

Se o seu país de residência ou estabelecimento se situar no Espaço Económico Europeu ("EEE"), na Suíça ou no Reino Unido, aplicam-se os [Termos de Serviço para Utilizadores Europeus](#).

Se o seu país de residência ou estabelecimento se situar fora do EEE, da Suíça, da Austrália ou do Reino Unido, aplicam-se os [Termos de Serviço para Utilizadores fora do EEE, do Reino Unido e da Austrália](#).

Se o seu país de residência ou estabelecimento se situar na Austrália, aplicam-se os [Termos de Serviço para Utilizadores Australianos](#).

Termos de Serviço para Utilizadores Europeus

Importa salientar que a Airbnb não se compromete nem é obrigada a recorrer a uma entidade alternativa de resolução de litígios, de acordo com a Diretiva 2013/11 UE, para gerir conflitos com consumidores.

A secção 25 dos presentes Termos inclui uma convenção de arbitragem e renúncia a ações coletivas que se aplica a todas as reclamações apresentadas contra a Airbnb nos Estados Unidos. Leia estes documentos com atenção.

Última atualização: 5 de fevereiro de 2026

Agradecemos-lhe por utilizar a Airbnb!



Os documentos referidos nos presentes Termos incluem, entre outros:

- [Termos de Serviço de Pagamentos](#), que regulam todos os serviços de pagamento que as entidades de pagamento da Airbnb prestam aos Membros (essas entidades são designadas, coletivamente, "Airbnb Payments").
- [Política de Privacidade](#), que descreve como recolhemos e tratamos dados pessoais.
- [Política de Taxas de Serviço](#), que descreve como cobramos as taxas de serviço da Airbnb aos Anfitriões e Hóspedes.
- [Política de Taxas Offline](#), que descreve as circunstâncias em que os Anfitriões podem cobrar taxas ou encargos adicionais fora da Plataforma da Airbnb.
- [Política Fora da Plataforma](#), que proíbe que certas ações ocorram fora da Plataforma da Airbnb.
- [Política de Impostos](#), que descreve quais são os impostos aplicáveis às Reservas.
- [Padrões de Privacidade para Anfitriões](#), que especificam como os Anfitriões devem tratar os Dados Pessoais dos Hóspedes.
- [Termos Adicionais para Anfitriões de Serviços e Experiências](#), que regulam a utilização da Plataforma da Airbnb para publicar e oferecer Serviços e Experiências.
- [Políticas de Cancelamento para Alojamentos](#), que descrevem as políticas de cancelamento que podem ser aplicadas a um anúncio. A política de cancelamento aplicável a cada reserva é apresentada na página do Anúncio antes da reserva.
- [Políticas de Cancelamento para Anúncios de Serviços e Experiências](#), que descrevem as políticas de cancelamento que podem ser aplicadas a um Serviço ou Experiência.
- [Política de Cancelamento por Eventos Extraordinários](#), que descreve como gerimos os cancelamentos feitos pós-Reserva quando ocorrem acontecimentos imprevistos fora do seu controlo que tornam impraticável ou ilegal concluir a Reserva.

- **Política de Alteração de Reserva e Reembolso para Alojamentos**, que descreve como a Airbnb ajuda a remarcar uma reserva e processa os reembolsos se um Anfitrião cancelar uma reserva ou ocorrer outro Problema com a mesma que interrompa uma estadia.
- **Política de Reembolso para Serviços e Experiências**, que descreve o processo de reembolso se um Anfitrião cancelar a reserva ou ocorrer um Problema com a mesma.
- **Página do Centro de Resoluções**, que define como resolvemos os litígios relacionados com dinheiro entre Anfitriões e Viajantes.
- **Termos da Proteção Contra Danos para Anfitriões**, que esclarece os termos, exclusões e limitações ao abrigo dos quais a Airbnb concorda em pagar aos Anfitriões a reparação ou a substituição da Propriedade Coberta em resultado de uma Perda Coberta.
- **Política de Avaliações**, que regula as avaliações que os Membros deixam na Plataforma da Airbnb.
- **Políticas da Comunidade**, que definem as expectativas dos Membros da Comunidade da Airbnb.
- **Política de Conteúdo**, que regula a publicação de conteúdos pelos Membros na Plataforma da Airbnb.
- **Política de Não Discriminação**, que descreve os princípios fundamentais de inclusão e respeito e dá orientações aos Membros para fazerem distinções de alojamento com base em certas características pessoais.
- **Padrões e Requisitos de Serviços e de Experiências**, que descrevem os padrões e requisitos aplicáveis aos Serviços e às Experiências.

Por conveniência, elencamos acima vários termos e políticas referidos nos presentes Termos. Salientamos que existem políticas e termos suplementares disponíveis nas páginas **Termos Legais Adicionais** e **Políticas** que se aplicam quando utiliza a Plataforma da Airbnb. Estes documentos estão incorporados por referência e fazem parte do contrato jurídico vinculativo entre si e a Airbnb.

Os presentes Termos de Serviço para Utilizadores Europeus ("**Termos**") são um contrato legal vinculativo entre si e a Airbnb que rege o seu direito de utilização dos sites, aplicações e outras ofertas da Airbnb (coletivamente, a "**Plataforma da Airbnb**"). Quando utilizados nos presentes Termos, "**Airbnb**," "**nós**," "**nos**," ou "**nosso/a**" referem-se à Airbnb conforme definida no **Anexo 1** com a qual celebra um contrato.

A Plataforma da Airbnb oferece um espaço online que permite aos utilizadores ("**Membros**") publicar, oferecer, pesquisar e reservar serviços. Os Membros que publicam e oferecem serviços são "**Anfitriões**" e os Membros que pesquisam, reservam ou utilizam os serviços são "**Hóspedes, Participantes ou Viajantes**." Os anfitriões oferecem alojamentos ("**Alojamentos**"), atividades, excursões e eventos como visitas, aulas, espetáculos ao vivo ou atividades ao ar livre que são designadas como experiências na Plataforma da Airbnb ("**Experiências**"). Alguns exemplos são treinadores pessoais, sessões de bem-estar ou preparação de refeições que são designados como serviços na Plataforma da Airbnb ("**Serviços**"), além de uma variedade de serviços de viagem e outros (coletivamente, "**Serviços Oferecidos por Anfitriões**," e cada oferta destes Serviços Oferecidos por Anfitriões, um "**Anúncio**"). Como fornecedora da Plataforma da Airbnb, a Airbnb não possui, controla, oferece ou gere quaisquer Anúncios, serviços para anfitriões ou serviços de turismo. A Airbnb não faz parte dos contratos celebrados diretamente entre Anfitriões e Hóspedes, nem é mediadora imobiliária, agência de viagens, seguradora ou organizadora ou retalhista de pacotes de viagem nos termos da Diretiva (UE) 2015/2302. A Airbnb não atua de forma alguma como agente de quaisquer Membros, exceto conforme especificado nos **Termos de**

Serviço de Pagamentos ("**Termos de Pagamentos**"). Na Secção 17 encontra mais informações sobre o papel da Airbnb.

A Airbnb está empenhada em garantir a acessibilidade digital do site e da aplicação. Para saber mais sobre como a Airbnb cumpre as normas de acessibilidade digital, incluindo como utilizar o site e obter ajuda com questões de acessibilidade, consulte a **Declaração de Acessibilidade**.

Índice para Utilizadores Europeus

Termos para Hóspedes

- 1. Pesquisar e Reservar na Airbnb.**
- 2. Cancelamentos, Problemas com a Reserva, Reembolsos e Alterações de Reserva.**
- 3. Responsabilidades dos Hóspedes.**

Termos para Anfitriões

- 4. Anunciar na Airbnb.**
- 5. Gerir os Anúncios.**
- 6. Cancelamentos, Problemas com a Reserva e Alterações de Reserva.**
- 7. Impostos.**

Termos Gerais

- 8. Avaliações.**
- 9. Conteúdos.**
- 10. Taxas.**
- 11. Regras da Plataforma da Airbnb.**
- 12. Notificações e Moderação de Conteúdo.**
- 13. Cessação, Suspensão e Outras Medidas.**
- 14. Sistema de Tratamento de Reclamações**
- 15. Alteração dos Presentes Termos.**
- 16. Resolução de Reclamações e Participações de Danos entre Membros.**

17. O Papel da Airbnb.

18. Contas dos Membros.

19. Aviso Legal.

20. Responsabilidade Civil.

21. Indemnização.

22. Entidades Adjudicantes.

23. Legislação Aplicável e Jurisdição.

24. Disposições Diversas.

25. Acordo sobre a Resolução de Conflitos e Arbitragem nos Estados Unidos.

Termos Adicionais Específicos para Anfitriões Empresariais

26. Anunciar na Airbnb na qualidade de Anfitriões Empresariais.

27. Tratamento e Mediação de Reclamações.

28. Acesso aos Dados.

29. Canais de Distribuição Adicionais.

Anexo 1 – Entidades Contratantes

Termos para Hóspedes

1. Pesquisar e Reservar na Airbnb.

1.1 Pesquisa e recomendações.

É possível pesquisar por Serviços Oferecidos por Anfitriões utilizando critérios como o tipo de Serviço Oferecido por Anfitriões, o tipo de Anúncio, o destino de viagem, as datas de viagem e o número de pessoas. Também pode usar filtros para refinar os seus resultados de pesquisa. Os resultados de pesquisa baseiam-se na relevância face à sua pesquisa e outros critérios. A relevância considera fatores como o preço, a disponibilidade, as avaliações, o serviço de atendimento ao cliente e o histórico de cancelamentos, a popularidade, as viagens anteriores e os Anúncios gravados, os requisitos dos Anfitriões (por exemplo, número mínimo ou máximo de

noites), entre outros. Saiba mais sobre os resultados de pesquisa na Secção 5.3 e no nosso [Centro de Ajuda](#).

A Airbnb também utiliza sistemas de recomendação de conteúdo que oferecem recomendações personalizadas para ajudar os Hóspedes a descobrirem destinos, alojamentos, experiências ou serviços que lhes possam interessar. Estes sistemas têm em conta uma série de critérios que incluem, entre outros, a localização, o histórico de pesquisas, o idioma, reservas anteriores, a época do ano ou sazonalidade, o preço das reservas, o número e tipo de Hóspedes, a atualidade e o detalhe das avaliações, assim como o interesse em determinados destinos expresso por Hóspedes com perfis semelhantes. Saiba mais sobre o sistema de recomendação de conteúdo da Airbnb no nosso [Centro de Ajuda](#).

1.2 Reservar.

Ao reservar um Anúncio, concorda em pagar todos os custos da reserva, incluindo o preço indicado no Anúncio, as taxas aplicáveis, como a [taxa de serviço da Airbnb](#), as [taxas offline](#), os [impostos](#) e quaisquer outros itens identificados durante o pagamento (coletivamente "**Preço Total**"). Se optar por pagar numa moeda diferente da que os Anfitriões definiram para o respetivo Anúncio, o preço que lhe é apresentado baseia-se numa taxa de conversão de moeda por nós determinada. Quando recebe a confirmação da reserva, celebra um contrato de Serviços Oferecidos por Anfitriões (a "**Reserva**") com os Anfitriões. Para além dos presentes Termos, tem também a obrigação e a responsabilidade de cumprir com todos os termos da Reserva, incluindo, sem limitação, a política de cancelamento e quaisquer outras regras, normas, políticas ou requisitos identificados no Anúncio, ou durante o pagamento, que se apliquem à Reserva. É responsável por ler e compreender estas regras, normas, políticas e requisitos antes de reservar um Anúncio. É importante ter em conta que alguns Anfitriões trabalham com coanfitriões ou como parte de uma equipa para prestar os Serviços Oferecidos por Anfitriões.

1.3 Reservas de Alojamentos.

Uma Reserva de Alojamento é uma licença limitada para entrar, ocupar e utilizar um Alojamento. Os Anfitriões reservam-se o direito de entrar no Alojamento durante a estadia, na medida em que: (i) seja razoavelmente necessário, (ii) seja permitido pelo seu contrato com os Anfitriões e (iii) seja permitido pela legislação aplicável. Se permanecer no Alojamento depois do check-out, os Anfitriões têm o direito de forçar a sua saída nos termos permitidos pela legislação aplicável, incluindo a imposição de penalizações razoáveis por excesso de estadia. Não pode exceder o número máximo de Pessoas permitidas.

1.4 Reservas para Serviços, Experiências e outros Serviços Oferecidos por Anfitriões.

Uma Reserva de Serviços, Experiências ou outros Serviços Oferecidos por Anfitriões dá-lhe o direito de participar, assistir ou de os utilizar. Tem a responsabilidade de confirmar que todos os

participantes cumprem os requisitos mínimos de idade, capacidade, aptidão física ou outros. Tem a responsabilidade de informar os Anfitriões sobre quaisquer condições médicas ou físicas ou outras circunstâncias que possam afetar a sua capacidade de participar, assistir ou utilizar os Serviços, a Experiência ou os Serviços Oferecidos por Anfitriões. Não pode permitir que qualquer pessoa participe num Serviço ou numa Experiência ou outros Serviços Oferecidos por Anfitriões, a menos que seja incluída como hóspede adicional durante o processo de reserva. Não se aplica quando for expressamente autorizado.

2. Cancelamentos, Problemas com a Reserva, Reembolsos e Alterações de Reserva.

2.1 Cancelamentos, Problemas de Reserva e Reembolsos.

Em geral, se cancelar uma Reserva, o valor que lhe é reembolsado é determinado pela política de cancelamento aplicável a essa Reserva. Mas, em determinadas situações, outras políticas podem prevalecer e determinar qual o valor que lhe é reembolsado. Se algo fora do seu controlo exigir que cancele uma Reserva, pode ter direito a um reembolso parcial ou integral ao abrigo da nossa Política de Cancelamento por Eventos Extraordinários. Se os anfitriões cancelarem a reserva ou se tiver outro problema com ela associado (conforme definido na nossa Política de Alteração de Reserva e Reembolso para Alojamentos), pode ter direito a apoio com a alteração da reserva ou a um reembolso parcial ou integral ao abrigo desta nossa Política de Alteração de Reserva e Reembolso para Alojamentos. Certas categorias de anúncios têm políticas diferentes; por exemplo, a Política de Reembolso de Serviços e Experiências regula as respetivas reservas. Consulte cada Termo Legal Adicional ou Política para saber mais sobre o que está coberto e qual será o seu reembolso em cada situação. Pode recorrer de uma decisão da Airbnb entrando em contacto com o nosso serviço de Atendimento ao Cliente.

2.2 Alterações de Reservas.

Os Anfitriões e os Hóspedes são responsáveis por quaisquer alterações de reservas que concordem em fazer através da Plataforma da Airbnb ou que indiquem ao serviço de atendimento ao cliente da Airbnb para fazer em seu nome ("**Alterações de Reserva**"), e concordam em pagar quaisquer valores, taxas ou impostos adicionais associados a essas alterações.

3. Responsabilidades dos Hóspedes.

São da sua responsabilidade tanto os seus atos e omissões como os de qualquer pessoa que convide ou dê acesso a qualquer Alojamento, todas as áreas e instalações onde este se situa e que Anfitriões e Hóspedes ou participantes têm direito de utilizar, em relação ao Alojamento (Áreas Comuns) ou qualquer Serviço, Experiências ou Serviços Oferecidos por Anfitriões. Tal significa que, por exemplo, é da sua responsabilidade: (i) deixar o Alojamento (e bens pessoais

relacionados) ou Espaços Comuns no mesmo estado em que estavam quando chegou; (ii) pagar todos os valores devidos e confirmados das Participações de Danos, como especificado na Secção 16 dos presentes Termos; e (iii) agir com integridade, tratar os outros com respeito e cumprir sempre a legislação aplicável. Se fizer a reserva para um hóspede adicional menor de idade ou se levar um menor a um Serviço Oferecido por Anfitriões, tem de ter uma autorização legal para agir em nome desse menor e é a única pessoa responsável pela sua supervisão. A sua responsabilidade não inclui atos e omissões de qualquer pessoa com quem tenha contratado através da Plataforma da Airbnb para a prestação de Serviços Oferecidos por Anfitriões e que tenha convidado ou tenha fornecido acesso a um Alojamento para a prestação desses Serviços Oferecidos por Anfitriões.

Termos para Anfitriões

4. Anunciar na Airbnb.

4.1 Anfitriões.

A Airbnb oferece aos Anfitriões a oportunidade de aumentarem os rendimentos através do direito de utilizarem a Plataforma da Airbnb, conforme disposto nos presentes Termos, para disponibilizarem os respetivos Alojamentos, Serviços, Experiências ou outros Serviços Oferecidos por Anfitriões à nossa vibrante comunidade de Hóspedes. Criar um Anúncio é fácil e tem controlo total sobre a forma como gere a sua oferta: define o preço, a disponibilidade e as regras para cada Anúncio. Conforme a Secção 26, aplicam-se termos adicionais para Anfitriões Empresariais.

4.2 Contratos com os Hóspedes.

Quando aceita um pedido de reserva ou recebe uma confirmação de reserva através da Plataforma Airbnb, celebra um contrato diretamente com os Hóspedes e é responsável pela prestação do Serviço Oferecido nos termos e ao preço especificados no seu Anúncio. Também concorda em pagar as taxas aplicáveis, como a taxa de serviço da Airbnb (e impostos aplicáveis) de cada reserva. A Airbnb Payments deduzirá os montantes que deve do seu pagamento, a menos que algo distinto seja acordado entre nós. Quaisquer termos ou condições incluídos em qualquer contrato complementar com os Hóspedes devem: (i) ser consistentes com os presentes Termos, com os nossos Termos Legais Adicionais, as nossas Políticas e as informações disponibilizadas no seu Anúncio, e (ii) ser divulgadas de forma proeminente na descrição do Anúncio.

4.3 Independência dos Anfitriões.

A relação dos Anfitriões com a Airbnb é a de indivíduos ou entidades independentes e não a de funcionários, agentes, empreendedores conjuntos ou parceiros da Airbnb, com a exceção de a Airbnb Payments atuar como agente de cobrança de pagamentos conforme descrito nos Termos

de Pagamentos. A Airbnb não dirige nem controla o seu Serviço Oferecido e compreende que tem total poder de decisão sobre se e quando deve prestar os Serviços Oferecidos pelos Anfitriões e a que preço e em que condições os oferece.

5. Gerir os Anúncios.

5.1 Criar e Gerir um Anúncio.

A Plataforma da Airbnb disponibiliza ferramentas que facilitam a configuração e a gestão dos Anúncios. O seu Anúncio deve incluir informação completa e exata sobre os Serviços Oferecidos, o preço (incluindo quaisquer taxas adicionais) e todas as regras ou requisitos aplicáveis aos Hóspedes ou ao Anúncio. É responsável pelos seus atos e omissões, bem como por manter as informações do seu Anúncio (incluindo a disponibilidade do calendário) e o conteúdo (como fotografias) atualizados e exatos em todos os momentos. É responsável por obter um seguro adequado para os serviços que oferece e sugerimos que reveja cuidadosamente os termos e condições da apólice, como as informações da cobertura e as exclusões. Só pode ter um Anúncio por Alojamento, mas pode ter vários Anúncios para uma única propriedade se tiver vários espaços de alojamento. Qualquer oferta de Serviços ou Experiências está sujeita aos **Termos Adicionais para Anfitriões de Serviços e Experiências**.

5.2 Conheça as Suas Obrigações Legais.

É responsável por conhecer e cumprir todas as leis, normas, regulamentos e contratos com entidades terceiras aos quais o seu Anúncio ou os Serviços estejam sujeitos. Por exemplo: alguns contratos de arrendamento ou regras de associações de proprietários e condomínios restringem ou proíbem o subarrendamento, o arrendamento de curta duração e/ou estadias prolongadas. Algumas cidades têm leis de zoneamento ou outras que restringem o arrendamento de curta duração de propriedades residenciais. Algumas jurisdições exigem que os Anfitriões se registem, obtenham uma autorização ou licença antes de prestar determinados Serviços (como arrendamentos de curta duração, estadias de longa duração, preparação de alimentos, servir bebidas alcoólicas para venda, visitas guiadas ou operar um veículo). Em alguns locais, os Serviços Oferecidos por Anfitriões que pretende oferecer podem ser totalmente proibidos. Algumas jurisdições exigem o registo dos Hóspedes que ficarem hospedados no seu Alojamento. Algumas jurisdições têm leis que criam direitos de arrendamento para Hóspedes e obrigações adicionais para Anfitriões. Por exemplo, alguns locais têm leis de proprietário-arrendatário, controlo de rendas e despejo que podem aplicar-se a estadias prolongadas. Consulte a legislação local para saber quais as regras aplicáveis aos Serviços que pretende oferecer. As informações que fornecemos a respeito dos requisitos legais são apenas de carácter informativo, pelo que deve confirmar de forma independente as suas obrigações. É responsável por tratar e usar os dados pessoais dos Hóspedes e de outras pessoas consoante as leis de privacidade aplicáveis e os

presentes Termos, incluindo os nossos [Padrões de Privacidade para Anfitriões](#). Caso tenha alguma dúvida sobre como as leis locais se aplicam, deve sempre procurar aconselhamento jurídico.

5.3 Resultados de Pesquisa.

O posicionamento e a exibição dos Anúncios nos resultados de pesquisa e noutros sistemas de recomendação de conteúdo na Plataforma da Airbnb dependem de vários fatores, incluindo estes parâmetros principais:

- Parâmetros de pesquisa dos Hóspedes (por exemplo, número de pessoas, hora, duração e destino da viagem, intervalo de preços);
- Características do Anúncio (por exemplo, localização, preço, disponibilidade no calendário, número e qualidade das imagens, avaliações, classificações e outros sinais de qualidade, tipo ou categoria do Serviço Oferecido por Anfitriões, estatuto dos anfitriões, há quanto tempo o Anúncio está ativo na Plataforma da Airbnb, envolvimento e popularidade junto dos Hóspedes);
- Experiência dos Hóspedes (por exemplo, serviço de atendimento ao cliente e histórico de cancelamento dos Anfitriões, facilidade de reserva);
- Requisitos dos Anfitriões e do Anúncio (por exemplo, número mínimo ou máximo de noites, hora limite para reservar); e
- Preferências e histórico dos Hóspedes (por exemplo, viagens anteriores, Anúncios vistos e gravados, localização onde os Hóspedes realizam a pesquisa).

Os resultados de pesquisa podem diferir entre a nossa aplicação móvel e o nosso site, além de poderem ser diferentes quando se vê o mapa. A Airbnb pode permitir que os Anfitriões promovam os respetivos Anúncios nas pesquisas ou noutro local na Plataforma da Airbnb mediante o pagamento de uma taxa adicional. Pode encontrar mais informações sobre os fatores que determinam a forma como o seu Anúncio aparece nos resultados de pesquisa, os nossos programas promocionais atuais (caso existam) e como identificamos conteúdo promovido no nosso [Centro de Ajuda](#).

5.4 Responsabilidades dos Anfitriões.

É responsável pelos seus próprios atos e omissões, sendo também responsável pelos atos e omissões de qualquer pessoa que autorize a participar na prestação dos Serviços Oferecidos por Anfitriões que disponibiliza. É responsável por definir o seu preço e estabelecer regras e requisitos para o seu Anúncio. Deve descrever todas as taxas e encargos adicionais na descrição do Anúncio. É igualmente responsável por garantir que todas as taxas e encargos obrigatórios aplicáveis ao anúncio estão incluídos na discriminação do preço. Não pode cobrar quaisquer taxas ou encargos fora da Plataforma da Airbnb, exceto conforme expressamente autorizado pela [Política de Taxas Offline](#). Não deve incentivar os Hóspedes a criarem contas de

terceiros, deixarem avaliações, fornecerem dados de contacto ou tomarem outras medidas fora da Plataforma da Airbnb que infrinjam a nossa Política Fora da Plataforma.

5.5 Anunciar como Equipa ou Organização.

Os Anfitriões que trabalhem numa equipa, empresa ou outra organização com coanfitriões e anfitriões são responsáveis pelos atos e omissões de cada entidade e indivíduo que participa com eles na prestação dos Serviços Oferecidos por Anfitriões disponibilizados em cada anúncio. Além disso, têm a obrigação de informar as pessoas que contrataram para prestar esses Serviços Oferecidos por Anfitriões sobre as obrigações dos Anfitriões ao abrigo dos presentes Termos. Se aceitar termos ou celebrar contratos, declara e garante que tem autorização para celebrar contratos e vincular a sua equipa, empresa ou outra organização e que cada entidade que utiliza se encontra em situação regular em conformidade com as leis do local onde se encontra estabelecida. Se desempenhar outras funções, declara e garante que tem autorização para o desempenho das mesmas. Se instruir a Airbnb a transferir uma parte do seu pagamento para um coanfitrião ou outros Anfitriões, ou enviar pagamentos a outra pessoa, tem de ter autorização para fazê-lo e é responsável pelos montantes de pagamento e pela exatidão de quaisquer informações de pagamento que forneça.

5.6 Obrigações relativas a seguros.

Concorda em contratar e manter um seguro que constitua a cobertura principal da sua responsabilidade civil e da responsabilidade civil de quaisquer colaboradores ou representantes que trabalhem consigo ou em seu nome, por lesões corporais ou danos materiais causados a terceiros durante a estadia de um Hóspede no seu Alojamento, no âmbito de uma Reserva.

Concorda em colaborar com a Airbnb e com os nossos parceiros de seguros na verificação dos seguros exigidos, incluindo facultar prontamente comprovativos quando solicitado. Se algum dos seguros que tenha obrigação de manter ao abrigo da presente Secção caducar ou for cancelado, concorda em notificar de imediato a Airbnb.

Enquanto a Airbnb mantiver o Programa de seguro de responsabilidade civil para anfitriões (**Programa SRCA**), concorda em colaborar connosco e com os nossos parceiros de seguros em caso de participação de sinistro ao abrigo deste seguro, para permitir o cumprimento das nossas obrigações legais e regulamentares. Esta colaboração inclui, nomeadamente, fornecer informações completas e exatas, em tempo útil, à Airbnb e aos nossos parceiros de seguros, cooperar na investigação do sinistro e cumprir solicitações razoáveis relacionadas com esse sinistro. Quando exigido pelos termos do Seguro de responsabilidade civil para anfitriões, concorda em notificar prontamente a seguradora, ao abrigo de quaisquer apólices de seguro que mantenha nos termos da presente Secção, relativamente a qualquer incidente que dê origem a lesões corporais ou danos materiais a terceiros decorrentes da estadia de um Hóspede no seu Alojamento durante uma Reserva.

6. Cancelamentos, Problemas com a Reserva e Alterações de Reserva.

6.1 Cancelamentos e Problemas com a Reserva.

Em geral, se os Hóspedes cancelarem uma Reserva, o valor que lhe é pago a si é determinado pela política de cancelamento aplicável a essa Reserva. Os Anfitriões não devem cancelar as reservas dos Hóspedes sem um motivo válido ao abrigo da nossa **Política de Cancelamento por Eventos Extraordinários** ou da legislação aplicável. Se cancelar as reservas de Hóspedes sem motivos válidos, poderemos aplicar uma **taxa de cancelamento e outras consequências**. Se: (i) os Hóspedes tiverem Problemas com a Reserva (conforme definido na **Política de Alteração de Reserva e Reembolso para Alojamentos**), (ii) ocorrer um **Evento Extraordinário**, ou (iii) se uma Reserva é cancelada ao abrigo da Secção 13 dos presentes Termos, o valor que lhe pagamos tem incluída a dedução do reembolso ou de outra quantia que pagamos aos Hóspedes, bem como outros custos razoáveis que tivermos resultantes do cancelamento. Se os Hóspedes receberem um reembolso após os Anfitriões terem recebido os pagamentos, ou se o montante do reembolso e dos outros custos incorridos pela Airbnb excederem o respetivo pagamento, a Airbnb (através da Airbnb Payments) pode recuperar esse montante dos Anfitriões, por exemplo, através da dedução do reembolso dos pagamentos futuros. Os Anfitriões concordam que a **Política de Alteração de Reserva e Reembolso para Alojamentos**, a **Política de Cancelamento por Eventos Extraordinários** da Airbnb e os presentes Termos antecipam a política de cancelamento que definiram em situações que permitam o cancelamento de uma Reserva e/ou a emissão de reembolsos aos Hóspedes. Se for razoavelmente expectável que procedamos a um reembolso a um/a Hóspede, ao abrigo de uma destas políticas, poderemos adiar o envio de qualquer pagamento por essa Reserva até que seja tomada uma decisão de reembolso. Os Anfitriões de Serviços e Experiências devem compreender que se aplicam as respetivas reservas a **Política de Cancelamento de Serviços e Experiências**, a **Política de Reembolsos para Serviços e Experiências** e diferentes **taxas de cancelamento** e consequências. Deve consultar cada **Política** para obter informações mais detalhadas sobre o que se encontra coberto e qual será o pagamento em cada situação. Para recorrer de uma decisão da Airbnb, entre em contacto com o nosso **serviço de atendimento ao cliente**.

6.2 Alterações de Reservas.

Os Anfitriões e Hóspedes são responsáveis por quaisquer Alterações de Reservas que concordem em fazer através da Plataforma da Airbnb ou que indiquem ao serviço de apoio ao cliente da Airbnb para efetuar em seu nome e concordam em pagar quaisquer valores, taxas ou impostos adicionais associados a uma Alteração de Reservas.

7. Impostos.

7.1 Impostos dos Anfitriões.

Os Anfitriões são responsáveis por determinar e cumprir as respectivas obrigações ao abrigo das leis aplicáveis de comunicar, cobrar, remeter ou incluir nos preços que cobram qualquer taxa de IVA aplicável ou outros impostos indiretos, impostos de ocupação, impostos turísticos, de rendimentos ou outros impostos ("**Impostos**").

7.2 Cobrança e Remessa pela Airbnb.

Em jurisdições onde a Airbnb facilita a cobrança e/ou remessa de Impostos em nome dos Anfitriões, instrui e autoriza a Airbnb a cobrar Impostos em seu nome e/ou a remeter esses Impostos à autoridade fiscal relevante. Quaisquer Impostos cobrados e/ou remetidos pela Airbnb são identificados aos Membros nos respetivos registos de transações, conforme aplicável. A Airbnb poderá solicitar valores adicionais aos Membros (incluindo deduzir esses montantes de futuros pagamentos) caso os Impostos cobrados e/ou remetidos sejam insuficientes para cumprir integralmente as obrigações fiscais dos Membros. Concorde que o seu único recurso para os Impostos cobrados pela Airbnb é um reembolso da autoridade fiscal aplicável. Reconhece e concorda que mantemos o direito, com aviso prévio aos Membros em causa, de cessar a cobrança e remessa de Impostos em qualquer jurisdição por qualquer motivo.

7.3 Informações Fiscais.

Em determinadas jurisdições, os regulamentos fiscais podem exigir que procedamos à recolha e/ou comunicação das suas Informações fiscais, à retenção de Impostos dos seus pagamentos ou ambos. Se não nos facultar a documentação que consideramos ser necessária para cumprir essas obrigações de retenção de Impostos dos seus pagamentos, podemos reter os seus pagamentos até ao montante exigido por lei, até que nos forneça a documentação necessária. Concorde que a Airbnb pode emitir, em seu nome, faturas ou documentação semelhante para efeitos de IVA, Imposto sobre Bens e Serviços, Imposto sobre o consumo ou outros Impostos sobre os Serviços Oferecidos por Anfitriões que disponibiliza, de modo a facilitar a elaboração de relatórios fiscais exatos.

Termos Gerais

8. Avaliações.

No fim de cada Serviço Oferecido por Anfitriões, os Hóspedes e os Anfitriões têm a oportunidade de se avaliarem mutuamente. As avaliações devem ser exatas e não podem conter linguagem discriminatória, ofensiva, difamatória ou outra que infrinja os presentes termos, a legislação aplicável, ou a nossa [Política de Conteúdo](#) ou [Política de Avaliações](#). A exatidão das avaliações não é verificada pela Airbnb, pelo que estas podem ser incorretas ou enganadoras.

9. Conteúdo.

Algumas partes da Plataforma da Airbnb permitem-lhe dar, partilhar ou comunicar a sua opinião, enviar textos, fotografias, áudios, vídeos, informações e outros conteúdos ("**Conteúdos**"). Ao disponibilizar Conteúdos, sob qualquer forma e através de qualquer meio, concede à Airbnb uma licença não exclusiva, mundial, isenta de royalties, sublicenciável e transmissível, durante o período de proteção dos direitos assim licenciados, para aceder, utilizar, armazenar, copiar, modificar, preparar trabalhos derivados de, distribuir, publicar, transmitir, fazer streaming, difundir e explorar de qualquer outra forma esses Conteúdos para fornecer e/ou promover a Plataforma da Airbnb, em qualquer suporte ou plataforma, conhecida ou desconhecida até à data e, em particular, na Internet e nas redes sociais. Se os Conteúdos incluírem dados pessoais, só podem ser utilizados para estes fins se essa utilização estiver em conformidade com as leis de proteção de dados aplicáveis de acordo com a nossa **Política de Privacidade**. Quando a Airbnb paga pela criação de Conteúdos ou facilita a sua criação, pode vir a ser proprietária dos mesmos. Se assim for, daremos conhecimento através de termos suplementares ou divulgações. É totalmente responsável por todos os Conteúdos que fornece e garante que é titular dos mesmos ou que dispõe de autorização para conceder à Airbnb os direitos descritos nos presentes Termos. É responsável por qualquer dos seus Conteúdos que infrinja a propriedade intelectual ou os direitos de privacidade de terceiros. Os Conteúdos devem cumprir as nossas **Política de Conteúdo** e **Política de Não Discriminação**, que proíbem, entre outras coisas, conteúdos discriminatórios, obscenos, que constituam assédio, enganosos, violentos e ilegais. Concorde que a Airbnb pode disponibilizar serviços ou ferramentas automatizadas para gerar ou traduzir Conteúdos e que pode utilizar esses serviços, interagir com Conteúdos gerados ou traduzir os seus Conteúdos por meio desses serviços ou ferramentas. A Airbnb não garante a exatidão nem a qualidade dos Conteúdos gerados ou das traduções, cabendo aos Membros confirmar a respetiva exatidão.

10. Taxas.

A Airbnb pode cobrar taxas (e Impostos aplicáveis) aos Anfitriões e Hóspedes pelo direito de utilizarem a Plataforma da Airbnb. Quaisquer taxas aplicáveis são divulgadas aos Anfitriões antes da publicação de um Anúncio e aos Hóspedes antes de fazerem uma Reserva. A **página de Taxas de Serviço** contém mais informações sobre as situações em que se aplicam taxas de serviço e como são calculadas. Salvo disposição em contrário na Plataforma da Airbnb, as taxas de serviço não são reembolsáveis.

11. Regras da Plataforma da Airbnb.

11.1 Regras.

Deve respeitar estas regras e não deve ajudar ou induzir outros no sentido de as infringir ou contornar.

- Agir com integridade e tratar os outros com respeito
 - Não deve mentir, fazer falsas declarações sobre algo ou alguém, nem fingir ser outra pessoa.
 - Deve ser cordial e manifestar respeito quando comunica ou interage com outras pessoas.
 - Não deve tentar contornar a aplicação dos presentes Termos, dos nossos **Termos Legais Adicionais**, das nossas **Políticas** e dos nossos **Padrões**, por exemplo, ao criar contas ou anúncios duplicados.
 - Deve cumprir a nossa **Política de Não Discriminação** e não discriminar nem assediar as outras pessoas.
- Não adulterar, fazer pirataria informática, engenharia reversa, comprometer ou prejudicar a Plataforma da Airbnb
 - Não deve utilizar bots, crawlers, scrapers nem outros meios automatizados para aceder, recolher dados ou outros conteúdos, ou interagir de outra forma com a Plataforma da Airbnb.
 - Não deve fazer pirataria informática, evitar, remover, prejudicar ou tentar contornar qualquer medida de segurança ou tecnológica utilizada para proteger a Plataforma da Airbnb ou os Conteúdos.
 - Não deve decifrar, descompilar, desmontar nem fazer engenharia reversa de qualquer software ou hardware usado para fornecer a Plataforma da Airbnb.
 - Não deve tomar nenhuma medida que possa danificar ou afetar negativamente o desempenho ou o funcionamento adequado da Plataforma da Airbnb.
- Utilizar apenas a Plataforma da Airbnb conforme autorizado pelos presentes Termos ou outro contrato conosco
 - Deve utilizar apenas os dados pessoais de outro Membro na medida do necessário para permitir uma transação através da Plataforma da Airbnb conforme autorizado pelos presentes Termos.
 - Não deve utilizar a Plataforma da Airbnb, as nossas ferramentas de mensagens nem os dados pessoais dos Membros para enviar mensagens comerciais sem o respetivo consentimento.
 - Deve utilizar os Conteúdos disponibilizados através da Plataforma da Airbnb apenas na medida do necessário para permitir a utilização da Plataforma da Airbnb como Hóspede ou Anfitrião.
 - Não deve utilizar Conteúdos sem a permissão dos respetivos proprietários, a menos que tenha a nossa autorização de utilização, prevista nos presentes Termos ou noutro contrato celebrado conosco.
 - Não deve solicitar, fazer ou aceitar uma Reserva ou qualquer pagamento fora da Plataforma da Airbnb para evitar pagar taxas, impostos ou por qualquer outro motivo. As exceções estão indicadas na nossa **Política de Taxas Offline**.

- Não deve pedir nem incentivar os Hóspedes a criarem contas Airbnb, deixarem avaliações ou interagirem de outra forma com um site, aplicação ou serviço de terceiros antes, durante ou após uma Reserva, a menos que autorizado pela Airbnb.
- Não se deve envolver em práticas que se destinem a manipular o nosso algoritmo de pesquisa.
- Não deve reservar Serviços Oferecidos por Anfitriões, tiver a intenção de os usar, diretamente, ou por um Hóspede autorizado.
- Não deve utilizar, copiar, exibir, espelhar nem enquadrar a Plataforma da Airbnb, quaisquer Conteúdos, qualquer marca da Airbnb ou qualquer layout ou design de página sem o nosso consentimento.
- Honrar as obrigações legais
 - Deve compreender e seguir as leis que se aplicam a si, incluindo as leis de privacidade, proteção e exportação de dados.
 - Se nos fornecer dados pessoais de outra pessoa, deverá: (i) fazê-lo em conformidade com a legislação aplicável; (ii) ter autorização para fazê-lo; e (iii) autorizar-nos a tratar essas informações ao abrigo da nossa **Política de Privacidade**.
 - Deve ler e cumprir os nossos Termos, os nossos **Termos Legais Adicionais**, as nossas **Políticas** e os nossos **Padrões**.
- Não deve organizar nem facilitar festas ou eventos não autorizados. É responsável por qualquer festa ou evento durante a sua Reserva que infrinja as nossas **regras para festas e eventos**, tal como incorporadas no presente documento.
- Não deve utilizar o nome, logótipo, imagem de marca ou marcas registadas da Airbnb, ou de outros, sem permissão e, em qualquer caso, apenas como descrito nas **Orientações de Marcas Registadas**.
- Não deve utilizar nem registar nenhum nome de domínio, identificador de redes sociais, nome comercial, marca registada, imagem de marca, logótipo ou outro identificador de fonte que possam ser confundidos com marcas registadas, logótipos ou marcas da Airbnb. Consulte as nossas **Orientações de Marcas Registadas** para obter mais informações.
- Não deve disponibilizar Serviços Oferecidos por Anfitriões que infrinjam as leis ou acordos que se apliquem a si.
- Não deve oferecer ou solicitar prostituição, nem participar ou facilitar o tráfico de seres humanos.

11.2 Denúncia de Infrações.

Se acreditar que um Membro, Anúncio ou Conteúdo representa um risco iminente de danos a uma pessoa ou propriedade, deve contactar imediatamente as autoridades locais antes de entrar em contacto com a Airbnb. Além disso, se acreditar que um Membro, Anúncio ou Conteúdo infringiu os nossos **Padrões**, deve informar a Airbnb. Se tiver denunciado um problema às autoridades

locais, a Airbnb poderá pedir uma cópia dessa denúncia. Com exceção dos casos previstos na lei, não temos a obrigação de tomar medidas em resposta a qualquer denúncia.

12. Notificações e Moderação de Conteúdo.

12.1

Concorda que a Airbnb não tem obrigação geral de monitorizar os Conteúdos disponibilizados e guardados em nome dos Membros, ou de procurar ativamente factos ou circunstâncias que indiquem atividade ilegal ou incompatibilidade dos Conteúdos com os direitos de terceiros, com os presentes Termos ou com as Políticas e os Padrões da Airbnb. No entanto, a Airbnb reserva-se o direito de realizar investigações voluntárias, por iniciativa própria, para detetar, identificar e remover ou desativar o acesso a Conteúdos ilegais ou incompatíveis e tomar as medidas necessárias de acordo com os presentes Termos.

12.2

Os Membros aceitam colaborar e apoiar a Airbnb de boa-fé, disponibilizar informações e tomar as medidas que a Airbnb razoavelmente pedir, no âmbito de qualquer investigação que a Airbnb faça sobre a utilização e abuso de Conteúdos da Plataforma da Airbnb.

12.3

A Airbnb fornece aos Membros e a terceiros, incluindo sinalizadores de confiança designados, nos termos dispostos no Artigo 22.º do Regulamento (UE) 2022/2065 ("**Notificantes**"), os meios para notificar a Airbnb de Conteúdos alegadamente ilegais (incluindo infrações de direitos de autor) na Plataforma da Airbnb através do nosso formulário eletrónico de notificação ("**Notificação de Conteúdos**"). Saiba mais sobre como denunciar Conteúdos no nosso [Centro de Ajuda](#).

12.4

Como parte das investigações da sua própria iniciativa e da avaliação das Notificações de Conteúdo, a Airbnb utiliza vários processos e ferramentas para identificar, analisar e moderar os Conteúdos. Isto pode incluir a análise realizada por pessoas, a análise automatizada ou uma combinação das duas. Se tiverem sido utilizados meios automatizados para avaliar Conteúdos e a Airbnb tiver posteriormente tomado medidas relativamente a um Conteúdo em particular, a Airbnb notificará o Membro que o publicou da utilização de meios automatizados, na medida em que os interesses legítimos da Airbnb e dos seus Membros não impeçam essa notificação.

12.5 Utilização Indevida de Notificações de Conteúdo.

A Airbnb tem o direito de suspender o tratamento de Notificações de Conteúdo por um período de tempo razoável, se o Notificante em questão enviar frequentemente notificações manifestamente infundadas. Sempre que adequado, a Airbnb emitirá um aviso antes de tal suspensão. Ao decidir sobre uma suspensão, a Airbnb levará em consideração todos os factos e circunstâncias relevantes decorrentes das informações que estiverem disponíveis, incluindo: (i) a quantidade, gravidade e frequência de notificações infundadas; (ii) a proporção destas em relação a todas as notificações do Notificante; e (iii) as intenções deste, na medida em que possam ser determinadas pela Airbnb.

13. Cessação, Suspensão e Outras Medidas.

13.1 Validade.

O contrato entre si e a Airbnb, refletido nos presentes Termos, permanece em vigor até que cesse por iniciativa das partes, segundo os presentes Termos.

13.2 Cessação.

Poderá fazer cessar este contrato, a qualquer momento, enviando-nos um e-mail ou através da eliminação da sua conta. A Airbnb pode fazer cessar este contrato por qualquer motivo, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias por e-mail ou através de quaisquer outros meios de contacto que tenha disponibilizado na sua conta. A Airbnb também pode rescindir este contrato imediatamente e sem aviso prévio e proibir o acesso à Plataforma da Airbnb caso (i) infrinja substancialmente os presentes Termos ou os nossos **Termos Legais Adicionais** ou **Políticas**; (ii) infrinja as leis aplicáveis; ou (iii) tal ação for necessária para proteger a segurança pessoal ou a propriedade da Airbnb, dos seus Membros ou de terceiros (por exemplo, no caso de comportamento fraudulento de um Membro); ou (iv) a sua conta estiver inativa há mais de dois anos.

A Airbnb reserva-se o direito de alterar os serviços, incluindo adicionar ou remover características e funcionalidades ou alterar os tipos de Anúncios que aceita ou permite na plataforma, incluindo, entre outros, para melhorar ou atualizar os serviços, evitar abusos ou responder a requisitos legais. Se fizermos alterações substanciais que afetem funcionalidades ou características essenciais dos serviços, será enviada uma notificação com 30 dias de antecedência, exceto quando as alterações forem necessárias para prevenir abusos ou cumprir requisitos legais.

13.3 Infrações dos Membros.

Se (i) infringir os presentes Termos, os nossos **Termos Legais Adicionais**, as nossas **Políticas** ou os nossos **Padrões**, (ii) infringir a legislação aplicável, regulamentos ou direitos de terceiros, (iii) divulgar Conteúdo ilegal ou incompatível com os presentes Termos, (iv) receber repetidamente avaliações negativas ou a Airbnb tomar conhecimento ou receber reclamações sobre o seu

desempenho ou conduta, (vi) cancelar repetidamente reservas confirmadas ou não responder a pedidos de reserva sem um motivo válido, ou (vii) tal ação for necessária para proteger a segurança pessoal ou a propriedade da Airbnb, dos seus Membros ou de terceiros, a Airbnb pode:

- suspender ou limitar o seu acesso ou uso da Plataforma da Airbnb e/ou da sua conta;
- suspender, remover, desativar o acesso a, ou restringir a visibilidade de Anúncios, avaliações ou outro Conteúdo;
- cancelar reservas pendentes ou confirmadas; ou
- suspender ou revogar qualquer estatuto especial associado à sua conta.

Em caso de infrações não materiais ou quando apropriado, ser-lhe-á notificada qualquer medida que a Airbnb pretenda aplicar e concedida uma oportunidade de resolver a questão, salvo se tal notificação (i) impedir a deteção ou prevenção de fraude ou outras atividades ilegais; (ii) prejudicar os interesses legítimos de outros Membros ou de terceiros; ou (iii) infringir as leis aplicáveis.

Se tomarmos alguma destas medidas, a Airbnb irá, quando necessário, informar sobre a medida adotada através de uma declaração de motivos segundo as suas obrigações legais.

13.4 Mandado Judicial.

A Airbnb poderá praticar qualquer ação que considere ser razoavelmente necessária para cumprir a lei aplicável ou uma ordem ou requerimento de um tribunal, das autoridades ou de outras entidades administrativas ou órgãos governamentais, incluindo as medidas descritas acima na Secção 13.3.

13.5 Efeito da Cessação.

Se encerrar a Conta Airbnb que utiliza para receber Hóspedes na plataforma, todas as reservas confirmadas serão automaticamente canceladas e os Hóspedes afetados receberão um reembolso integral. Se encerrar a sua conta de Hóspede, todas reservas confirmadas serão automaticamente canceladas e qualquer reembolso dependerá dos termos da política de cancelamento do Anúncio. Após a cessação deste contrato, não tem o direito de recuperar a sua conta nem nenhuma parte do seu Conteúdo. Se o acesso ou utilização da Plataforma da Airbnb tiverem sido limitados, se a sua conta Airbnb tiver sido suspensa ou se fizemos cessar este contrato, o Utilizador não poderá registar uma nova conta nem aceder ou utilizar a Plataforma da Airbnb através da conta de outro Membro.

14. Sistema de Tratamento de Reclamações.

14.1

Para os Membros com país de residência ou estabelecimento no EEE, se a Airbnb adotar qualquer uma das medidas dispostas na Secção 13.3 com o fundamento de que o Conteúdo divulgado é ilegal ou incompatível com os presentes Termos, poderá apresentar uma reclamação contra tal medida através do nosso sistema interno de tratamento de reclamações. Saiba mais sobre como enviar uma reclamação no nosso [Centro de Ajuda](#).

14.2

O sistema de tratamento de reclamações da Airbnb também está disponível para Membros e terceiros com país de residência ou estabelecimento no EEE que tenham enviado uma Notificação de Conteúdo, conforme disposto na Secção 12.3 dos presentes Termos, se a notificação tiver sido rejeitada no todo ou em parte pela Airbnb.

14.3

É possível apresentar uma reclamação através do nosso sistema de tratamento de reclamações por um período de seis (6) meses que terá início: no caso da Secção 14.1, no dia em que o Membro em questão é informado sobre a medida tomada; no caso da Secção 14.2, no dia em que o Notificante é informado sobre a rejeição da respetiva Notificação de Conteúdo.

14.4

A Airbnb tem o direito de suspender o tratamento de reclamações dos Membros e Notificantes por um período de tempo razoável, se o Membro ou Notificante em questão enviar frequentemente notificações manifestamente infundadas. A Airbnb emite um aviso antes de tal suspensão. Ao decidir sobre uma suspensão, a Airbnb leva em consideração todos os factos e circunstâncias relevantes decorrentes das informações que estiverem disponíveis, incluindo (i) a quantidade, gravidade e frequência de reclamações infundadas; (ii) a proporção destas em relação a todas as reclamações; e (iii) as intenções do Membro ou Notificante, na medida em que possam ser determinadas pela Airbnb.

14.5

Os Membros abrangidos pelas medidas dispostas na Secção 14.1 e os Notificantes que enviaram Notificações de Conteúdo rejeitadas pela Airbnb têm o direito de selecionar um organismo certificado de resolução extrajudicial de litígios, nos termos do Artigo 21.º do Regulamento (UE) 2022/2065, com o propósito de resolver litígios relacionados com essas medidas, incluindo reclamações que não tenham sido resolvidas através do nosso sistema de tratamento de reclamações. Ambas as partes colaborarão, de boa-fé, com o organismo de resolução de litígios selecionado para resolver o litígio. A Airbnb reserva o direito de recusar envolver-se com o órgão de resolução de litígios se um litígio relativo ao mesmo Conteúdo e aos motivos da alegada ilegalidade do Conteúdo ou da sua alegada inconsistência com os presentes Termos já tiver sido

resolvido, ou já estiver sujeito a um procedimento em curso perante um tribunal competente ou perante outro órgão extrajudicial competente de resolução de litígios.

14.6

Para os demais contactos e reclamações que não estejam sujeitos ao sistema de tratamento de reclamações da Airbnb, os Membros podem contactar o nosso [serviço de atendimento ao cliente](#).

15. Alteração dos Presentes Termos.

Quando propusermos alterações aos presentes Termos, vamos publicar a respetiva revisão na Plataforma da Airbnb e atualizar a data da "Última Atualização" na parte superior dos presentes Termos. Vai receber uma notificação das alterações propostas através de: notificações por e-mail, na Plataforma da Airbnb, serviço de mensagens ou qualquer outro método de contacto por nós disponibilizado e por si selecionado, com uma antecedência mínima de trinta (30) dias antes da data de entrada em vigor. Se as alterações propostas forem substanciais, vamos pedir-lhe que aceite explicitamente a revisão dos presentes Termos. Esta notificação também vai dar indicações sobre o direito de rejeitar as alterações propostas, o prazo para fazê-lo e o direito de fazer cessar o Contrato em qualquer altura antes da data de entrada em vigor das alterações propostas, conforme previsto nos presentes Termos. A utilização continuada da Plataforma Airbnb depois da data de entrada em vigor das alterações propostas servirá como aceitação dos Termos revistos nos casos de: (i) alterações não substanciais aos presentes Termos que não afetem as respetivas disposições fundamentais, em particular disposições que definam a natureza e o âmbito dos serviços prestados pela Airbnb, ou (ii) alterações que sejam exigidas por lei, uma decisão judicial juridicamente vinculativa ou ordem vinculativa de uma autoridade competente.

16. Resolução de Reclamações e Participações por Danos entre os Membros.

16.1

Se os Anfitriões apresentarem prova válida de que é responsável, ou de que os seus convidados ou os seus animais de estimação são diretamente responsáveis, por

(i) perda ou dano material em bens imóveis ou pessoais dos Anfitriões reclamantes, dos proprietários dos Alojamentos (quando estes não sejam também Anfitriões) ou em bens imóveis ou pessoais pelos quais os Anfitriões reclamantes sejam responsáveis ou em que detenham um interesse económico; ou

(ii) perda de rendimentos de reserva relativos a Reservas através da Plataforma da Airbnb, ou outros danos indiretos, que resultem diretamente dos danos referidos na alínea (i); ou

(iii) os Anfitriões reclamantes incorrerem em custos de limpeza que excedam a sua taxa de limpeza, (cada um dos pontos (i), (ii) e (iii) constituindo uma "**Participação por Danos**"),

os Anfitriões reclamantes podem notificar a Airbnb e/ou solicitar compensação através do **Centro de Resoluções**. Será enviada uma notificação da Participação de Danos e dada uma oportunidade para responder. Se concordar em pagar, autoriza a Airbnb a cobrar o montante da Participação de Danos através da Airbnb Payments.

16.2

Se o Viajante não chegar a um entendimento com os Anfitriões, ou se o Viajante não fizer um pagamento relativo a uma Participação por Danos, os Anfitriões podem notificar a Airbnb através do **Centro de Resoluções**, de acordo com os termos da Proteção Contra Danos Para Anfitriões, e pedir uma compensação. A Airbnb irá analisar a Participação de Danos e solicitar a apresentação das provas necessárias (por exemplo, documentos, fotografias e faturas apropriadas ou especialistas externos) que fundamentem a Participação de Danos e o respetivo montante. O Viajante terá a oportunidade de responder e disponibilizar quaisquer provas em contrário. Se a Airbnb determinar, após análise das provas fornecidas e das regras legais aplicáveis sobre o ónus da prova, que o Viajante é responsável pela Participação por Danos, a Airbnb (através da Airbnb Payments) procederá ao pagamento do montante indicado na participação aos Anfitriões. Se a Airbnb pagar o montante incluído na Participação de Danos aos Anfitriões, pode cobrar-lhe o respetivo montante, incluindo através da cobrança do seu Método de Pagamento até um montante máximo de 500 dólares americanos. A Airbnb também poderá fazer participações para recuperar os montantes da Participação de Danos, incluindo valores que excedam o montante máximo aplicável para cobrança através do seu Método de Pagamento. Para tal, pode recorrer a todas as vias legais disponíveis, incluindo o encaminhamento para agências de cobrança e/ou a apresentação de ações judiciais. Os Membros podem recorrer de uma decisão da Airbnb ao entrar em contacto com o nosso **serviço de atendimento ao cliente**. Em qualquer processo de resolução de litígios relativamente à presente Secção 16, o ónus da prova relativamente à Participação por Danos e ao respetivo montante recai sempre sobre a Airbnb.

16.3

Concorda em colaborar de boa-fé, disponibilizar quaisquer informações que a Airbnb solicite, assim como implementar documentos e tomar outras medidas razoáveis, relacionadas com Participações de Danos, reclamações de Membros, participações ao abrigo de apólices de seguro ou outras participações relacionadas com a sua prestação ou utilização dos Serviços Oferecidos por Anfitriões.

16.4

Quaisquer decisões tomadas pela Airbnb relativamente a uma Participação de Danos não afetam os seus direitos contratuais e legais. O seu direito de intentar uma ação judicial perante um tribunal não é afetado.

17. O Papel da Airbnb.

Disponibilizamos-lhe o direito de utilizar uma plataforma que permite aos Membros publicar, oferecer, pesquisar e reservar Serviços Oferecidos por Anfitriões. Quando os Membros fazem ou aceitam uma reserva, celebram mutuamente um contrato direto. A Airbnb não é e não se torna uma parte ou outro participante em qualquer relação contratual entre Membros. A Airbnb não age como agente de quaisquer Membros, exceto quando a Airbnb Payments atua como agente de cobrança, conforme previsto nos Termos de Pagamentos. Embora trabalhemos arduamente para garantir que os nossos Membros tenham excelentes experiências com a Airbnb, não controlamos e não podemos controlar a conduta ou o desempenho dos Viajantes e Anfitriões e não garantimos (i) a existência, qualidade, segurança, adequação ou legalidade de quaisquer anúncios ou Serviços Oferecidos por Anfitriões; ou (ii) a verdade ou exatidão de quaisquer descrições de anúncios, avaliações ou outro Conteúdo que os Membros disponibilizam. Concorde que podemos gravar, analisar, monitorizar, desativar o acesso, remover ou editar mensagens de texto na aplicação, gravações de chamadas telefónicas ou outro Conteúdo para: (i) gerir, proteger e melhorar a Plataforma Airbnb (incluindo para fins de prevenção de fraudes, avaliação de riscos, investigação e apoio ao cliente); (ii) garantir a conformidade dos Membros com estes Termos; (iii) cumprir a legislação aplicável ou a ordem ou o requerimento de um tribunal, autoridade ou outra entidade administrativa ou órgão governamental; (iv) fazer face a Conteúdo de Membros que determinarmos ser prejudicial ou questionável; (v) tomar medidas estabelecidas nestes Termos; e (vi) manter e aplicar quaisquer critérios de qualidade ou elegibilidade, incluindo através da remoção de anúncios que não cumpram estes critérios. Sempre que removermos ou desativarmos Conteúdo, vamos notificar os Membros e apresentar os motivos de tal medida, exceto se tal notificação (i) evitar ou impedir a deteção ou prevenção de fraude ou de outras atividades ilegais; (ii) lesar os interesses legítimos de outros Membros ou terceiros; ou (iii) infringir a legislação aplicável.

18. Contas dos Membros.

Tem de registar uma conta para aceder e usar muitas das funcionalidades da Plataforma da Airbnb. O registo só é permitido para pessoas coletivas, sociedades e pessoas singulares com 18 ou mais anos de idade. Segundo a Secção 26, aplicam-se termos adicionais para Anfitriões Empresariais. Declara e garante que não é uma pessoa ou entidade impedida de usar a Plataforma da Airbnb segundo as leis dos Estados Unidos, do seu local de residência ou de qualquer outra jurisdição aplicável. Deve facultar informação correta, atual e completa durante o registo, devendo manter sempre atualizadas as informações da sua conta. Não pode transferir a sua conta Airbnb

para outra pessoa. É responsável por manter a confidencialidade e segurança das credenciais da sua Conta Airbnb, não podendo divulgá-las a terceiros. Deve notificar imediatamente a Airbnb se suspeitar que perdeu as suas credenciais ou que estas foram roubadas ou que a sua conta está de outro modo comprometida. É responsável pelas atividades realizadas através da sua conta Airbnb, a menos que não as tenha autorizado e que não tenha sido negligente (por exemplo, ao não comunicar a utilização não autorizada ou a perda das suas credenciais). Conforme o permitido pela legislação aplicável, podemos, mas não temos obrigação de (i) pedir uma identificação ou outras informações; (ii) verificar a identidade ou antecedentes; (iii) verificar as informações facultadas em bases de dados de terceiros ou outras fontes e pedir relatórios de prestadores de serviços; e (iv) obter relatórios de registos públicos de condenações criminais, crimes sexuais ou os seus equivalentes locais.

19. Aviso Legal.

Não apoiamos nem garantimos a existência, a conduta, o desempenho, a segurança, a qualidade, a legalidade ou a adequação de quaisquer Viajantes, Anfitriões, Serviços Oferecidos por Anfitriões, Anúncios ou terceiros e não garantimos que a verificação, os controlos de identidade ou de antecedentes dos Membros (se for o caso) identifiquem condutas incorretas passadas ou as evitem no futuro. Qualquer referência à "verificação" de Membros (ou linguagem similar) indica apenas que os Membros ou a Airbnb concluíram um processo de verificação ou identificação relevante e nada mais. Não somos responsáveis por interrupções ou interferências no serviço de Internet e na infraestrutura de telecomunicações que estejam fora do nosso controlo e que possam causar interrupções na disponibilidade da Plataforma da Airbnb. Se necessário, a Airbnb poderá, temporariamente e mediante análise dos interesses legítimos dos Membros, (por exemplo, mediante aviso prévio), limitar o acesso à Plataforma da Airbnb ou a algumas das suas funcionalidades, por motivo de limites de capacidade, segurança ou integridade dos nossos servidores ou para executar medidas de manutenção, que garantam o funcionamento adequado ou melhorado da Plataforma da Airbnb.

20. Responsabilidade.

20.1

A Airbnb é responsável, sem limitações, ao abrigo de disposições legais por danos resultantes de lesões à vida, à integridade física ou à saúde com base numa infração negligente ou intencional do dever por parte da Airbnb ou dos seus representantes legais ou agentes indiretos. O mesmo se aplica às garantias emitidas ou a qualquer outra responsabilidade estrita.

20.2

A Airbnb também é responsável, sem qualquer limitação, por outros danos com base numa infração com dolo ou por negligência grave do dever por parte da Airbnb, dos seus representantes legais ou agentes indiretos.

20.3

A Airbnb não é responsável por danos resultantes de uma infração do dever baseada em negligência simples.

20.4

A secção 20.3 não se aplica a danos resultantes da infração de obrigações contratuais fundamentais com base em negligência simples. Para tais danos provocados pela Airbnb, pelos seus representantes legais ou por outros agentes indiretos, a responsabilidade da Airbnb limita-se aos danos previsíveis que normalmente ocorrem. As obrigações contratuais fundamentais são os deveres da Airbnb cujo cumprimento adequado é fundamental para poder ter uma confiança habitual e total na execução plena do contrato.

20.5

Está excluída qualquer responsabilidade adicional da Airbnb. Na medida em que a responsabilidade da Airbnb está excluída ou limitada, tal também se aplicará à responsabilidade pessoal dos seus representantes legais, diretores, colaboradores e outros agentes.

21. Indemnização.

Na medida máxima permitida pela legislação aplicável, concorda em exonerar, defender (por opção da Airbnb), indemnizar e isentar a Airbnb (incluindo a Airbnb Payments, outras afiliadas e os seus funcionários) de e contra quaisquer reclamações, responsabilidades, danos, perdas e despesas, incluindo, sem limitação, honorários legais e contabilísticos razoáveis, decorrentes de ou de alguma forma relacionados com: (i) a sua infração aos presentes Termos (incluindo quaisquer termos suplementares ou adicionais que se apliquem a um produto ou funcionalidade) ou Termos Legais Adicionais, Políticas, ou Padrões, (ii) o facto de utilizar a Plataforma da Airbnb indevidamente, (iii) a sua interação com quaisquer Membros, estadia num Alojamento, participação num Serviço, numa Experiência ou outros Serviços de Anfitriões, incluindo, sem limitação, quaisquer lesões, perdas ou danos (sejam punitivos, diretos, incidentais, consequenciais ou outros) de qualquer tipo que ocorram em ligação com ou como resultado dessa interação, estadia, participação ou utilização, (iv) a sua ou a nossa falha sob a sua orientação, em comunicar, cobrar ou remeter Impostos com precisão, ou (v) a sua infração a qualquer legislação, regulamentos ou direitos de terceiros, tais como propriedade intelectual ou direitos de privacidade. A obrigação de indemnização só se aplica se e nos casos em que os

pedidos de indemnização, os danos, as perdas e as despesas tiverem sido adequadamente provocados pela violação dolosa de uma obrigação contratual.

22. Entidades Adjudicantes.

Com base no seu país de residência ou estabelecimento e no que está a fazer na Plataforma da Airbnb, o Anexo 1 abaixo apresenta a entidade Airbnb com quem está a celebrar um contrato. Se identificarmos, através da Plataforma da Airbnb, uma entidade Airbnb diferente da estabelecida no Anexo 1 como sendo responsável por um produto, funcionalidade ou transação, será esta a sua entidade adjudicante. Em caso de alteração do país de residência ou estabelecimento para um país fora do EEE, da Suíça ou do Reino Unido, a empresa Airbnb com a qual celebrou um contrato e a versão aplicável dos Termos de Serviço serão determinadas pelo novo país de residência ou estabelecimento, a partir da respetiva data da alteração de residência ou estabelecimento.

23. Legislação Aplicável e Jurisdição.

Os presentes Termos regem-se e interpretam-se de acordo com a lei irlandesa. Se agir como consumidor e se as disposições legais obrigatórias de proteção do consumidor no seu país de residência forem mais vantajosas, são essas as disposições que se lhe aplicam, independentemente da escolha da lei irlandesa. Enquanto consumidor, só pode intentar ações relacionadas com os presentes Termos perante o tribunal competente do seu local de residência ou o tribunal competente do local de atividade empresarial da Airbnb na Irlanda. Se a Airbnb pretender invocar algum dos seus direitos contra si enquanto consumidor, apenas o poderemos fazer nos tribunais da jurisdição na qual é residente. Se estiver a agir na qualidade de empresa, aceita submeter-se à jurisdição exclusiva dos tribunais irlandeses.

24. Disposições Diversas.

24.1 Interpretação dos Presentes Termos.

Exceto quando puderem ser complementados por termos, condições, políticas, diretrizes, modelos e divulgações de produtos adicionais, os presentes Termos constituem o contrato integral entre si e a Airbnb relativamente ao seu acesso ou utilização da Plataforma da Airbnb e substituem todos e quaisquer entendimentos ou contratos anteriores, orais ou escritos, entre si e a Airbnb. Os presentes Termos não conferem e não se destinam a conferir quaisquer direitos ou recursos a ninguém para além de si e da Airbnb. Se alguma disposição nos presentes Termos for considerada inválida ou inaplicável, salvo indicação em contrário na Secção 24.10 abaixo, a disposição em questão será suprimida e não afetará a validade e aplicabilidade das restantes disposições.

24.2 Sem Renúncia.

O não exercício por parte da Airbnb de algum direito ou disposição previstos nos presentes Termos não constitui uma renúncia a tal direito ou disposição, a menos que tal seja reconhecido e aceite pela Airbnb, por escrito. Salvo disposição expressa nos presentes Termos, o exercício por qualquer das partes de qualquer uma das suas vias de recurso aqui previstas não prejudica o recurso às restantes vias de recurso previstas nos presentes Termos ou permitidas por lei.

24.3 Cessão.

Não pode ceder, transferir nem delegar este contrato, nem os seus direitos e obrigações ora previstos, sem o consentimento prévio por escrito da Airbnb. A Airbnb pode, sem qualquer restrição, ceder, transferir ou delegar este contrato e quaisquer direitos e obrigações ora previstos, a seu exclusivo critério, mediante aviso prévio de 30 dias. O seu direito de fazer cessar este contrato em qualquer momento, nos termos da Secção 13.2, não é afetado.

24.4 Notificações.

Salvo disposição em contrário, quaisquer notificações ou outras comunicações aos Membros, autorizadas ou exigidas ao abrigo do presente contrato, serão emitidas eletronicamente e enviadas pela Airbnb por e-mail, notificação na Plataforma da Airbnb ou serviço de mensagens (incluindo SMS e WeChat) ou qualquer outro método de contacto que permitirmos que nos forneça. Se uma notificação estiver relacionada com uma reserva ou Anúncio no Japão, concorda e reconhece que essas notificações eletrónicas, em vez de uma declaração escrita, satisfazem as obrigações da Airbnb nos termos do Artigo 59, n.º 1 da Lei das Empresas de Alojamento de Habitação do Japão.

24.5 Serviços de Terceiros.

A Plataforma da Airbnb pode conter ligações para sites, aplicações, serviços ou recursos de terceiros ("**Serviços de Terceiros**") que estão sujeitos a termos e práticas de privacidade diferentes. A Airbnb não é responsável por qualquer aspeto desses Serviços de Terceiros e as hiperligações para esses Serviços de Terceiros não constituem uma aprovação dos mesmos.

24.6 Termos da Google.

Algumas traduções na Plataforma da Airbnb utilizam tecnologia da Google. A Google isenta-se de todas as garantias relacionadas com as traduções, expressas ou implícitas, incluindo quaisquer garantias de exatidão e fiabilidade, ou quaisquer garantias implícitas de comercialização, adequação a uma finalidade específica e não infração. Algumas áreas da Plataforma da Airbnb têm implementados os serviços de mapeamento do Google Maps/Earth, incluindo a API do Google

Maps. A sua utilização do Google Maps/Earth está sujeita aos [Termos de Serviço Adicionais do Google Maps/Google Earth](#).

24.7 Termos da Apple.

Ao aceder a ou ao descarregar a nossa aplicação da App Store da Apple, concorda com o [Contrato de Licença de Utilizador Final da Aplicação Licenciada da Apple](#).

24.8 Conteúdo da Plataforma da Airbnb.

O conteúdo disponibilizado através da Plataforma da Airbnb pode estar protegido por direito de autor, marca registada e/ou outras leis dos Estados Unidos e de outros países. Reconhece que todos os direitos de propriedade intelectual desse Conteúdo são da titularidade exclusiva da Airbnb e/ou dos seus licenciantes e concorda que não irá remover, alterar nem ocultar nenhum aviso de direito de autor, marca registada, marca de serviço ou outros direitos de propriedade. É proibido utilizar, copiar, adaptar, alterar, preparar trabalhos derivados, distribuir, licenciar, vender, transferir, divulgar e apresentar, transmitir, difundir publicamente ou de outro modo explorar qualquer Conteúdo que seja acedido através da Plataforma da Airbnb, exceto na medida em que seja o titular legal desse Conteúdo ou conforme expressamente permitido nos presentes Termos. Sujeito ao seu cumprimento dos presentes Termos, a Airbnb concede-lhe uma licença limitada, não exclusiva, não sublicenciável, revogável, intransmissível para: (i) descarregar e utilizar a Aplicação nos seus dispositivos pessoais; e (ii) aceder e visualizar o Conteúdo disponibilizado na ou através da Plataforma da Airbnb e que esteja acessível a si, apenas para o seu uso pessoal e não comercial.

24.9 Airbnb.org.

A Airbnb.org é uma organização sem fins lucrativos isenta de imposto sobre rendimentos segundo a Secção 501(c)(3) do Código da Receita Fiscal dos EUA ("U.S. Internal Revenue Code"), que opera como uma instituição de solidariedade pública. A Airbnb.org não pertence à Airbnb nem é controlada por esta. A Airbnb.org gere uma série de programas de solidariedade que beneficiam as nossas comunidades de Anfitriões e Hóspedes, bem como o público em geral.

24.10 Força Maior.

A Airbnb não será responsável por qualquer atraso ou falha no desempenho resultante de circunstâncias anormais e imprevisíveis fora do respetivo controlo razoável, cujas consequências seriam inevitáveis apesar de todos os esforços em contrário, incluindo, entre outros, casos fortuitos, guerra, terrorismo, motins, embargos, atos de autoridades civis ou militares, incêndios, inundações, acidentes, epidemias ou doenças, greves ou escassez de instalações de transporte, combustível, energia, mão de obra ou materiais.

24.11 E-mails e SMS.

Receberá comunicações administrativas nossas através do endereço de e-mail ou outras informações de contacto que disponibilizar na sua conta Airbnb. A inscrição em programas de subscrição de e-mail adicionais não afetará a frequência desses e-mails administrativos, embora possa receber e-mails adicionais específicos relativos aos programas que subscreveu. Também poderá receber e-mails promocionais da nossa parte. Não será cobrada qualquer taxa por estes e-mails promocionais, mas poderão ser aplicadas taxas de dados de terceiros. Pode controlar se pretende receber e-mails promocionais através das preferências de notificação nas configurações da sua conta. É importante salientar que não será possível usufruir de certas promoções se determinadas configurações de comunicação forem desativadas ou não tiver uma Conta Airbnb. Nos EUA, se consentir em receber SMS (mensagens de texto ou SMS) da nossa parte, a receção dessas mensagens estará sujeita aos nossos [Termos de SMS](#).

24.12 Contacto.

Se tiver alguma dúvida sobre os presentes Termos, [envie-nos um e-mail](#).

25. Acordo sobre a Resolução de Conflitos e Arbitragem nos Estados Unidos.

LEIA ATENTAMENTE OS PARÁGRAFOS SEGUINTE, UMA VEZ QUE ESTES ESTABELECEM QUE CONCORDA, JUNTAMENTE COM A AIRBNB, EM RESOLVER TODOS OS LITÍGIOS ENTRE AS PARTES ATRAVÉS DE ARBITRAGEM INDIVIDUAL VINCULATIVA E INCLUEM UMA RENÚNCIA A AÇÕES COLETIVAS E A JULGAMENTOS COM JÚRI. Esta Convenção de Arbitragem substitui todas as versões anteriores.

25.1 Aplicabilidade.

Esta Convenção de Arbitragem só se aplica a si se o seu país de residência ou estabelecimento for os Estados Unidos. Se o seu país de residência ou estabelecimento não for os Estados Unidos e tentar apresentar uma ação judicial contra a Airbnb nos Estados Unidos, esta Convenção de Arbitragem será usada para estabelecer se esta Secção 25 se aplica a si e para determinar as demais condições iniciais, incluindo residência, adequação para o processo de arbitragem, local e legislação aplicável.

25.2 Resumo do Processo de Resolução de Litígios.

A Airbnb está empenhada em participar num processo de resolução de litígios de carácter amigável. Para esse efeito, os presentes Termos preveem um processo em duas partes para as pessoas a quem esta Secção 25 se aplica: (1) uma negociação informal diretamente com a Airbnb (descrita no parágrafo 25.3, abaixo) e, se necessário, (2) uma arbitragem vinculativa segundo os

termos desta Convenção de Arbitragem. Ambas as partes mantêm o direito de procurar a resolução do litígio num tribunal de pequena instância, em alternativa à arbitragem. Na medida permitida pela lei aplicável e salvo, na medida necessária, quando qualquer das partes na arbitragem promova a execução de uma sentença arbitral final junto de um tribunal competente, o processo arbitral e quaisquer informações trocadas no âmbito desse processo devem permanecer confidenciais.

25.3 Resolução de Litígios Pré-Arbitral Obrigatória e Notificação.

Antes do início da arbitragem por qualquer uma das partes, com uma antecedência mínima de 30 dias, ambas as partes concordam em enviar à outra parte uma notificação individualizada do litígio por escrito ("**Notificação Pré-Litígio**") e tentar, de boa-fé, negociar uma resolução informal da alegação individual. Se o litígio for iniciado por si, deve enviar a sua Notificação Pré-Litígio à Airbnb, por correio postal, dirigida ao respetivo agente para efeitos de citação: **CSC Lawyers**

Incorporating Service, 2710 Gateway Oaks Drive, Suite 150N, Sacramento, Califórnia 95833. Se o litígio for iniciado pela Airbnb, deve ser esta a enviar a respetiva Notificação Pré-Litígio para o endereço de e-mail associado à sua Conta Airbnb. Uma Notificação Pré-Litígio tem de incluir: a data, o nome, a morada postal, o nome de utilizador da Airbnb, o endereço de e-mail que utilizou para criar a conta Airbnb, a assinatura, uma breve descrição do litígio e a compensação pedida. Se as partes não conseguirem resolver o litígio no prazo de 30 dias, só então qualquer uma das partes pode dar início à arbitragem. Para tal, deve apresentar um pedido de arbitragem por escrito à entidade de arbitragem designada nos termos da Secção 25.6 abaixo. A exigência de Notificação Pré-Litígio por parte da requerente constitui condição prévia de qualquer arbitragem. A qualquer pedido de arbitragem devem ser juntas uma cópia dessa Notificação Pré-Litígio e prova de que foi enviada nos termos da presente Secção. Além disso, deve apresentar qualquer pedido de arbitragem ao abrigo do Acordo de Arbitragem antes do termo do prazo de prescrição previsto pelas leis do Estado da Califórnia. Caso contrário, na medida permitida pela lei aplicável, renuncia de forma definitiva ao direito de fazer valer qualquer pretensão ou causa de pedir, de qualquer natureza, com base nesses factos ou eventos, ficando tais pretensões ou causas de pedir permanentemente impedidas.

25.4 Convenção de Arbitragem; Delegação.

Ambas as partes concordam que qualquer litígio, alegação ou contenda decorrentes ou relacionados com os presentes Termos ou a aplicabilidade, infração, cessação, validade, execução ou interpretação dos mesmos, ou com qualquer utilização da Plataforma da Airbnb, dos Serviços Oferecidos por Anfitriões ou de qualquer Conteúdo (coletivamente, "Litígios") serão resolvidos por arbitragem individual vinculativa (a "Convenção de Arbitragem"). Se houver uma divergência sobre se a presente Convenção de Arbitragem pode ser executada ou se esta se aplica a um Litígio em particular, ambas as partes concordam que será um mediador a decidir tal questão. Para evitar dúvidas, ambas as partes concordam que será um árbitro a

decidir sobre qualquer assunto relativo à arbitragem e à formação, aplicabilidade, validade, âmbito ou interpretação, integral ou parcial, desta Secção 25, incluindo qualquer litígio sobre a conformidade do requisito de Notificação Pré-Litígio bem como a responsabilidade de uma parte de pagar taxas de arbitragem.

25.5 Exceções à Convenção de Arbitragem

Ambas as partes concordam que as seguintes causas de pedir e/ou pedidos de reparação constituem exceções à Convenção de Arbitragem e serão apresentados num processo judicial num tribunal de jurisdição competente (conforme definido na Secção 21 dos Termos de Serviço para Utilizadores Não Europeus): (i) qualquer alegação ou causa de pedir relativa à violação, apropriação indevida ou infração, efetiva ou tentada, dos direitos de autor, marcas registadas, segredos comerciais, patentes ou outros direitos de propriedade intelectual de uma das partes; (ii) qualquer alegação ou causa de pedir que vise obter uma medida cautelar de emergência baseada em circunstâncias urgentes (por exemplo, perigo iminente ou prática de um crime, pirataria informática, ciberataque); (iii) um pedido de reparação da medida cautelar pública; (iv) qualquer alegação ou causa de pedir relativa a um litígio vexatório; ou (v) qualquer alegação individual de agressão ou assédio sexual resultante da sua utilização da Plataforma da Airbnb ou dos Serviços Oferecidos por Anfitriões. Ambas as partes concordam que qualquer pedido de medida cautelar pública prosseguirá após a arbitragem de todas as alegações, recursos ou causas de pedir arbitráveis e que este será suspenso até o resultado da arbitragem ser proferido, segundo a secção 3 da Lei Federal de Arbitragem ("Federal Arbitration Act").

25.6 Regras de Arbitragem e Legislação Aplicável.

Esta Convenção de Arbitragem prova que existe uma operação comercial interestatal. A Lei Federal de Arbitragem, e não a lei estatal, regula toda a interpretação substantiva e processual desta Convenção de Arbitragem, bem como a sua aplicação. A arbitragem será administrada pela Associação Americana de Arbitragem ("**AAA**") ([www.adrservices](http://www.adrservices.com)) de acordo com as Regras 1, 6-7, 8-9 e 11-12, 45, 54 e 56 das Regras Federais de Processo Civil ("**Regras Federais Seleccionadas**") (<https://www.uscourts.gov/rules-policies/current-rules-practice-procedure/federal-rules-civil-procedure>) e com as Regras de Arbitragem do Consumidor da AAA então em vigor (as "**Regras da AAA**"), exceto conforme modificado no presente documento. As Regras da AAA estão disponíveis em www.adr.org. Imediatamente após apresentar um pedido de arbitragem ao prestador aplicável identificado acima, deve enviar uma cópia desse pedido à Airbnb Payments, por correio postal, dirigida ao respetivo agente para efeitos de citação: **CSC Lawyers Incorporating Service, 2710 Gateway Oaks Drive, Suite 150N, Sacramento, Califórnia 95833**. A Airbnb não aceita que a citação seja efetuada em qualquer outro formato, a qualquer outra entidade, em qualquer outro endereço físico, nem por e-mail ou por outro meio digital. Se a AAA não puder e não quiser realizar a arbitragem, a Airbnb deve reunir consigo e escolher um fórum arbitral alternativo; se não for possível alcançar um acordo, qualquer uma das partes pode pedir a um tribunal que nomeie um

mediador nos termos do parágrafo 5.º do artigo 9.º do U.S.C. Neste caso, a arbitragem far-se-á segundo as regras do foro arbitral nomeado, a menos que essas regras sejam inconsistentes com as cláusulas desta Convenção de Arbitragem.

25.7 Alteração das Regras de Arbitragem – Audiência/Local da Arbitragem

Para tornar a arbitragem mais rentável, eficiente e conveniente, qualquer audiência de arbitragem exigida, quando o montante em disputa não exceder um milhão de dólares americanos, deverá ser realizada remotamente através de videoconferência, exceto se de outra forma acordado pelas partes ou indicado pelo mediador. Qualquer audiência de arbitragem exigida, quando o montante em disputa exceder um milhão de dólares americanos, deverá ser realizada no Estado de São Francisco, exceto se de outra forma acordado pelas partes ou indicado pelo mediador. Se o valor em litígio for igual ou inferior a 50 000 dólares americanos, as partes acordam em avançar com o processo de arbitragem apenas mediante apresentação de documentos ao árbitro, sendo que este tem poder discricionário para realizar uma audiência em resposta a um pedido razoável e proporcional de uma das partes.

25.8 Alteração das Regras de Arbitragem – Taxas e Custos de Arbitragem

As suas taxas de arbitragem e a sua quota-parte da remuneração do árbitro regem-se pelas regras e pela tabela de taxas do prestador de arbitragem que administre a arbitragem. As Regras da ADR e a tabela de taxas da ADR Services estão disponíveis em www.adrservices.com e as Regras da AAA e a tabela de taxas da AAA estão disponíveis em www.adr.org. Se tiver um rendimento mensal bruto inferior a 300% das diretrizes federais de pobreza, tem direito a uma isenção de taxas e custos de arbitragem, excluindo as taxas do árbitro. Se quiser solicitar a dispensa do pagamento de taxas, apresente ao prestador de serviços de arbitragem uma declaração sob juramento que indique qual o seu rendimento mensal e o número de pessoas que compõem o seu agregado familiar. Se o prestador de serviços de arbitragem lhe conceder essa dispensa, a Airbnb pagará a sua parte das taxas de arbitragem, desde que nos apresente os documentos necessários que provem que o seu rendimento mensal bruto é 300% inferior às diretrizes federais de pobreza.

25.9 Alteração das Regras de Arbitragem – Reclamações Apresentadas devido uma Finalidade Imprópria ou em Infração a Esta Convenção de Arbitragem.

Qualquer uma das partes pode solicitar que o árbitro imponha o pagamento de honorários de advogado e custos se provar que a outra parte ou os seus advogados fizeram uma alegação ou defesa que carece de fundamento de facto ou lei, foi apresentada de má-fé ou para fins de assédio, ou que é frívola. Se o árbitro concluir que uma alegação ou defesa carece de fundamento de facto ou lei, foi apresentada de má-fé ou para fins de assédio, foi invocada em infração da

cláusula 11(b) das Regras Federais de Processo Civil (tratar o árbitro como se fosse o "o tribunal"), ou que é frívola, poderá impor sanções equivalentes aos honorários e despesas razoáveis com advogados da parte reclamante. Qualquer uma das partes pode pedir o indeferimento de qualquer arbitragem apresentada em infração de qualquer disposição da presente Convenção de Arbitragem. Qualquer uma das partes pode apresentar um pedido de reconvenção durante a arbitragem pelo facto de a outra parte ter iniciado um processo relativo a um Litígio arbitrável sem cumprir os requisitos da presente Convenção de Arbitragem ou em infração da mesma. Ao concluir que uma parte iniciou um processo relativo a um Litígio arbitrável sem cumprir os requisitos da presente Convenção de Arbitragem ou em infração da mesma, o árbitro concederá à outra parte os seus danos reais, incluindo, entre outros, os honorários e outras despesas razoáveis com advogados.

25.10 Decisão do Árbitro.

O árbitro emitirá uma decisão escrita que incluirá as constatações e conclusões essenciais em que se baseou. A decisão arbitral pode ser apresentada em qualquer tribunal competente. O árbitro pode conceder qualquer tutela permitida por lei ou pelas Regras da AAA, mas as medidas declarativas ou injuntivas só podem ser concedidas numa base individual e apenas na estrita medida do necessário para proporcionar uma proteção justificada à luz da ação individual do reclamante.

25.11 Dispensa de Julgamento por Júri.

Ambas as partes reconhecem e aceitam estar, individualmente, a renunciar ao direito a um julgamento com júri no que se refere a todos os Litígios arbitráveis.

25.12 Sem Ações Coletivas ou Processos Representativos.

Ambas as partes reconhecem e aceitam a renúncia individual ao direito de participar, seja na qualidade de autor ou como parte de uma ação coletiva, em qualquer processo de ação coletiva, arbitragem coletiva, ação geral de interesse público por parte de um advogado privado ou qualquer outro procedimento representativo ou consolidado. Salvo acordo por escrito ou conforme previsto no presente documento, o mediador não pode consolidar as alegações de mais do que uma parte e não pode presidir a qualquer forma de processo coletivo ou representativo. Se houver uma decisão judicial final de que a legislação aplicável impede a execução da renúncia contida neste parágrafo relativamente a qualquer alegação, causa de pedir ou recurso solicitado, só esta alegação, causa de pedir ou recurso solicitado será separado do presente contrato e apresentado num tribunal competente. Caso uma alegação, causa de pedir ou recurso solicitado seja separado nos termos deste parágrafo, ambas as partes concordam que as alegações, causas de pedir ou recursos solicitados que não estão sujeitos a arbitragem serão suspensos até que todas as alegações, causas de pedir e recursos solicitados arbitráveis sejam resolvidos pelo árbitro.

25.13 Renúncia a Ações Coletivas.

Ambas as partes reconhecem e aceitam que os benefícios e eficiências relativos da arbitragem podem ser perdidos quando são apresentadas 100 ou mais pedidos de arbitragem no prazo de 180 dias que (1) envolvam as mesmas partes ou partes com situações semelhantes; (2) se baseiem nos mesmos pedidos ou em pedidos semelhantes que resultem das mesmas transações ou de transações, incidentes, alegadas infrações ou acontecimentos muito semelhantes que exijam a determinação das mesmas questões de direito ou de facto; e (3) envolvam o mesmo advogado ou advogados coordenados das partes ("**Ação Coletiva**"). Nestas circunstâncias, ambas as partes concordam em renunciar ao direito de ter qualquer Litígio administrado, arbitrado ou resolvido como parte de uma Ação Coletiva (embora as Secções 23 e 25.12 dos presentes Termos continuem a aplicar-se ao Litígio). Em caso de Litígio, o árbitro nomeado para o primeiro caso apresentado no âmbito de um conjunto de pedidos identificados por qualquer das partes decidirá se esses pedidos fazem parte de uma Ação Coletiva. Se ainda não houver árbitro nomeado, deverá ser nomeado um apenas para decidir se as alegações identificadas por qualquer uma das partes estão incluídas numa Ação Coletiva. Esta disposição não impede as partes de participarem numa regularização coletiva de alegações.

25.14 Alteração das Regras de Arbitragem, Requisitos de Agrupamento de Ações Coletivas.

Se, por qualquer razão, não obstante o disposto na Secção 25.13, uma arbitragem prosseguir como parte de uma Ação Coletiva, as partes agruparão os pedidos de arbitragem em lotes não superiores a 200. Os lotes serão determinados por ordem alfabética dos reclamantes (por apelido ou designação comercial, consoante o caso): por exemplo, os primeiros 200 reclamantes enumerados serão o primeiro lote, os 200 seguintes serão o segundo lote, e assim sucessivamente. As partes devem atribuir aleatoriamente um número sequencial a cada conjunto e arbitrar os conjuntos um de cada vez, por ordem sequencial. Será nomeado um árbitro para cada conjunto, que resolverá o respetivo conjunto como uma única arbitragem consolidada, com um único conjunto de taxas de apresentação e administrativas por parte e por conjunto, um único calendário processual, uma única audiência (se aplicável), em moldes e/ou local a determinar pelo árbitro, e uma única decisão final. Enquanto está a arbitrar um lote, o organismo de arbitragem suspenderá os restantes lotes, salvo acordo em contrário das partes ou se o dito organismo assim o indicar. Deve haver uma decisão para cada lote no prazo de 240 dias a contar da conferência pré-audiência relativa a esse lote. Sem prejuízo do exposto acima, se o pedido de qualquer reclamante não tiver sido objeto de uma conferência de pré-audiência no prazo de 2 anos após o último pedido apresentado na Ação Coletiva, esse reclamante pode optar por apresentar as alegações invocadas no seu pedido em tribunal, sujeito às Secções 23 e 25.12 dos presentes Termos.

25.15 Alterações das Regras de Arbitragem – Oferta de Julgamento.

Ambas as partes podem apresentar uma oferta de julgamento por escrito à outra parte, nos 10 dias anteriores à data marcada para a audiência de arbitragem, para permitir o julgamento em termos específicos. Se a proposta for aceite, a oferta, acompanhada da prova de aceitação, será apresentada à entidade responsável pela arbitragem, que proferirá uma decisão em conformidade. Se a oferta não for aceite antes da audiência de arbitragem ou no prazo de trinta (30) dias após a sua apresentação, consoante o que ocorrer primeiro, será considerada como tendo sido retirada e não se pode utilizar como prova na arbitragem, exceto no que diz respeito aos custos (incluindo todas as taxas pagas à entidade responsável pela arbitragem). Caso uma das partes não aceite a oferta da outra e esta última não consiga obter uma decisão mais favorável, a parte que a recebeu não recuperará os seus custos posteriores à oferta e pagará também os custos da parte que fez a oferta (incluindo todas as taxas pagas à entidade responsável pela arbitragem) a partir do momento em que a oferta foi apresentada.

25.16 Independência das Cláusulas Contratuais.

Com exceção do previsto na Secção 25.11, se alguma disposição da presente Convenção de Arbitragem for considerada ilegal ou inaplicável, a disposição em questão será excluída, permanecendo as restantes disposições da Convenção de Arbitragem em vigor.

25.17 Aditamentos à Convenção de Arbitragem.

Se, após a data em que aceitou os presentes Termos pela última vez (ou aceitou quaisquer alterações subsequentes aos presentes Termos), a Airbnb alterar esta Secção 25, pode enviar-nos uma notificação por escrito a rejeitar essa alteração no prazo máximo de 30 dias a contar da data em que a alteração entrar em vigor. A sua notificação tem de incluir o nome, morada postal, data da notificação, nome de utilizador na Airbnb, endereço de e-mail que utilizou para criar a conta na Airbnb, assinatura e uma declaração explícita de que se pretende excluir da versão alterada da Secção 25. Deve enviar a notificação para esta morada: 888 Brannan St, São Francisco, CA 94103, Attn: Arbitration Opt-Out. Em alternativa, pode enviar um e-mail com a notificação da sua autoexclusão para o endereço arbitration.opt.out@airbnb.com. A rejeição de qualquer nova alteração não revoga nem altera o consentimento que deu previamente relativamente às convenções anteriores relacionadas com a arbitragem de Litígios entre si e a Airbnb (ou o consentimento que deu previamente a quaisquer alterações subsequentes), permanecendo vigente e aplicável no que diz respeito a qualquer Litígio entre si e a Airbnb.

25.18 Cláusula de Sobrevivência.

Exceto nos casos previstos na Secção 25.16, e sujeito à Secção 12.6 dos Termos de Serviço para Utilizadores Não Europeus, esta Secção 25 permanece vigente, mesmo em caso de cessação dos presentes Termos, e continua a aplicar-se mesmo se deixar de utilizar a Plataforma da Airbnb ou encerrar a sua Conta Airbnb.

Termos Adicionais Aplicáveis aos Anfitriões Empresariais

Os anfitriões que declararem que utilizam a Plataforma da Airbnb para disponibilizar Serviços Oferecidos por Anfitriões aos consumidores para fins relacionados com a sua atividade comercial, empresarial, artesanal ou profissional ("**Anfitriões Empresariais**") estão sujeitos aos seguintes termos adicionais:

26. Ser Anfitrião Empresarial na Airbnb.

26.1

Os Anfitriões Empresariais comprometem-se a disponibilizar na Plataforma da Airbnb apenas Serviços Oferecidos por Anfitriões que cumpram as regras aplicáveis da legislação da União Europeia.

26.2

Para cumprirem os requisitos legais obrigatórios, os Anfitriões Empresariais devem facultar, no mínimo, as seguintes informações (se aplicável) à Airbnb para poderem disponibilizar Serviços Oferecidos por Anfitriões na Plataforma da Airbnb:

- nome, morada, número de telefone e endereço de e-mail;
- uma cópia do documento de identificação ou qualquer outra identificação eletrónica, conforme definido no artigo 3.º do Regulamento (UE) n.º 910/2014;
- os dados da conta onde irá receber os pagamentos;
- o registo comercial e o número de registo ou os meios de identificação equivalentes nesse registo.

26.3

Até a Airbnb conseguir verificar que as informações estão corretas e completas, não poderá disponibilizar Serviços Oferecidos por Anfitriões na Plataforma da Airbnb. Se assim o entendermos, poderemos pedir-lhe para apresentar documentação adicional que nos permita avaliar se as suas informações estão corretas e completas.

26.4

É da sua exclusiva responsabilidade manter as suas informações sempre corretas e atualizadas. Se tivermos indícios suficientes ou motivos para acreditar que alguma das suas informações está incorreta, incompleta ou desatualizada, iremos solicitar-lhe que corrija a situação sem demora. Se não atualizar as suas informações no prazo por nós fixado, poderemos suspender a sua utilização da Plataforma da Airbnb até nos apresentar as informações necessárias. Se suspendermos os

nossos serviços por estes motivos, tem o direito de apresentar uma reclamação através do nosso sistema de tratamento de reclamações ou junto de um organismo certificado de resolução extrajudicial de litígios, conforme disposto na Secção 14 dos presentes Termos.

27. Tratamento e Mediação de Reclamações.

Os Anfitriões Empresariais com sede no EEE ou no Reino Unido têm acesso ao nosso sistema interno de tratamento de reclamações para Anfitriões Empresariais, onde podem apresentar uma reclamação relativamente a questões abrangidas pelo âmbito de aplicação do artigo 11.º do Regulamento (UE) 2019/1150, incluindo o esclarecimento dos factos e circunstâncias que tenham conduzido à tomada de medidas, segundo as Secções 13.2 e 13.3 dos presentes Termos. No nosso **Centro de Ajuda**, pode saber como aceder ao nosso sistema interno de tratamento de reclamações para Anfitriões Empresariais e o que pode esperar ao apresentar uma reclamação. Também estabelece os detalhes do serviço de mediação a que pode recorrer caso tal reclamação não seja resolvida.

28. Acesso a Dados.

Os Anfitriões Empresariais têm acesso a dados pessoais e de outra natureza na respetiva conta Airbnb e no painel do anfitrião. Tais dados podem ser facultados pelos Anfitriões Empresariais, pelos Viajantes que reservam as ofertas disponíveis na plataforma ou gerados durante o uso da Plataforma da Airbnb, se necessários para a prestação dos Serviços Oferecidos por Anfitriões, ou podem tratar-se de informações agregadas sobre pesquisas, reservas e o desempenho dos respetivos anúncios. A nossa **Política de Privacidade** define as categorias de dados pessoais e de outra natureza que recolhemos, as formas como os utilizamos, tratamos, transmitimos e conservamos, e como é possível aceder a esses dados e exercer os direitos sobre os mesmos.

29. Canais de Distribuição Adicionais.

A Airbnb gere um programa de afiliados através do qual os Anúncios podem ser apresentados em sites de terceiros, como sites de viagens online, meios de comunicação social, programas de fidelidade e agregadores de pesquisa. Os Anúncios também podem aparecer em publicidade da Airbnb publicada ocasionalmente em sites de terceiros.

Anexo 1 – Entidades Adjudicantes

Local de residência ou estabelecimento: Espaço Económico Europeu, Suíça ou Reino Unido

A SUA ATIVIDADE NA PLATAFORMA AIRBNB:	ENTIDADE CONTRATANTE DA AIRBNB:	INFORMAÇÕES DE CONTACTO:
Reservar ou disponibilizar determinados hotéis ou alojamentos tradicionais em que a Airbnb Travel, LLC é identificada no processo de pagamento ou de anúncio.	Airbnb Travel, LLC	888 Brannan Street, São Francisco, CA 94103, Estados Unidos
Reservar ou oferecer alojamentos localizados nos Estados Unidos para estadias de 28 ou mais noites onde a Airbnb Stays, Inc. está identificada no processo de pagamento ou de anúncio.	Airbnb Stays, Inc.	888 Brannan Street, São Francisco, CA 94103, Estados Unidos
Reservar ou oferecer alojamentos onde a Luxury Retreats International ULC está identificada no processo de pagamento ou de anúncio ou noutra parte do produto.	Luxury Retreats International ULC	5530 St. Patrick Street, Suite 2210, Montreal, Quebec, H4E 1A8
Reservar ou oferecer Serviços ou Experiências.	Airbnb Beyond Limited(+)	25 North Wall Quay, Dublin 1, D01 H104, Irlanda
Todas as outras atividades.	Airbnb Ireland UC**	25 North Wall Quay, Dublin 1, D01 H104, Irlanda

****** Se reservar ou oferecer um alojamento localizado em Israel ou nos Territórios Palestinos, a partir de 20 de abril de 2026, o seu contrato passará a ser celebrado com a Airbnb Limited LLC, com sede em 888 Brannan Street, São Francisco, CA 94103, Estados Unidos.

(+) Se reservar ou oferecer Serviços ou Experiências localizados em Israel ou nos Territórios Palestinos, a partir de 20 de abril de 2026, o seu contrato passará a ser celebrado com a Airbnb Beyond LLC, com sede em 888 Brannan Street, São Francisco, CA 94103, Estados Unidos.