oferecemos outras formas de avaliar o Fornecedor. Por favor, note que o *Ranking* Padrão é criado por um sistema de *ranking* totalmente automático (algoritmo) e com base em vários critérios, que incluem não só a popularidade de um Fornecedor junto dos nossos visitantes, mas também o histórico de serviço de apoio ao cliente e certa informação relativa a reservas (número de reservas, cancelamentos, conversão etc.) O pagamento atempado das comissões por um Fornecedor e a percentagem da comissão também estão incluídos no algoritmo; contudo, estes são dois de entre vários (mas definitivamente não principais) fatores do *Ranking* Padrão.
- 11.2 Em certas cidades e regiões, Booking.com opera um programa de parceiros preferidos, permitindo que certos Fornecedores que cumpram e mantenham os termos do programa de parceiros preferidos sejam listados antes do resto dos Fornecedores no *Ranking* Padrão de "Recomendados" para a cidade/região relevantes. Os Fornecedores preferidos estão marcados com um símbolo de "polegar para cima" e, em troca deste *ranking* elevado, o Fornecedor preferido paga uma comissão mais elevada. Apenas Fornecedores que cumpram e mantenham certos critérios de qualificação podem ser listados como preferidos.
- 11.3 As estrelas usadas para alojamento que não são hotéis (p. ex., *bed & breakfasts*) não correspondem ao sistema de *ranking* de estrelas da mesma forma como este se aplicará aos alojamentos que são hotéis.
- 11.4 Um comentário completado poderá ser (a) carregado para a página de informação do Fornecedor relevante na nossa Plataforma com o propósito único de informar (futuros) clientes acerca da opinião do Utilizador acerca do (nível do) serviço e da qualidade do Fornecedor e (b) (total ou parcialmente) usado e divulgado por Booking.com e a nosso exclusivo critério (p. ex., para efeitos de *marketing*, promoção ou melhoramento do nosso Serviço) na nossa Plataforma ou em plataformas de redes sociais, *newsletters*, promoções especiais, aplicações ou outros canais detidos, disponibilizados, usados ou controlados por Booking.com e pelos nossos parceiros comerciais. Reservamo-nos o direito de ajustar, recusar ou remover comentários a nosso exclusivo critério. O formulário de comentário deve ser encarado como um inquérito e não inclui nenhuma oferta, nenhuns convites nem incentivos (comerciais adicionais) de nenhum tipo.

## 12. **Aviso**

- 12.1 Sujeito às limitações dispostas neste Acordo e na medida permitida por lei, seremos responsáveis apenas por danos diretos que tenham sido efetivamente sofridos, pagos ou incorridos pelo Utilizador causados por uma falha atribuível a nós no cumprimento das nossas obrigações no que respeita ao nosso Serviço, até uma quantia agregada igual ao custo agregado das Reservas do Utilizador confirmadas e pagas nos 12 meses anteriores à data da reclamação por parte do Utilizador, tal como estabelecido nos *e-mails* de confirmação do Utilizador (quer se trate de um evento, quer se trate de uma série de eventos relacionados).
- 12.2 Contudo, na medida permitida por lei, nem nós nem nenhum dos nossos executivos, diretores, funcionários, representantes, subsidiárias, afiliadas, distribuidores, parceiros (de distribuição) afiliados, licenciados, agentes nem outros envolvidos em criar, patrocinar, promover, ou de outra forma disponibilizar a Plataforma e os respetivos conteúdos, seremos/serão responsabilizados por (i) nenhum dano nem nenhuma perda de carácter punitivo, especial, indireto ou consequente, nenhuma perda de produção, de lucro, de receita, de contrato, perda ou dano ao *goodwill* ou reputação, perda de reclamação, (ii) nenhuma inexatidão relacionada com a informação (descritiva) (incluindo tarifas, disponibilidade e classificação) do Fornecedor tal como disponibilizada na nossa Plataforma, (iii) os serviços prestados ou os produtos oferecidos pelo Fornecedor ou por outros parceiros comerciais, (iv) nenhum dano ou custo nem nenhuma perda (de carácter direto, indireto, subsequente ou punitivo) sofridos, incorridos ou pagos pelo Utilizador no decorrer de, com origem em, ou em relação ao uso, à incapacidade de usar ou a atrasos da

nossa Plataforma, ou (v) nenhuma lesão (pessoal), morte, nenhum dano material, ou outros danos ou custos ou outras perdas (de carácter direto, indireto, especial, subsequente ou punitivo) sofridos, incorridos ou pagos pelo Utilizador, quer se deva a ações (legais), erros, violações de responsabilidade, negligência (grosseira), conduta imprópria propositada, omissões, falha no desempenho, representações erróneas, responsabilidade direta ou de delitos atribuível (total ou parcialmente) ao Fornecedor ou a qualquer outro dos nossos parceiros comerciais (incluindo quaisquer funcionários, diretores, executivos, agentes, representantes ou empresas afiliadas) cujos produtos ou serviços sejam (direta ou indiretamente) disponibilizados, oferecidos ou promovidos na ou pela Plataforma, incluindo quaisquer cancelamentos, sobrerreservas, greves, eventos de força maior (totais ou parciais) ou quaisquer outros eventos que estejam além do nosso controlo.

12.3 Quer o Fornecedor tenha cobrado ao Utilizador, quer não, pelo Plano de Viagem, ou se nós tivermos facilitado o pagamento do preço, o Utilizador concorda e aceita que o Fornecedor é, em todos os casos, responsável

pela cobrança, retenção, remessa e pelo pagamento dos impostos aplicáveis devidos sobre o montante total do preço às autoridades fiscais relevantes. Booking.com não é responsável pela remessa, cobrança, retenção nem pelo pagamento dos impostos relevantes devidos sobre o preço às autoridades fiscais relevantes. Booking.com não desempenha o papel de operador comercial para nenhum produto nem serviço disponibilizado na Plataforma.

12.4 Ao carregar imagens/fotografias para o nosso sistema (por exemplo, como anexo de um comentário), o Utilizador certifica, garante e concorda que detém os direitos de autor das imagens/fotografias e que concorda que Booking.com pode utilizar as imagens/fotografias carregadas no *website* (em versão *mobile*) e na *app* bem como em materiais promocionais e em publicações (*on-line/off-line*), tal como Booking.com entenda, a seu exclusivo critério. O Utilizador garante a Booking.com a licença e o direito não exclusivos, globais, irrevogáveis, incondicionais e perpétuos de utilizar, reproduzir, exibir, mandar reproduzir, distribuir, sublicenciar, comunicar e disponibilizar estas imagens/fotografias, tal como Booking.com entenda, a seu exclusivo critério. Ao carregar estas imagens/fotografias, a pessoa que faz o carregamento da(s) imagem/imagens aceita total responsabilidade moral e legal por quaisquer e todas as reclamações legais que sejam feitas por quaisquer terceiros (incluindo, mas não limitadas a, donos de alojamentos) devidas ao facto de Booking.com publicar e usar estas imagens/fotografias. Booking.com não detém nem aprova as imagens/fotografias que sejam carregadas. A verdade, validade e o direito de usar estas imagens/fotografias são assumidos pela pessoa que carregou a fotografia, e não é responsabilidade de Booking.com. Booking.com renuncia a toda a responsabilidade pelas imagens publicadas. A pessoa que carregou a fotografia garante que as imagens/fotografias não contêm nenhuns vírus, cavalos de Troia nem ficheiros infetados e não contêm nenhum material pornográfico, ilegal, obsceno, insultuoso, censurável nem impróprio e que não infringem nenhuma lei nem direitos de terceiros (direitos de propriedade intelectual, de autor nem de privacidade). Quaisquer imagens/fotografias que não cumpram os critérios descritos acima não serão publicadas e/ou poderão ser removidas/apagadas por Booking.com em qualquer momento e sem aviso prévio.

### 13. Direitos de propriedade intelectual

13.1 Exceto se de outro modo indicado, o *software* requerido pelo nosso Serviço ou disponível ou usado na ou pela nossa Plataforma, bem como os direitos de propriedade intelectual (incluindo os direitos de autor) dos conteúdos e da informação e dos materiais na nossa Plataforma são detidos por Booking.com B.V., os seus fornecedores ou provedores.

13.2 Booking.com retém a propriedade exclusiva de todos os direitos, títulos e interesses em e de (todos os direitos de propriedade intelectual da) (do visual e do aspeto da) Plataforma na qual o Serviço é disponibilizado (incluindo os comentários dos hóspedes e o conteúdo traduzido) e o Utilizador não tem o direito de copiar fazer *scrape*, fazer (*hyper-/deep-*)*links* para, publicar, promover, comercializar, integrar, utilizar, combinar ou de outra forma usar o conteúdo (incluindo quaisquer

traduções do mesmo e dos comentários dos hóspedes) ou a nossa marca sem o nosso expresso consentimento por escrito. Na medida em que o Utilizador use ou combine (total ou parcialmente) o nosso conteúdo (traduzido) (incluindo os comentários dos hóspedes) ou que de outra forma detenha quaisquer direitos de propriedade intelectual na Plataforma ou em qualquer conteúdo ou comentários dos hóspedes (traduzidos), o Utilizador, por este meio, cede, transfere e estabelece todos esses direitos de propriedade intelectual para Booking.com. Qualquer uso ilegal ou quaisquer ações ou comportamentos referidos acima constituirão uma violação material dos nossos direitos de propriedade intelectual (incluindo direitos de autor e direitos de base de dados).

#### **14. Regulamentos de Viagens**

14.1 Booking.com e o Cliente Empresarial concordam que este Acordo é um "**Acordo Geral**", de acordo com a definição deste termo no Artigo 2, parágrafo 2, alínea c) da Diretiva UE 2015/2302 da UE sobre Viagens Organizadas (tal como transposta para cada Estado-Membro e que pode ser alterada ocasionalmente), e o artigo 10.º, parágrafo 3 do Regulamento da Aviação Civil (Regulamentos de Licenciamento de Organizadores de Viagens Aéreas 2012 (coletivamente, os "**Regulamentos de Viagens**")). Como tal, as Partes concordam que os Regulamentos de Viagens não se aplicam a nenhuma Reserva feita ao abrigo deste Acordo.

#### **15. Disposições diversas**

15.1 Na medida permitida por lei, este Acordo e a disposição do nosso Serviço serão governados pela e interpretados de acordo com a lei dos Países Baixos, e qualquer contestação que origine neste Acordo e no nosso Serviço será exclusivamente sujeita aos tribunais competentes em Amesterdão, Países Baixos.

15.2 A versão original em inglês deste Acordo poderá ter sido traduzida para outras línguas. A versão traduzida deste Acordo é uma cortesia e não é uma tradução certificada, e o Utilizador não pode inferir nenhuns direitos da versão traduzida. Em caso de contestação relativamente ao conteúdo ou à interpretação deste Acordo, ou qualquer inconsistência ou discrepância entre a versão em inglês e a versão deste Acordo em qualquer outra língua, a versão em inglês, na medida permitida por lei, será aplicada, prevalecerá e será conclusiva. A versão em inglês está disponível na nossa Plataforma (ao selecionar a língua inglesa) ou será enviada ao Utilizador que assim o requisiute por escrito.

15.3 Se qualquer disposição deste Acordo for ou se tornar inválida, nula ou não vinculativa, o Utilizador permanecerá vinculado por todas as outras disposições do presente documento. Nesses casos, a referida disposição inválida será, não obstante, aplicada na extensão permitida pela lei aplicável e o Utilizador concordará com, pelo menos, aceitar um efeito semelhante ao da provisão inválida, nula ou não vinculativa, considerando o conteúdo e o propósito deste Acordo.

#### **16. Acerca de Booking.com e das empresas de apoio**

16.1 O serviço de reserva *on-line* é prestado por Booking.com B.V., uma empresa privada de responsabilidade limitada, constituída sob a lei vigente nos Países Baixos e que tem escritórios em Herengracht 597, 1017 CE Amesterdão, Países Baixos, e inscrita no registo comercial da Câmara do Comércio em Amesterdão sob o número de registo 31047344. O nosso número de identificação fiscal é o NL805734958B01.

16.2 Booking.com tem sede em Amesterdão, nos Países Baixos, e é apoiada por várias empresas afiliadas do grupo (as "empresas de apoio") espalhadas pelo mundo. As empresas de apoio fornecem apenas uma função de apoio interno a e em benefício de Booking.com. Certas empresas designadas de apoio prestam serviços limitados de apoio ao cliente. As empresas de apoio não têm nenhuma Plataforma (e não controlam, gerem, fazem a manutenção nem disponibilizam, de nenhuma forma, a Plataforma). As empresas de apoio não têm nenhum poder nem nenhuma autoridade para prestar o Serviço nem para celebrar nenhum contrato em nome de, por, nem em representação de Booking.com. O Utilizador não tem uma relação (legal nem contratual) com as

empresas de apoio. As empresas de apoio não operam nem estão autorizadas a agir de nenhuma forma como agentes de processo nem de serviço de Booking.com. Booking.com não aceita nem assume nenhuma sede em nenhum local, nenhum escritório, nem nenhuma localização no mundo (incluindo escritórios de empresas de apoio), que não seja o escritório registado em Amesterdão.