

Termos de Utilização B&B HOTELS

Portugal - Avaliações de Clientes

Data da última atualização 27/01/2025

A B&B HOTELS agradece a todos os clientes que, através dos seus comentários, contribuem para a melhoria contínua do acolhimento e dos serviços oferecidos nos hotéis da rede B&B HOTELS.

Leia atentamente as presentes Condições de Serviço (as "Condições de Serviço") do Serviço de Avaliação do Cliente.

Em Portugal, os hotéis da rede B&B HOTELS são explorados pela sociedade a seguir mencionada:

CBBHP-Hotels in Portugal, S.A. (514820705), com domicílio social na Rua Vasco de Gama, n.5, 2685-244 Portela.

B&B HOTELS oferece a seus clientes a possibilidade de deixarem uma avaliação após a sua estadia através de um questionário de satisfação do cliente. O cliente recebe uma ligação para o questionário de satisfação gerado pelo seu prestador de serviços especializado, no endereço eletrónico que forneceu aquando da sua reserva.

Os presentes termos de utilização definem o quadro jurídico que rege as avaliações dos clientes e a sua utilização. O acesso às opiniões das avaliações e a sua utilização estão sujeitos à aceitação dos presentes termos de utilização.

Os presentes termos de utilização podem ser modificadas a qualquer momento, através da publicação de uma nova versão dos termos de utilização do serviço de avaliação do cliente no site da B&B HOTELS (doravante "site da B&B HOTELS"). O utilizador é convidado a consultar regularmente os termos de utilização para tomar conhecimento das modificações efetuadas. Iremos publicar a versão mais atual destes Termos de Utilização no website e indicar a data da última atualização, no topo desta página para refletir a data das alterações. Pelo que, sempre que o utilizador pretender aceder ou utilizar este serviço de avaliação de clientes deve ler os Termos de Utilização. Se não estiver de acordo com as alterações, por favor, deixe de utilizar o serviço de avaliação do cliente.

A B&B HOTELS reserva-se o direito de modificar, suspender ou cancelar, a qualquer momento e por qualquer motivo, o serviço de avaliação do cliente.

Ao aceder ou utilizar este serviço, o utilizador aceita ficar vinculado e submeter-se aos presentes termos de utilização, bem como às suas alterações em vigor no momento do seu acesso ou utilização.

O serviço de avaliação de clientes é proposto aos clientes de todos os B&B HOTELS situados em Portugal. As presentes Condições de Serviço especificam as responsabilidades dos clientes utilizadores (a seguir designados "Utilizador(es)"), em conformidade com a legislação em vigor, a fim de permitir uma utilização adequada e otimizada desta aplicação.

1. Síntese dos Serviços de Avaliações de Clientes

A B&B HOTELS oferece aos seus clientes a possibilidade de emitirem opiniões e de comunicarem com os hotéis situados em Portugal onde ficaram alojados. O serviço de avaliação do cliente inclui a possibilidade, após uma estadia, de emitir uma opinião sobre um hotel à qual a gerência do hotel tem a possibilidade de responder. Este

serviço não inclui o fornecimento de acesso à Internet, o fornecimento de uma caixa de correio eletrónico, nem o alojamento de páginas Web.

Exceto em caso de problema técnico imprevisto, o acesso à aplicação "Avaliações de Clientes" está disponível 24 horas por dia.

2. Síntese dos Serviços de Avaliações de Utilizadores

2.1 Obrigações do Utilizador

A B&B HOTELS estabelece princípios e regras de recolha, moderação e restituição de avaliações que os Utilizadores devem cumprir para que os seus comentários possam ser aceites e publicados.

Ao escrever e enviar uma avaliação, o Utilizador certifica que a mesma reflete a experiência vivida durante a sua estadia e o seu ponto de vista genuíno sobre o hotel objeto da avaliação, que não está vinculado pessoal ou profissionalmente ao hotel e que não recebeu qualquer compensação, financeira ou outra, do hotel para escrever esta avaliação.

A opinião do Utilizador é entendida como a expressão da sua opinião sobre a sua experiência de consumidor através de qualquer elemento quantitativo ou qualitativo de apreciação.

Ao utilizar o serviço de avaliação do cliente, o Utilizador reconhece que:

tem capacidade jurídica para cumprir os presentes Termos de Utilização; e que tem mais de 18 anos ou atingiu a maioridade em vigor no país onde reside ou de que é cidadão.

Todos os clientes que reservaram e ficaram alojados num dos hotéis B&B HOTELS situados em Portugal têm a possibilidade de emitir uma opinião e obter um comentário da gerência do hotel.

O Utilizador reconhece estar plenamente informado de que as opiniões que submete devem corresponder a uma experiência pessoal de estadia e são suscetíveis de serem publicadas no site e na aplicação móvel da B&B HOTELS, bem como em qualquer outro meio de comunicação eletrónica pertencente ou explorado em nome e por conta da B&B HOTELS, pelo que as opiniões devem ser livres de direitos de difusão e de reutilização, e o facto de emitir uma comunicação implica, se for caso disso, a cessão não exclusiva, gratuita, transferível e a nível mundial à B&B HOTELS ou aos seus agentes de todos os direitos de reprodução, representação, adaptação, tradução e distribuição durante todo o período de proteção dos direitos de propriedade intelectual.

Ao publicar as avaliações dos clientes e as respostas da gerência dos hotéis no sítio Web B&B HOTELS, a identidade do cliente permanecerá anónima. Apenas o nome próprio e a inicial do apelido serão apresentados, seguindo o formato "José S".

2.2 Recolha de avaliações pela B&B HOTELS

A apresentação de uma avaliação por um cliente não implica qualquer compensação, financeira ou outra, por parte da B&B HOTELS em troca da apresentação da referida avaliação.

Para enviar uma avaliação de cliente, o Utilizador receberá um convite para enviar uma avaliação, incluindo uma ligação para o questionário de satisfação, a preencher por correio eletrónico para o endereço de correio eletrónico pessoal fornecido no momento da reserva, algumas horas depois de deixar o hotel.

A fim de apresentar avaliações recentes e pertinentes, a ligação que convida o cliente a apresentar a sua avaliação só pode ser utilizada durante um período limitado de 30 dias. Após este período, o cliente deixará de poder escrever uma avaliação através da aplicação "Avaliações de Clientes".

2.3 Moderação de avaliações

As avaliações dos clientes estão sujeitas a ferramentas de moderação automática. A B&B HOTELS reserva-se o direito de não publicar ou de eliminar definitivamente e sem aviso prévio as avaliações que violem as regras dos presentes Termos de Utilização. Esta possibilidade não exclui que a B&B HOTELS decida suspender ou anular o acesso ao serviço de avaliações do cliente, previsto na secção "suspensão/anulação do acesso ao serviço de avaliações do cliente" que aparece abaixo.

Uma vez que a moderação não consegue detetar todos os conteúdos ilícitos e, em particular, os conteúdos que violem os direitos de terceiros, os Utilizadores deverão indemnizar a B&B HOTELS relativamente a qualquer processo ou reclamação na sequência da publicação de avaliações que se revelem ilícitas.

Este serviço de avaliação de clientes não deve ser utilizado ou considerado uma rede social ou plataforma de encontros. Nesse sentido, qualquer troca ou tentativa de troca de informações de contacto será considerada contrária às regras de utilização descritas abaixo e que fazem parte integrante dos presentes Termos de Utilização.

No âmbito do processo de normalização das avaliações dos nossos clientes (moderação a posteriori ou inquéritos de acompanhamento), a B&B HOTELS reserva-se o direito de contactar o cliente ou o Utilizador por correio eletrónico para verificar a autenticidade da avaliação.

A B&B HOTELS coloca à disposição dos Utilizadores, nas plataformas digitais, um link que lhes permite denunciar uma avaliação. O link "denunciar uma avaliação" encontra-se localizado na própria avaliação ou através do formulário de contacto do nosso site (secção 5).

2.4 Regras de utilização

Cada Utilizador é legalmente responsável pela utilização que faz do seu acesso ao serviço de avaliação de clientes. Qualquer acesso efetuado com o nome e o e-mail de um Utilizador, através do convite que lhe é enviado após a sua estadia, é considerado como tendo sido efetuado pelo Utilizador em questão que utilizou essa estadia, na qualidade de cliente da B&B HOTELS e sob a exclusiva responsabilidade desse Utilizador. No que diz respeito à utilização do seu acesso à aplicação "Avaliações de Clientes", o Utilizador está proibido de usurpar, utilizar, transmitir ou recolher quaisquer dados pessoais e, em particular, quaisquer dados que sejam proibidos, ilegais, contrários à moral ou à ordem pública e que violem ou sejam suscetíveis de violar os direitos de terceiros, incluindo os direitos de propriedade intelectual.

De uma forma mais geral, o Utilizador compromete-se a respeitar a regulamentação em vigor relativa aos seguintes aspetos, sem que esta lista seja exaustiva:

- a privacidade das pessoas,
- propriedade intelectual e industrial,
- a proteção dos dados pessoais,
- o respeito das regras de ordem pública relativas ao conteúdo das informações em linha, ao sigilo da correspondência e à proibição de interceção das comunicações electrónicas enviadas através da Internet.

Dado que a aplicação se destina exclusivamente à publicação de avaliações de utilizadores sobre as suas estadias num hotel participante do B&B Hotel, o utilizador aceita igualmente, no âmbito da sua utilização:

- utilizar de forma estritamente pessoal o seu acesso à aplicação Avaliações de Clientes" e não o divulgar a terceiros para qualquer fim (para fins pessoais ou comerciais ou para gerar mensagens de correio eletrónico não solicitadas, tais como spam),
- não difundir comentários, imagens ou URLs que remetam para sítios Web com conteúdos particularmente ofensivos, depreciativos, difamatórios, racistas, xenófobos, que incitem à pornografia, à pedofilia, ao suicídio, à discriminação, ao ódio com base na origem de uma pessoa ou na sua pertença ou não a uma

determinada etnia, nacionalidade, raça ou religião, à prática de crimes ou delitos, a atos de terrorismo ou à apologia de crimes de guerra ou de crimes contra a humanidade,

não cometer crimes e atos de pirataria que violem os direitos de terceiros e a segurança das pessoas e, em particular, não assediar, perseguir ou ameaçar ninguém,

não transmitir ou utilizar software malicioso (cavalos de Troia, spyware, vírus) ou qualquer outro programa prejudicial ou destrutivo para a aplicação "Avaliações de Clientes" ou para os dados de outros Utilizadores,

não utilizar a aplicação "Avaliações de Clientes" para fazer publicidade, nomeadamente em benefício de um anunciante, de um prestador de serviços, de um fabricante de produtos, de um concorrente ou de uma marca,

não comunicar endereços de correio eletrónico ou números de telefone, nem criar hiperligações para outros sítios da Internet ou plataformas de serviços,

não utilizar a aplicação "Avaliações de Clientes" de forma fraudulenta, abusiva ou excessiva, nomeadamente provocando, voluntária ou involuntariamente, o congestionamento do serviço através de publicidade indiscriminada por correio direto (envio de spams, email em massa, junk email, mail bombing) ou do envio de mensagens de provocação ou insultuosas que gerem um número excessivo de respostas suscetíveis de perturbar a disponibilidade da aplicação "Avaliações de Clientes",

não reproduzir, representar, disponibilizar ou comunicar obras ou objetos protegidos por direitos de autor ou direitos conexos sem a autorização dos titulares desses direitos,

não proceder à reprodução, disponibilização ou revenda, sob qualquer forma, da totalidade ou de parte do conteúdo do serviço de avaliação do cliente. A utilização de tais métodos será considerada uma infração aos direitos de propriedade intelectual da B&B HOTELS.

A fim de garantir a autenticidade das avaliações disponíveis na aplicação "Avaliações de Clientes", o Utilizador compromete-se ainda a não realizar intencionalmente atividades que possam ter as seguintes consequências:

esconder a sua verdadeira identidade,

ligar ou tentar ligar à aplicação "Avaliações de Clientes" sem autorização,

recolher dados de outra pessoa singular ou coletiva,

fazer-se passar por outra pessoa singular ou coletiva,

apropriar-se do acesso de outro Utilizador,

alterar, modificar ou aceder a dados ou informações pertencentes a outros Utilizadores da aplicação "Avaliações de Clientes",
perturbar, restringir, abrandar, desorganizar, impedir ou interromper o funcionamento normal da aplicação "Avaliações de Clientes",
modificar ou destruir a totalidade ou parte das informações disponíveis na aplicação "Avaliações de Clientes".

A B&B HOTELS reserva-se o direito de apagar qualquer avaliação que não respeite estas regras.

2.5 Motivos de rejeição de uma avaliação

A B&B HOTELS reserva-se o direito de rejeitar a opinião transmitida através do serviço de opinião do cliente por um Utilizador nos seguintes casos:

- se o conteúdo do aviso for ilegal;
- se o conteúdo textual contiver linguagem abusiva ou inapropriada;
- se os elementos relativos à identidade do autor contiverem linguagem abusiva ou inapropriada;
- se o conteúdo textual contiver caracteres aleatórios ou sequências de palavras sem qualquer significado;
- se o conteúdo não estiver relacionado com o tema em questão;
- se o conteúdo da análise contiver elementos específicos que suscitem um conflito de interesses;
- se o conteúdo textual estiver mal escrito ao ponto de ser ininteligível;
- se um utilizador fizer um comentário inadequado sobre outro conteúdo ou o seu autor;
- se o conteúdo textual destinado a publicação contiver informações pessoais, como o nome ou apelido de pessoas que não sejam pessoas públicas, um número de telefone, um endereço físico específico ou um endereço eletrónico;
- se o conteúdo textual incluir um número de cartão de crédito, número de segurança social, número de conta bancária ou qualquer outra informação suscetível de resultar em roubo de identidade;
- se o conteúdo textual indicar que o Utilizador não completou a sua experiência enquanto consumidor;
- se o conteúdo textual incluir um apelo à ação legal;
- se o conteúdo mencionar sítios Web, hiperligações, URL, endereços de correio eletrónico ou números de telefone, incluindo os do cliente;

se o conteúdo textual for claramente spam;
se os elementos descritivos da experiência do consumidor não forem informados;
se o comentário principal da avaliação não contiver qualquer título ou conteúdo textual.

Em caso de rejeição de uma avaliação, a B&B HOTELS informará o autor da avaliação dos motivos da sua rejeição.

2.6 Publicação e reprodução de críticas

As avaliações relativas a um hotel serão apresentadas na sua página específica no sítio Web e nas aplicações móveis da B&B HOTELS num prazo máximo de 72 horas após a apresentação da avaliação.

Os comentários serão guardados no sítio Web e nas aplicações móveis da B&B HOTELS durante um período de 24 meses após a sua publicação. Os comentários são apresentados por defeito do mais recente para o mais antigo.

É apresentada uma pontuação global para cada avaliação. Corresponderá à pontuação introduzida para a pergunta sobre a estadia na totalidade (Pontuação global). A classificação global do hotel (Pontuação Global) inclui todas as classificações dos clientes que preencheram o questionário de satisfação e inclui as classificações das avaliações sem título ou sem conteúdo textual no comentário principal. Esta classificação é calculada utilizando um algoritmo especial para classificar um hotel. As avaliações mais recentes dos clientes têm um peso maior. O cálculo baseia-se em dados dos últimos 24 meses provenientes de todas as fontes. Esta classificação geral apresentada é a classificação efetiva. É visualizada por círculos:

Exemplos:

uma pontuação de 3 ou 3.1 ou 3.2/5 será apresentada como 3/5
uma pontuação de 3.3 ou 3.4 ou 3.5/5 será apresentada como 3.5/5
uma pontuação de 3.6 ou 3.7/5 será apresentada como 3.5/5
uma pontuação de 3.8 ou 3.9 ou 4/5 será apresentada como 4/5

2.7 Denunciar abusos numa avaliação e cancelar a publicação

Um Utilizador ou um cliente pode denunciar uma avaliação falsa ou abusiva publicada no site da B&B HOTELS se considerar que o seu conteúdo é falso ou abusivo.

Os clientes ou utilizadores têm a possibilidade de solicitar a alteração ou a eliminação da sua avaliação ou a de um terceiro, solicitando ao através da ligação específica que acompanha cada avaliação.

Todas as alterações ou substituições de avaliações implicam um novo processo de moderação.

A pedido da gerência do hotel, uma determinada avaliação pode não ser publicada se não estiver em conformidade com estes termos de utilização. Em todos estes casos, o autor da avaliação será notificado dos respetivos motivos.

3. Compromisso e responsabilidade da B&B HOTELS

A B&B HOTELS chama a atenção para o facto de a Internet não ser uma rede segura. Nestas circunstâncias, cabe ao Utilizador tomar todas as medidas adequadas para proteger os seus próprios dados e/ou software contra a contaminação por eventuais vírus que circulem na Internet ou contra a intrusão de terceiros no seu equipamento informático para qualquer fim, bem como aplicar as medidas de segurança habituais no seu equipamento.

A B&B HOTELS põe em prática os meios à sua disposição para assegurar o acesso ao serviço de avaliação do cliente, mas não pode garantir a sua rapidez, que depende nomeadamente do número de Utilizadores ligados.

Até à máxima extensão permitida pela legislação aplicável, a B&B HOTELS não se responsabiliza pelos conteúdos acessíveis através da Internet e por quaisquer danos que possam resultar da sua utilização.

Até à máxima extensão permitida pela legislação aplicável, a B&B HOTELS não pode ser responsabilizada pela utilização dos dados ou informações que o Utilizador tenha introduzido na Internet através do serviço de avaliação de clientes.

Até à máxima extensão permitida pela legislação aplicável, a B&B HOTELS declina toda e qualquer responsabilidade pelas consequências de uma utilização fraudulenta, abusiva ou excessiva do serviço de avaliação de clientes, como o seu congestionamento voluntário ou involuntário, ou o envio ao Utilizador de mensagens de correio eletrónico ou de mensagens não controladas através de informações que possam ter sido recolhidas por terceiros a partir do serviço de avaliação de clientes.

Ao colocar à disposição dos Utilizadores o serviço de avaliação de clientes, a B&B HOTELS atua exclusivamente como prestador intermediário de serviços de armazenagem. Como tal, e em conformidade com o artigo 16 do Decreto-lei n.º 7/2004 de 7 de janeiro de 2004 sobre serviços da sociedade de informação, a B&B HOTELS não pode ser responsabilizada pelas informações armazenadas a pedido dos Utilizadores, se a B&B HOTELS não tiver tido conhecimento efetivo do seu carácter manifestamente ilícito ou dos factos e circunstâncias que lhe deram origem ou se, a partir do momento em que a B&B HOTELS teve conhecimento dos mesmos, a B&B HOTELS tiver agido prontamente para retirar esses dados ou impossibilitar o acesso aos mesmos.

A denúncia de abusos é tratada da seguinte forma:

1. O relatório de abuso devolve a avaliação à moderação (mas não garante necessariamente que a publicação seja retirada, após os procedimentos de moderação).
2. A avaliação ou a resposta é estudada pelos nossos serviços de moderação e pode ser objeto de um acompanhamento adicional.
3. O autor do relatório pode ser contactado neste contexto durante o período em que a moderação é efetuada. Durante este período, a avaliação ou resposta continua a ser publicada.
4. A avaliação ou resposta será removida se violar estes termos de utilização ou qualquer lei ou regulamento aplicável.

A B&B HOTELS não pode ser responsabilizada perante o Utilizador do serviço de avaliação de clientes em caso de:

instalação incorreta e/ou má configuração e/ou mau funcionamento do equipamento do Utilizador,
utilização incorreta da aplicação,
incapacidade de aceder à aplicação,
perturbações, interrupções e/ou indisponibilidade total ou parcial do serviço de avaliação do cliente,
força maior.

Em caso algum, até à máxima extensão permitida pela legislação aplicável, a B&B HOTELS será responsável pela reparação dos danos diretos e/ou indiretos, materiais e/ou imateriais, sofridos pelo Utilizador e/ou por terceiros devido à sua utilização da aplicação "Avaliações de Clientes".

4. Responsabilidade do Utilizador

O Utilizador é o único responsável por quaisquer danos diretos ou indiretos, materiais ou imateriais, causados a qualquer pessoa em resultado da utilização desta aplicação.

5. Suspensão/cessação do acesso ao serviço de comentários do utilizador

A B&B HOTELS reserva-se o direito de suspender ou de fazer cessar a qualquer momento, o acesso ao serviço de avaliação de clientes, nomeadamente em caso de violação pelo Utilizador de uma das suas obrigações das regras de utilização e, em especial, em caso de pirataria informática, de utilização ilícita ou de difusão de mensagens contrárias à ordem pública ou à moral, originadas ou provocadas pela conta do Utilizador sem que a B&B HOTELS possa ser responsabilizada e sem que o Utilizador possa exigir qualquer indemnização ou reparação.

Acresce que a B&B HOTELS, a pedido de terceiros ou de quaisquer autoridades competentes, reserva-se o direito de suspender ou de fazer cessar o acesso de um Utilizador à aplicação "Avaliações de Clientes", sem que tal implique qualquer responsabilidade da sua parte e sem que o Utilizador possa exigir qualquer indemnização ou reparação.

6. Cookies

O Utilizador é informado de que, ao utilizar o serviço de avaliação de clientes, as informações relativas à navegação do seu terminal (computador, tablet, smartphone, etc.) são suscetíveis de serem guardadas em ficheiros "cookie" instalados no seu terminal, em função das que tiver escolhido em relação aos cookies através da configuração do seu software de navegação. Para mais pormenores sobre a forma

como utilizamos os cookies, consulte a nossa Política de Cookies disponível em:

[Política de Cookies](#)

7. Tratamento de Dados Pessoais

Quando acede e utiliza a aplicação "Avaliações de Clientes", recolhemos e tratamos, na medida do permitido por lei, os dados pessoais que nos fornece (o seu nome, data de nascimento, endereço de correio eletrónico detalhes da reserva, etc.) ou que são gerados em resultado do seu acesso à aplicação "Avaliações de Clientes" e da sua utilização. Para mais informações sobre a forma como recolhemos e tratamos os seus dados pessoais, consulte a nossa Política de Privacidade, disponível em: [Política de Privacidade](#).

8. Tribunais competentes e lei aplicável.

OS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS E TODAS AS RELAÇÕES ENTRE O CLIENTE E A B&B HOTELS ESTÃO SUJEITAS À LEI PORTUGUESA, NO QUE DIZ RESPEITO AOS HOTÉIS SITUADOS EM PORTUGAL, SALVO QUALQUER DISPOSIÇÃO LEGAL IMPERATIVA.

Antes de qualquer recurso à arbitragem ou ao tribunal judicial, o cliente, é convidado a contactar o serviço de apoio ao cliente da B&B HOTELS e, se necessário, a realizar um procedimento de mediação opcional. O serviço de apoio ao cliente da B&B HOTELS pode ser contactado:

- Por correio: B&B HOTELS, Serviço de Relações com os Clientes - Rua Vasco da Gama 5, freguesia de Moscavide e Portela, concelho de Loures 2685-244 Loures (Portugal).
- Por correio eletrónico: através do [formulário de contacto](#).

1. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra Tel.: 239821690. E-mail: geral@cacrc.pt;
2. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa Tel.: 218807030. E-mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt;
3. Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto Tel.: 225508349; E-mail: cicap@cicap.pt;
4. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral Tel.: 253422410; E-mail: geral@triave.pt;

Para mais informações consulte o [Portal do Consumidor](#)

Caso não exista(m) entidade(s) de resolução alternativa de litígios ou a(s) existente(s) não se considere(m) competente(s) em razão do valor do litígio, o consumidor pode recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, sito em Lisboa, com o endereço eletrónico: geral@cniacc.pt e disponível na página <https://www.cniacc.pt/pt/>.

9. Sanção

O Utilizador que infrinja as regras anteriormente definidas incorre na suspensão do seu acesso à aplicação "Avaliações de Clientes", bem como nos procedimentos legais previstos nas leis e regulamentos em vigor.

10. Entrada em vigor

As presentes Condições de Serviço das "Avaliações de Clientes" são aplicáveis e consideradas como aceites pelo Utilizador após a validação do aviso pelo Utilizador.