

# **Termos e condições gerais de utilização do sítio da internet www.hotelbb.com e das aplicações móveis B&B HOTELS**

PDF

Data da última atualização: 09/01/2026

## **1. A Empresa**

O Sítio da Internet é publicado pela MOVE ON B&B HOTELS, sociedade anónima simplificada com um capital de 7.010.000 euros, inscrita no Registo Comercial e das Sociedades de Brest sob o número 831 737 168, com sede social em 271, rue du Général Paulet – 29200 Brest, França (a seguir designada “**Move On B&B HOTELS**”).

Pode ser contactada no seguinte endereço: [groupnotification@hotelbb.com](mailto:groupnotification@hotelbb.com)

## **2. Terminologia**

Os termos mencionados abaixo têm o seguinte significado nos presentes Termos e Condições Gerais de Utilização:

- **Aplicação móvel:** refere-se à aplicação móvel da B&B HOTELS editada e publicada pela MOVE ON B&B HOTELS.
- **Operador:** designa qualquer Operador de um hotel B&B HOTELS, ou qualquer Operador que tenha autorização para utilizar a marca "Inspired by B&B HOTELS", que propõe ofertas aos Utilizadores através do Sítio da Internet e da Aplicação Móvel. O Operador é um profissional.
- **Partes:** no plural, designa a MOVE ON B&B HOTELS e o Utilizador conjuntamente. No singular, refere-se apenas a uma das duas Partes.
- **Plataforma:** refere-se ao sistema central de reservas online do Sítio da Internet e da Aplicação Móvel.
- **Serviços:** significa os serviços oferecidos pela MOVE ON B&B HOTELS no seu Sítio da Internet e na Aplicação Móvel com o mesmo nome.
- **Sítio da Internet:** significa o sítio da internet da MOVE ON B&B HOTELS acessível em [www.hotel-bb.com](http://www.hotel-bb.com).
- **Utilizador:** significa qualquer utilizador da Internet que aceda ou navegue no Sítio da Internet e na Aplicação Móvel, quer seja um cliente, um operador ou um utilizador normal da Internet, com ou sem conta B&me. Um Utilizador com sessão iniciada é um Utilizador que criou uma conta no Sítio da Internet.

## **3. Objeto e Âmbito de Aplicação**

As presentes Condições Gerais de Utilização definem o quadro jurídico que rege o acesso e a utilização do Sítio da Internet e da Aplicação Móvel.

Estas Condições Gerais de Utilização estão redigidas em português e aplicam-se entre a MOVE ON B&B HOTELS e qualquer Utilizador que pretenda aceder ao Sítio da Internet e à Aplicação Móvel.

Neste contexto, a MOVE ON B&B HOTELS atua como um intermediário técnico.

Estas Condições Gerais de Utilização não estabelecem diretrizes para a reserva de uma estadia, que é regida pelos termos e condições gerais de venda disponíveis [aqui](#).

## 4. Entrada em vigor e duração

As presentes Condições Gerais de Utilização entram em vigor na data da sua publicação online e aplicam-se na data da primeira utilização do Sítio da Internet e da transferência da Aplicação Móvel. Aplicam-se durante todo o período de utilização do Sítio da Internet e da Aplicação móvel e até que novos Termos e Condições Gerais de Utilização substituam os presentes Termos e Condições Gerais de Utilização.

O Utilizador pode, a qualquer momento, deixar de utilizar o Sítio da Internet e a Aplicação Móvel, mas continua a ser responsável por qualquer utilização anterior.

## 5. Acesso ao Sítio da Internet e à Aplicação Móvel

### 5.1 Acesso ao Sítio da Internet

O acesso ao Sítio da Internet e à Aplicação Móvel é gratuito. O Sítio da Internet a Aplicação Móvel estão acessíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana.

A MOVE ON B&B HOTELS está empenhada em proporcionar um acesso de qualidade e por permitir que os Utilizadores utilizem os meios de comunicação colocados à sua disposição nas melhores condições possíveis.

Devido à natureza e complexidade da rede Internet e, em particular, ao seu desempenho técnico e tempos de resposta para a visualização, consulta ou transferência de dados informativos, a MOVE ON B&B HOTELS envida os seus melhores esforços para permitir o acesso e a utilização do Sítio da Internet ou da Aplicação Móvel, mas não pode garantir a absoluta acessibilidade ou disponibilidade do Sítio da Internet.

No entanto, a MOVE ON B&B HOTELS reserva-se o direito de, sem aviso prévio ou indemnização, encerrar temporária ou permanentemente o Sítio da Internet, a Aplicação Móvel ou o acesso a um ou mais serviços remotos, nomeadamente para proceder a atualizações, operações de manutenção, modificações ou alterações dos métodos de funcionamento, servidores e horários de acessibilidade, sem que esta lista seja exaustiva.

A MOVE ON B&B HOTELS não poderá ser responsabilizada por quaisquer danos de qualquer natureza que possam resultar destas alterações ou de uma indisponibilidade temporária ou encerramento permanente de todo ou parte do Sítio da Internet e da Aplicação Móvel e/ou dos serviços associados.

A MOVE ON B&B HOTELS reserva-se o direito de adicionar ou modificar, em qualquer altura, o Sítio Web e/ou os Serviços disponíveis no Sítio da Internet, de acordo com os desenvolvimentos tecnológicos.

É da responsabilidade do Utilizador garantir que os recursos informáticos e de transmissão à sua disposição se adaptam às alterações do Sítio da Internet e da Aplicação Móvel.

### 5.2 Acesso à Aplicação Móvel

O descarregamento da Aplicação Móvel é gratuito para o Utilizador. No entanto, o custo da utilização de comunicações remotas, tais como dados móveis ou taxas de ligação à

Internet, é suportado pelo Utilizador de acordo com os termos do seu pacote móvel e do seu fornecedor de serviços.

A MOVE ON B&B HOTELS reserva-se o direito de acrescentar ou modificar, a qualquer momento, a Aplicação Móvel e os Serviços nela disponíveis, em função da evolução tecnológica.

## 6. Criação de uma conta

O Utilizador compromete-se a não criar uma conta sob a identidade de um terceiro. O Utilizador é o único responsável pela confidencialidade dos seus dados de acesso (nome de utilizador e palavra-passe) que lhe permitem utilizar a sua conta.

Qualquer utilização da conta B&me do Utilizador utilizando o seu nome de utilizador e a sua palavra-passe pessoais presume-se feita pelo Utilizador ou por um terceiro autorizado pelo Utilizador, até que a conta do Utilizador seja desativada.

## 7. Serviços oferecidos pelo Sítio da Internet pela Aplicação Móvel

### 7.1 Disposições gerais

O Sítio da Internet a Aplicação Móvel permitem ao Utilizador, através de um único ponto de entrada online, aceder às suas reservas passadas e futuras, reservar o seu quarto em qualquer um dos hotéis indicados no Sítio da Internet na Aplicação Móvel e fornecer avaliações, classificações e comentários relativos à sua estadia nos hotéis indicados no Sítio da Internet e na Aplicação Móvel.

Todas as ofertas, condições de reserva e contratos relativos a um hotel indicado no Sítio da Internet e na Aplicação Móvel são oferecidos e devem ser aceites junto do Operador do hotel em questão, em conformidade com as condições gerais de venda aplicáveis às reservas efetuadas num hotel B&B HOTELS.

Em caso de contradição ou ambiguidade entre as cláusulas das presentes Condições de Utilização e as das Condições Gerais de Venda aplicáveis em relação ao seu objeto, prevalecem as cláusulas das Condições Gerais de Venda.

### 7.2 Classificação das propostas

A partir do Sítio da Internet e da Aplicação Móvel, o Utilizador pode aceder às diferentes ofertas de férias das Companhias hoteleiras.

As ofertas das Companhias hoteleiras são ordenadas por defeito de acordo com os seguintes critérios:

- Ao pesquisar por cidade ou ponto de interesse, os hotéis são ordenados por distância ao local pesquisado;
- Nas páginas das cidades, a ordem é decidida por país;
- Por último, as ofertas são ordenadas por preço, sendo que as mais baratas são sempre as primeiras.

A ordenação pode ser alterada ao critério do utilizador. A função de ordenação pode ser utilizada para ordenar os hotéis de acordo com diferentes critérios, como a distância, o preço mais barato ou a classificação mais elevada dos clientes.

A função de filtragem pode ser utilizada para restringir a apresentação dos hotéis de acordo com critérios escolhidos pelo utilizador, tais como a disponibilidade de preços, as instalações e serviços disponíveis, as classificações dos clientes ou o número de estrelas atribuído a cada hotel.

Os hotéis são listados por ordem crescente de distância para uma determinada pesquisa, e o utilizador pode selecionar a opção de ordenar por preço. Os hotéis são então listados de forma personalizada, seguindo as recomendações de um algoritmo inteligente que tem em conta os hábitos do Cliente, dando prioridade aos seus gostos com base no seu histórico de compras ou de navegação para facilitar a sua reserva no Sítio Web e na Aplicação Móvel.

## 7.3 Programa de Fidelização

O Sítio da Internet e a Aplicação Móvel permitem igualmente ao Utilizador inscrever-se no programa de fidelização do Grupo B&B HOTELS.

### 7.3.1 B&me

O Utilizador subscreve gratuitamente o programa B&me preenchendo um formulário específico no Sítio da Internet ou na Aplicação Móvel para criar uma conta no espaço cliente B&me.

Ao criar uma conta B&me, o Utilizador adere ao programa B&me e aceita as Condições Gerais do programa B&me que lhe foram comunicadas aquando da criação da sua conta e que podem ser consultadas [aqui](#).

O programa B&me permite ao membro beneficiar de um certo número de vantagens descritas numa página específica do Sítio da Internet, nomeadamente no que diz respeito às reservas efetuadas no Sítio da Internet.

O aderente pode, a qualquer momento, solicitar a sua retirada do programa diretamente na sua conta B&me ou enviando um pedido através do [formulário de contacto](#) disponibilizado pela B&B HOTELS.

### 7.3.2 B&me (pagamento do programa de fidelização)

O Grupo B&B HOTELS propõe um programa de fidelização pago, o B&me CLUB.

Para aderir a este programa de fidelização, o Utilizador deve ter criado uma conta B&me no Sítio da Internet ou na Aplicação Móvel. O Utilizador subscreve o B&me CLUB a partir da secção dedicada do seu espaço pessoal B&me no Sítio da Internet ou na Aplicação Móvel. Após a sua leitura, o Utilizador aceita, se for caso disso, as condições gerais de subscrição do B&me CLUB, que podem ser consultadas [aqui](#).

## 8. Publicidade ou promoção no Sítio da Internet na Aplicação Móvel

A MOVE ON B&B HOTELS reserva-se o direito de divulgar, gratuitamente ou mediante pagamento, mensagens publicitárias ou promocionais no seu Sítio da Internet e Aplicação Móvel.

## **9. Ligações de hipertexto**

A MOVE ON B&B HOTELS reserva-se o direito de estabelecer ligações de hipertexto no seu Sítio de Internet e na sua Aplicação Móvel que permitam o acesso a páginas web diferentes das do seu Sítio da Internet e da sua Aplicação Móvel, sobre as quais a B&B HOTELS não tem qualquer controlo.

A MOVE ON B&B HOTELS declina qualquer responsabilidade relativa às condições de acesso aos sites de terceiros através de ligações de hipertexto, ao seu funcionamento, à utilização dos dados pessoais dos Utilizadores e ao conteúdo das informações fornecidas nesses sites de terceiros.

O Utilizador que disponha de um site pessoal e pretenda colocar no seu site, para fins pessoais, uma simples ligação direta à página inicial do Sítio da Internet ou da Aplicação Móvel, deve obter a autorização expressa da MOVE ON B&B HOTELS para estabelecer essa ligação.

Esta autorização não pode, em caso algum, ser interpretada como um acordo de afiliação implícito.

Em qualquer caso, os links de hipertexto para o Sítio da Internet e o aplicativo móvel sem a autorização da MOVE ON B&B HOTELS devem ser removidos a pedido da MOVE ON B&B HOTELS.

## **10. Dados Pessoais**

Em conformidade com a regulamentação relativa à proteção dos dados pessoais, os Utilizadores são informados de que são tratados dados pessoais no Sítio da Internet e na Aplicação Móvel.

Para mais informações sobre este tratamento de dados pessoais e o âmbito dos seus direitos, os Utilizadores devem consultar a Política de Proteção de Dados Pessoais, disponível [aqui](#).

## **11. Cookies**

Para que os Utilizadores possam beneficiar dos Serviços oferecidos pelo Sítio da Internet e pela Aplicação Móvel, tais como a sua visualização, a otimização da sua utilização ou a sua personalização em função do Utilizador, o Sítio da Internet a Aplicação Móvel utilizam cookies.

Para saber mais sobre a nossa política de cookies, pedimos aos Utilizadores que cliquem em <https://www.hotel-bb.com/pt/politica-de-cookies>

## **12. Responsabilidade**

### **12.1 Responsabilidade geral**

A MOVE ON B&B HOTELS não é responsável:

- Pela qualidade do Sítio da Internet da Aplicação Móvel, sendo o Sítio da Internet a Aplicação Móvel fornecidos “tal como estão”;

- Por violações da segurança informática que possam causar danos no equipamento informático e nos dados dos Utilizadores;
- Por violação dos direitos dos Utilizadores em geral.

## 12.2 Responsabilidade pelas informações contidas no Sítio da Internet na Aplicação Móvel

A MOVE ON B&B HOTELS não pode ser responsabilizada por quaisquer danos diretos ou indiretos que possam resultar do descarregamento, acesso ou utilização do Sítio da Internet da Aplicação Móvel ou da informação neles contida, qualquer que seja a sua natureza.

A MOVE ON B&B HOTELS reúne todos os esforços para fornecer informações atualizadas no Sítio da Internet na Aplicação Móvel. Toda a informação disponibilizada às pessoas que acedem ao Sítio da Internet à Aplicação Móvel foi selecionada a partir de uma determinada data.

A informação no Sítio da Internet e na Aplicação Móvel reflete uma visão no momento da sua criação e não no momento da visualização do Sítio da Internet da Aplicação Móvel. Pode ser necessário atualizá-las, o que pode não ter ocorrido no momento da visualização por razões técnicas ou outras.

A MOVE ON B&B HOTELS não será responsável por quaisquer erros ou omissões nas informações fornecidas no Sítio da Internet na Aplicação Móvel. Qualquer atualização, novo serviço ou novo recurso que melhore ou expanda um ou mais conteúdos de informação existentes estará sujeito a estes termos e condições.

A MOVE ON B&B HOTELS declina qualquer responsabilidade relacionada com a adequação das decisões tomadas pelos Utilizadores exclusivamente com base na informação publicada no Sítio da Internet na Aplicação Móvel.

## 13. Opiniões online

Uma vez terminada a estadia, o Utilizador receberá por e-mail um formulário que lhe permitirá resumir a sua experiência. Poderá classificar e descrever o que gostou da sua estadia num hotel do Sítio da Internet B&B HOTELS.

A sua opinião será publicada na página do hotel onde ficou alojado.

Para mais informações, o Utilizador deve consultar as Condições Gerais de Utilização dos Comentários dos Clientes, que podem ser consultadas aqui.

Os Utilizadores podem também dar a sua opinião sobre a sua experiência de navegação no Sítio da Internet e na Aplicação Móvel. Estas opiniões são recolhidas através de uma janela pop-up na qual é pedido ao utilizador que classifique e comente a sua experiência de navegação. Estas classificações e comentários são armazenados numa ferramenta e analisados para melhorar a experiência online do utilizador. Estas classificações não serão publicadas no Sítio da Internet ou na Aplicação Móvel.

## 14. Obrigações do utilizador

O Utilizador compromete-se a utilizar o Sítio da Internet a Aplicação Móvel e todas as informações a que possa ter acesso apenas para fins que respeitem a ordem pública, as normas de comportamento aceites e os direitos de terceiros.

O Utilizador compromete-se a fornecer informações exatas e atualizadas, nomeadamente aquando da criação da sua conta.

Em caso de incumprimento das condições gerais de utilização do Sítio da Internet da Aplicação Móvel, a MOVE ON B&B HOTELS reserva-se o direito de desativar, automaticamente e sem direito a indemnização, a conta B&me do Utilizador, mediante o envio de uma mensagem de correio eletrónico que tenha permanecido sem efeito durante 30 dias.

Em caso de incumprimento manifesto e significativo e/ou fraude por parte do Utilizador, a conta será desativada automaticamente, sem aviso prévio, formalidade ou indemnização.

O Utilizador compromete-se igualmente a não perturbar a utilização que outros Utilizadores possam fazer do Sítio da Internet da Aplicação Móvel e a não aceder a partes do Sítio da Internet e da Aplicação Móvel às quais o acesso é reservado.

## **15. Propriedade intelectual**

A MOVE ON B&B HOTELS é a proprietária dos direitos de propriedade intelectual do Sítio da Internet da Aplicação Móvel, que constituem obras protegidas.

### **15.1 Direitos de autor**

A estrutura geral e o conteúdo do Sítio da Internet da Aplicação Móvel, incluindo textos, slogans, imagens, animadas ou não, fotografias, logótipos, software, bem como qualquer outro elemento que componha o Sítio da Internet a Aplicação Móvel, são propriedade exclusiva da MOVE ON B&B HOTELS ou de terceiros que lhe tenham concedido uma licença.

Qualquer reprodução, representação, utilização ou modificação, por qualquer processo e em qualquer suporte, da totalidade ou parte do Sítio da Internet da Aplicação Móvel e da totalidade ou parte das várias obras que o compõem, sem a autorização expressa da MOVE ON B&B HOTELS, é estritamente proibida e constituiria uma infração suscetível de implicar a responsabilidade civil e criminal do infrator.

As presentes condições gerais de utilização não implicam qualquer transferência, de qualquer tipo, dos direitos de propriedade intelectual sobre os elementos pertencentes à MOVE ON B&B HOTELS ou sobre os elementos de terceiros que lhe tenham concedido uma licença, em benefício do Utilizador.

Assim, o Utilizador compromete-se a não realizar qualquer ação ou ato suscetível de violar, direta ou indiretamente, os direitos de propriedade intelectual da MOVE ON B&B HOTELS e, em particular, a não modificar, copiar, reproduzir, descarregar, difundir, transmitir, utilizar comercialmente e/ou distribuir, por qualquer forma, as páginas do Sítio da Internet e da Aplicação Móvel, ou os códigos de software dos elementos que compõem o Sítio da Internet e a Aplicação Móvel.

### **15.2 Direito das Marcas**

Os sinais distintivos da MOVE ON B&B HOTELS e dos seus parceiros, tais como nomes de domínio, marcas, nomes e logótipos que figuram no Sítio da Internet na Aplicação Móvel, estão protegidos pelo Código da Propriedade Industrial. Qualquer reprodução total ou parcial destes sinais distintivos feita a partir de elementos do Sítio da Internet da Aplicação

Móvel sem a autorização expressa da MOVE ON B&B HOTELS é, por conseguinte, proibida, nos termos da lei portuguesa aplicável.

O Sítio da Internet a Aplicação Móvel só podem ser utilizados de acordo com o fim a que se destinam. Qualquer outra utilização, não expressamente autorizada por escrito e com antecedência pela MOVE ON B&B HOTELS, é proibida e constitui uma infração.

## 16. Suporte ao utilizador

Quaisquer questões ou reclamações relativas à utilização do sítio Web e da Aplicação Móvel e aos serviços oferecidos podem ser apresentadas da seguinte forma:

- Por correio eletrónico para: [grp-digital@hotelbb.com](mailto:grp-digital@hotelbb.com)
- Por correio para MOVE ON B&B HOTELS, 271, rue du Général Paulet – 29200 Brest (França).

## 17. Tolerância

As Partes acordam mutuamente que o facto de uma Parte tolerar uma situação, independentemente da sua frequência e duração, não tem por efeito conceder direitos adquiridos à outra Parte, nem modifica as presentes condições gerais de utilização.

Além disso, essa tolerância não pode ser interpretada como uma renúncia aos direitos em causa.

## 18. Títulos

Em caso de dificuldades de interpretação resultantes de uma contradição entre qualquer um dos títulos que figuram no cabeçalho das cláusulas e qualquer uma das cláusulas, os títulos serão declarados inexistentes.

## 19. Nulidade

Se uma ou mais das disposições das presentes condições gerais de utilização forem declaradas nulas e sem efeito ou declaradas como tal por força de uma lei, de um regulamento ou na sequência de uma decisão definitiva de um tribunal competente, as outras disposições manterão toda a sua força e alcance.

## 20. Direito aplicável e jurisdição

As presentes condições gerais de utilização do Sítio da Internet da Aplicação Móvel são regidas pelo direito português.

Tal aplica-se tanto às regras substantivas como processuais, independentemente do local onde as obrigações substantivas ou acessórias são executadas.

### 20.1 Relativamente aos Utilizadores consumidores

Em caso de litígio entre o Operador e um Utilizador que seja considerado consumidor na aceção da lei portuguesa relativamente à interpretação, execução ou rescisão dos presentes termos e condições, as Partes esforçar-se-ão por resolver o litígio de forma amigável.

Nesse caso, o Utilizador é convidado, em primeira instância, a entrar em contacto com o serviço de mediação do Editor através do formulário de reclamações fornecido para esse fim em <https://www.hotel-bb.com/pt/ajuda-contacto/contacto/portugal>.

Qualquer litígio que possa emergir da interpretação e/ou execução das presentes Condições Gerais será submetido aos Tribunais Portugueses onde o Utilizador tem a sua residência habitual, sem prejuízo dos mecanismos de resolução alternativa de litígios e consumo.

Em caso de litígio, o Membro também poderá recorrer às seguintes Entidades de Resolução de Litígios:

- (i) Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra Tel.: 239821690. E-mail: geral@cacrc.pt;
- (ii) Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa Tel.: 218807030. E-mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt;
- (iii) Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto Tel.: 225508349; E-mail: cicap@cicap.pt;
- (iv) 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 em <http://www.consumidor.pt>.

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/>.

Em conformidade com o artigo 14.º do Regulamento (UE) n.º 524/2013, a Comissão Europeia permite um procedimento de resolução de litígios em linha através da sua plataforma de resolução de litígios em linha:  
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>

## 20.2. Relativamente aos Membros profissionais

As Partes encetarão os melhores esforços para resolver por acordo qualquer litígio que surja entre elas relativamente à interpretação, execução ou rescisão das presentes Condições Gerais.

**NA AUSÊNCIA DE ACORDO ENTRE AS PARTES, QUALQUER DIFERENÇA DEVE SER SUBMETIDO AO TRIBUNAL DA COMARCA DE LISBOA, AO QUAL É EXPRESSAMENTE ATRIBUÍDA COMPETÊNCIA PARA DIRIMIR O LITÍGIO.**