

A1. Definições

1. Algumas das palavras que você verá têm significados bem específicos. Por favor consulte o “dicionário Shop Hotéis®” ao fim destes Termos.

A2. Sobre estes termos

1. Quando você conclui a sua Reserva, você aceita estes Termos e quaisquer outros termos que lhe forem fornecidos durante o processo de reserva.

2. Se algo nestes Termos for (ou se tornar) inválido ou inexigível:

- isso ainda será exigido na medida máxima permitida pela lei
- você ainda estará vinculado a todo o restante dos Termos.

3. Estes Termos são divididos em:

- Seção A: termos gerais, para todos os tipos de Experiências de Viagem.
- Seção B: termos específicos, para apenas um tipo de Experiência de Viagem: Acomodações.
- Se houver incompatibilidade entre os termos gerais e os específicos, os termos específicos serão aplicados.

A3. Sobre a Shop Hotéis®

1. Quando você reserva uma acomodação, um voo ou uma atração, a Shop Hotéis® fornece a Plataforma e é responsável por ela – mas não pela Experiência de Viagem em si (consulte o item A4.4 abaixo).

2. Nós trabalhamos com empresas que fornecem serviços locais de apoio ao cliente (por exemplo, Apoio ao Cliente ou gerenciamento de conta). Elas não:

- controlam nem gerenciam a nossa Plataforma
- têm Plataforma própria
- têm qualquer relacionamento contratual ou jurídico com você
- fornecem Experiências de Viagem
- nos representam, celebram contratos nem aceitam documentos jurídicos no nosso nome
- operam como os nossos “agentes de notificações ou citações”.

A4. Nossa Plataforma

1. Nós tomamos cuidado razoável ao fornecer a nossa Plataforma, mas não podemos assegurar que tudo contido nela é preciso (nós obtemos informações dos Prestadores de Serviço). Na medida do permitido por lei, não podemos ser responsabilizados por quaisquer erros, interrupções ou informações faltantes – mas faremos tudo o que pudermos para corrigi-los/consertá-los o quanto antes.

2. A nossa Plataforma não constitui recomendação nem endosso de qualquer Prestador de Serviço ou dos produtos e serviços dele.

3. Nós não somos parte dos termos entre você e o Prestador de Serviço. O Prestador de Serviço é exclusivamente responsável pela Experiência de Viagem.

4. Para fazer uma Reserva, você pode precisar criar uma Conta. Por favor, certifique-se de que as suas informações (incluindo dados de pagamento e para contato) estão corretas e atualizadas, ou você poderá não ter acesso à(s) sua(s) Experiência(s) de Viagem. Você é responsável por qualquer coisa que aconteça com a sua Conta, então não deixe que ninguém a utilize e mantenha em sigilo o seu nome de usuário e a sua senha.

5. Nós lhe exibiremos as ofertas disponíveis para você, no idioma (que julgarmos) correto para você. Você pode mudar para outro idioma quando quiser.

6. A menos que diferentemente indicado, você precisa ter pelo menos 16 anos para usar a Plataforma.

A5. Nossos valores

1. Você:

- obedecerá aos Nossos valores
- cumprirá todas as legislações aplicáveis
- cooperará com quaisquer verificações contra fraude/contra lavagem de dinheiro que precisemos realizar
- não usará a Plataforma para causar incômodos nem realizar Reservas falsas
- usará a Experiência de Viagem e/ou a Plataforma para as finalidades pretendidas delas

- não causará incômodos ou danos, e não se comportará inapropriadamente em relação aos funcionários do Prestador de Serviço (ou a qualquer outra pessoa).

A6. Preços

1. Quando você realiza uma Reserva, você concorda em pagar o custo da Experiência de Viagem, incluindo quaisquer cobranças e impostos que possam se aplicar.
2. Alguns dos preços que você visualizar podem ter sido arredondados para o número inteiro mais próximo. O preço que você paga será baseado no preço original, "não arredondado" (embora a diferença real seja minúscula).
3. Erros óbvios e de impressão não são vinculativos. Por exemplo: se você reservar uma diária em uma suíte de luxo que foi erroneamente ofertada por €1, poderemos simplesmente cancelar a Reserva e reembolsar qualquer valor que você tiver pago.
4. Um preço riscado indica o preço de uma Reserva similar sem a redução de preço aplicada ("similar" significa as mesmas datas, mesmas políticas, mesma qualidade de acomodação/veículo/classe de viagem etc.) .

A7. Pagamento

1. Para alguns produtos o Prestador de Serviço exigirá um Pagamento Adiantado e/ou um pagamento tomado durante a sua Experiência de Viagem.
 - **Se organizarmos o seu pagamento**, nós seremos responsáveis por gerenciar o seu pagamento e assegurar a conclusão da sua transação com o nosso Prestador de Serviço. Nesse caso, o seu pagamento constitui a liquidação final do preço "devido e a pagar".
 - **Se o Prestador de Serviço cobrar você**, isso geralmente ocorrerá pessoalmente no início da sua Experiência de Viagem, mas também é possível (por exemplo) que o seu cartão de crédito seja cobrado quando de sua reserva, ou do seu pagamento ao fazer check-out da sua Acomodação. Isso depende da política de Pagamento Adiantado do Prestador de Serviço, conforme comunicado a você no processo de reserva.
2. Se o Prestador de Serviço exigir um Pagamento Adiantado, ele pode ser tomado ou pré-autorizado quando você fizer a sua Reserva, e ele pode ser não reembolsável. Então, antes de reservar, por favor consulte a política de

Pagamentos Adiantados do Prestador de Serviço (disponível durante o processo de reserva), a qual não influenciaremos e pela qual não somos responsáveis.

3. Se você tomar ciência ou suspeitar de qualquer fraude ou uso não autorizado da sua Forma de Pagamento, por favor entre em contato com o seu provedor de pagamento, que poderá cobrir quaisquer cobranças resultantes, possivelmente menos um excedente.

4. Nós armazenaremos os seus dados de Forma de Pagamento para futuras transações após obtermos o seu consentimento.

A8. Políticas

1. Quando você faz uma Reserva, você aceita as políticas aplicáveis, conforme exibidas no processo de reserva. Você encontrará a política de cancelamento de cada Prestador de Serviço, bem como outras políticas (sobre restrições de idade, depósito caução/de segurança, suplementos adicionais para Reservas de grupo, camas extras, café da manhã, animais de estimação, cartões aceitos etc.) na nossa Plataforma: nas páginas de informação do Prestador de Serviço, durante o processo de reserva, nos pormenores, e/ou no e-mail de confirmação ou na passagem, bilhete ou ingresso (se aplicável).

2. Se você cancelar uma Reserva ou não comparecer, qualquer taxa de cancelamento/não comparecimento e qualquer reembolso dependerão da política de cancelamento/não comparecimento do Prestador de Serviço.

3. Algumas Reservas não podem ser canceladas de graça, enquanto outras só podem ser canceladas gratuitamente até um certo prazo limite.

4. Se você reservar uma Experiência de Viagem pagando adiantadamente (incluindo todos os componentes do preço e/ou um depósito caução, se aplicável), o Prestador de Serviço pode cancelar a Reserva sem aviso se não conseguir cobrar o saldo na data especificada. Caso isso aconteça, qualquer pagamento não reembolsável que você tenha feito somente será reembolsado a critério deles. É sua responsabilidade assegurar que o pagamento seja efetuado pontualmente (que os seus dados bancários, de cartão de débito ou de cartão de crédito estejam corretos e que há dinheiro suficiente disponível na sua conta).

5. Se você achar que não vai chegar no local a tempo, por favor entre em contato com o seu Prestador de Serviço e informe-o da sua estimativa de chegada, para que ele não cancele a sua Reserva. Se você se atrasar, não somos responsáveis pelas consequências (por exemplo, o cancelamento da sua Reserva, ou quaisquer taxas que o Prestador de Serviço possa cobrar).

6. Como o indivíduo a realizar a Reserva, você é responsável pelas ações e pelo comportamento (em relação à Experiência de Viagem) de todos no grupo. Você também é responsável por obter a permissão deles antes de nos fornecer os dados pessoais deles.

A9. Privacidade e cookies

Se você reservar uma acomodação, voo ou atração, por favor consulte a nossa Política de Privacidade e Cookies para obter mais informações sobre privacidade, cookies e como podemos entrar em contato com você e processar dados pessoais

A10. Pedidos de acessibilidade

Caso você tenha quaisquer pedidos de acessibilidade:

- sobre a nossa Plataforma, entre em contato com a nossa equipe de Serviço de Apoio ao Cliente
- sobre a sua Experiência de Viagem (acesso para cadeira de rodas, banheiros amplos etc.), entre em contato com o seu Prestador de Serviço.

A11. Direitos de propriedade intelectual

1. A menos que expresse de outra forma, todos os direitos sobre a nossa Plataforma (tecnologia, conteúdo, marcas, look & feel etc.) são de propriedade da Shop Hotéis® e, ao usar a nossa Plataforma, você concorda em usá-la apenas para sua finalidade pretendida e respeitando as condições dispostas abaixo nos parágrafos A14.2 e A14.3.

2. Você não tem permissão para monitorar, copiar, extrair/rastrear, baixar, reproduzir ou de outra forma usar qualquer coisa na nossa Plataforma para qualquer propósito comercial sem permissão por escrito da Shop Hotéis.

3. Estamos atentos a cada visita à nossa Plataforma e bloquearemos qualquer pessoa (e qualquer sistema automatizado) suspeito de:

- realizar uma quantidade irrazoável de pesquisas
- usar qualquer dispositivo ou software para coletar preços ou outras informações
- fazer qualquer coisa que imponha estresse indevido na nossa Plataforma.

4. Ao carregar qualquer imagem na nossa Plataforma (com uma avaliação, por exemplo), você está confirmando que ela cumpre com os nossos critérios e que:

- ela é verdadeira (por exemplo, você não alterou a imagem nem carregou uma imagem de uma propriedade diferente)
- ela não contém vírus
- você tem permissão para compartilhá-la conosco
- temos permissão para usá-la na nossa plataforma e em relação a outros fins comerciais (inclusive em um contexto promocional), em qualquer lugar, perpetuamente (quando você nos informar que não podemos mais usá-la, consideraremos qualquer solicitação razoável)
- ela não infringe os direitos de privacidade de outras pessoas
- você assume total responsabilidade por quaisquer ações judiciais contra a Shop Hotéis® relacionadas a ela.

5. Para esclarecer: não somos responsáveis por qualquer imagem enviada para a nossa Plataforma, podemos remover qualquer imagem a nosso critério (por exemplo, se detectarmos que uma imagem não atende aos critérios acima).

A12. E se algo der errado?

1. Caso você tenha uma solicitação ou reclamação, entre em contato com a nossa equipe de Serviço de Apoio ao Cliente. Você pode entrar em contato conosco acessando a sua Reserva, ou por meio do nosso aplicativo, ou por meio da nossa Central de Ajuda (onde você também encontrará Perguntas Frequentes úteis). Você pode nos ajudar a ajudar você o mais rapidamente possível – fornecendo-nos:

- o seu número de confirmação da Reserva, os seus dados de contato, e o e-mail que você usou quando fez a sua Reserva
- um resumo do problema, incluindo como você gostaria que lhe ajudássemos
- quaisquer documentos comprobatórios (extrato bancário, imagens, recibos etc.).

2. Todas as solicitações e reclamações são gravadas, e as mais urgentes são tratadas como as de maior prioridade.

3. Se você for residente do Brasil e não estiver satisfeito com a forma como lidamos com a sua reclamação, você pode enviar uma reclamação por meio da Plataforma Federal Brasileira de Resolução de Disputas de Consumidores (consumidor.gov.br/).

4. Tentamos resolver as disputas internamente e não somos obrigados a nos submeter a quaisquer procedimentos alternativos de resolução de disputas administrados por provedores independentes.

A13. Comunicação com o Prestador de Serviço

Podemos lhe ajudar na comunicação com o seu Prestador de Serviço, mas não podemos garantir que ele lerá qualquer coisa que você envie, ou que ele fará o que você solicitar. Por si só, o fato de você entrar em contato com ele, ou de ele entrar em contato com você, não significa que você tenha qualquer fundamento para uma ação judicial.

A14. Medidas contra comportamento inaceitável

1. Temos o direito de impedir que você faça Reservas, de cancelar quaisquer Reservas que você já tenha feito, e/ou de impedir que você use a nossa Plataforma, o nosso Serviço de Apoio ao Cliente e/ou a sua Conta. Obviamente, só faremos isso se, na nossa opinião, houver uma boa razão para tal – por exemplo:

- fraude ou abuso
- não conformidade com os Nossos valores, ou com as leis ou regulamentos aplicáveis
- comportamento impróprio ou ilegal (por exemplo, violência, ameaças ou invasão de privacidade) em relação a nós, qualquer uma das empresas com as quais trabalhamos – ou a qualquer outra pessoa.

2. Caso cancelamos uma Reserva como resultado disso, você não terá direito a reembolso. Podemos informar a você a razão pela qual cancelamos sua reserva, a menos que informar a você (a) viole as leis aplicáveis e/ou (b) impeça ou obstrua a detecção ou prevenção de fraude ou de outras atividades ilegais. Se você acredita que cancelamos a sua Reserva incorretamente, entre em contato com a nossa equipe de Serviço de Apoio ao Cliente.

A15. Limitação de responsabilidade

1. Na medida do permitido pela legislação do consumidor obrigatória, só seremos responsáveis pelos custos em que você incorrer como resultado direto

de uma falha da nossa parte. Isso significa que, na medida permitida por lei, não seremos responsáveis (por exemplo) por qualquer:

- perda indireta ou dano indireto
- informações imprecisas sobre um Prestador de Serviço
- produto, serviço ou ação de um Prestador de Serviço ou outro parceiro comercial
- erro em um e-mail, número de telefone ou número de cartão de crédito (a menos que seja nossa culpa)
- força maior ou evento fora do nosso controle.

2. Se você violar estes Termos e/ou os termos do Prestador de Serviço, na medida permitida por lei:

- não seremos responsáveis por quaisquer custos em que você incorrer como resultado, e
- você não terá direito a reembolso.

3. Na medida permitida por lei, o máximo pelo que nós, ou qualquer Prestador de Serviço, seremos responsáveis (seja por um evento ou por uma série de eventos conectados) é o custo da sua Reserva, conforme estabelecido no seu e-mail de confirmação.

4. Nada contido nestes termos limitará a nossa responsabilidade (ou a do Prestador de Serviço) em relação à (i) negligência nossa (ou deles) que resulte em morte ou lesão corporal ou (ii) fraude ou declaração falsa fraudulenta nossa (ou deles).

5. Não fazemos promessas acerca de produtos e serviços de Prestadores de Serviço (exceto pelo que expressamente afirmamos nestes Termos). Fazer a(s) escolha(s) certa(s) é de sua inteira responsabilidade.

6. Apenas para esclarecer: nada contido nestes Termos concederá qualquer direito a qualquer terceiro que não seja o Prestador de Serviço.

7. Você pode estar protegido por leis e regulamentos de proteção ao consumidor obrigatórios, que garantam a você direitos que nenhum termo da empresa pode anular. Nesse caso, nossa responsabilidade é determinada não apenas por estes Termos, mas também por quaisquer leis e regulamentos de proteção ao consumidor aplicáveis.

A16. Legislação e foro aplicável

1. Na medida permitida pela legislação local (do consumidor) obrigatória, estes Termos e os nossos serviços serão regidos pela lei brasileira.
2. Na medida permitida pela lei local (do consumidor) obrigatória, qualquer disputa será submetida exclusivamente aos juízos competentes em Curitiba, PR, Brasil.

B. Acomodações

B1. Escopo desta seção

1. Esta seção contém os termos específicos para produtos e serviços de Acomodações.

B2. Relacionamento contratual

1. Quando você faz uma Reserva, ela é diretamente com o Prestador de Serviço. Não somos uma "parte contratual" da sua Reserva.
2. A Shop Hotéis® é proprietária da Plataforma e a opera.
3. A nossa Plataforma exhibe apenas Acomodações que tenham um relacionamento comercial conosco, e não exhibe necessariamente todos os produtos ou serviços dela.
4. Informações sobre os Prestadores de Serviço (por exemplo, instalações, regras da casa e medidas de sustentabilidade) e as Experiências de Viagem deles (por exemplo, preços, disponibilidade e políticas de cancelamento) são baseadas no que eles nos fornecem. Eles são responsáveis por assegurar que elas sejam precisas e estejam atualizadas.

B3. O que faremos

1. Fornecemos a Plataforma na qual os Prestadores de Serviço podem promover e vender as Acomodações deles – e você pode pesquisar, comparar e reservá-las.
2. Assim que você tiver reservado a sua Acomodação, nós forneceremos a você e ao Prestador de Serviço detalhes da sua Reserva, incluindo o(s) nome(s) do(s) hóspede(s).
3. Dependendo dos termos da sua Reserva, poderemos ajudar você a alterá-la ou cancelá-la, caso queira.

B4. O que você precisa fazer

1. Preencher todos os seus dados para contato corretamente, para que nós e/ou o Prestador de Serviço possamos fornecer a você informações sobre a sua Reserva e, se necessário, entrar em contato.
2. Ler cuidadosamente estes Termos e os termos exibidos durante o processo de reserva.
3. Cuidar da Acomodação e dos móveis, utensílios, eletrônicos e outros conteúdos dela, e deixar tudo no mesmo estado em que estava quando você chegou. Se algo for quebrado, danificado ou perdido, certifique-se de relatar ao pessoal presente (assim que você puder e, naturalmente, antes de fazer o check-out).
4. Manter a segurança da Acomodação e dos conteúdos dela durante a sua estadia. Por exemplo, não deixar portas ou janelas destravadas.

B5. Preço e pagamento

1. Consulte os itens "Preços" (A6) e "Pagamento" (A7) acima.

B6. Alterações, cancelamentos e reembolsos

1. Consulte o item "Políticas" (A8) acima.

B7. O que mais você precisa saber?

Cobrimos o Menor Preço

1. Queremos que você obtenha o melhor preço possível, sempre. Se, após você ter reservado a sua Acomodação conosco, você encontrar a mesma Acomodação (com as mesmas condições) por um valor inferior em outro site, prometemos reembolsar a diferença, sujeito aos termos e condições.

Incentivos de preço pela Shop Hotéis®

2. Algumas das reduções de preço que você vir são financiadas por nós, não pelo Prestador de Serviço. Nós simplesmente pagamos uma parte dos custos.

Política de danos

3. Quando você estiver fazendo a reserva, poderá observar que alguns Prestadores de Serviço se referem a uma "política de danos". Isso significa que, se qualquer pessoa do seu grupo perder ou danificar algo:

- você deveria informar o Prestador de Serviço
- em vez de cobrar diretamente de você, o Prestador de Serviço terá 14 dias para apresentar uma solicitação de pagamento de danos por meio da nossa Plataforma, sob o seu número da reserva
- caso isso aconteça, nós informaremos você, para que possa nos dizer se tem comentários a fazer, e se você concorda com a cobrança ou não – e então:
 - se você concordar, nós cobraremos você no nome dele
 - se você discordar, nós avaliaremos a situação e decidiremos se devemos ou não discutir mais sobre ela*.

4. Há um limite (exibido quando você está fazendo a reserva) de quanto o Prestador de Serviço pode cobrar de você ao abrigo da política de danos por meio de nossa Plataforma.

5. Qualquer pagamento que você fizer se dará entre o Prestador de Serviço e você – nós apenas organizaremos o pagamento no nome do Prestador de Serviço.

6. A política de danos não se refere a limpeza geral, desgaste normal, quaisquer crimes (tais como roubo) ou quaisquer “danos” não físicos (por exemplo, multas por fumar ou trazer animais de estimação).

7. O Prestador de Serviço pode exigir um “depósito caução” no check-in ou antes dele. Caso isso aconteça, nós informaremos você durante o processo de reserva – no entanto, isso não tem relação com a “política de danos”. Não nos envolveremos em qualquer liquidação financeira relacionada a depósitos caução.

* Caso haja qualquer dano, o Prestador de Serviço sempre pode decidir iniciar uma reclamação (judicial) contra você fora do escopo da política de danos, caso no qual o limite (consulte o item 5 acima) não se aplicará.

Dicionário Shop Hotéis®

“Conta” significa uma conta (com a Shop Hotéis®), pela qual você pode reservar Experiências de Viagem na nossa Plataforma.

“Acomodação” significa o fornecimento de um serviço de acomodação por um Prestador de Serviço (ao longo da Seção B, “Prestador de Serviço” significa o prestador do serviço de acomodação).

“Reserva” significa a reserva de uma Experiência de Viagem na nossa Plataforma, quer você pague por ela agora ou depois.

“Confirmação de Reserva” significa o e-mail de confirmação e o voucher que lhe enviamos, explicando os detalhes da sua Reserva.

“Forma de Pagamento” significa a forma (cartão de crédito, cartão de débito, conta bancária, PayPal, ApplePay etc.) usada para fazer um pagamento ou transferir dinheiro.

“Plataforma” significa o site/aplicativo no qual você pode reservar Experiências de Viagem, seja de propriedade da Shop Hotéis® ou por ela gerenciado, ou de propriedade de uma terceira afiliada ou por ela gerenciado.

“Prestador de Serviço” significa o provedor de um produto ou serviço relacionado a viagens na Plataforma, incluindo, sem limitação: o proprietário de um hotel ou de outra propriedade.

“Termos” significa estes termos de serviço.

“Intermediário Externo” significa uma empresa que atua como (a) um intermediário entre você e o Prestador de Serviço ou (b) um revendedor da Experiência de Viagem.

“Experiência de Viagem” significa um dos produtos ou serviços relacionados a viagens na Plataforma.

“Pagamento Adiantado” significa um pagamento que você realiza quando reserva um produto ou serviço (em vez de quando você o usa de fato).