

# Questionário *Airbnb* - ES

Cleyde Varela - 21684  
Ricardo Sequeira - 21905

Maio 2022

## 1 Perguntas

### 1.1 Onde ouviu falar da *Airbnb*?

A primeira vez que ouvi falar do *Airbnb* foi quando estava à procura de um hostel barato para passar férias com amigos, mas não estava a conseguir encontrar nenhum que correspondesse às nossas expectativas, então a minha prima recomendou que procurasse antes uma casa para alugar no *site Airbnb*, e não só consegui encontrar casas localizadas em melhores sítios como a preços mais razoáveis que a competição.

### 1.2 Qual foi a primeira impressão acerca da ideia do serviço?

A minha primeira impressão ao usar o serviço foi bastante positiva pois tudo correspondeu e até superou as nossas expectativas do mesmo.

### 1.3 O que difere a *Airbnb* no seu ponto de vista dos sistemas semelhantes?

O diferenciador primário da *Airbnb* dos seus competidores é na minha opinião que os imóveis que lá encontramos para alugar são de outros utilizadores do *site* e não empresas que são donas dos mesmos, como por exemplo no *booking.com* em que na sua maioria apenas existem hotéis e pensões.

### 1.4 Como classifica a experiência/as que teve com a *Airbnb* em termos de tempo de busca, preços, nível de apoio, facilidade na utilização do sistema, eficiência...?

A minha experiência com o *site* tem sendo sempre até agora bastante positiva, as ferramentas de busca são bem optimizadas e permitem uma pesquisa bastante rápida, tal como na altura do pagamento que também é sempre rápido e intuitivo, mostrando sempre todos os custos e sem taxas adicionais quando se chega ao fim da reserva.

### 1.5 Como é efetuado o registo no *site*?

O registo no *site* pode ser feito de várias maneiras, através de apenas um numero de telefone, através de criação de uma conta com um endereço de email, ou login através da conta de *facebook*, *google* ou *apple*.

## 1.6 Que dados são pedidos aquando da criação da conta?

É pedido ao utilizador, o primeiro e ultimo nome, data de nascimento, e no caso de não estar a entrar com uma conta existente de outro serviço (*google, apple, facebook*) que crie uma *password*.

## 1.7 Depois de inseridos esses dados é necessário mais algumas informações?

Sim depois de inserido esses dados é necessário concordar com a politica de privacidade do *site*, e inserir um número de telefone válido, e pedida uma foto para anexar ao perfil, estes dados são facultativos na criação de conta pelo que pode ser adicionados mais tarde, o número de telefone torna-se obrigatório no caso de querermos alugar um alojamento para que o arrendatário tenha algum modo de contacto *offline*.

## 1.8 Como funciona o processo de alugar um alojamento?

Primeiro começamos com o procura do sitio desejando, a barra de pesquisa do airbnb permite refinar a pesquisa seleccionando, a localização, a data de *check-in* e de *check-out* e quantos hospedes ficarão hospedados. Depois de feita a pesquisa com esses termos e escolhido a habitação onde desejamos ficar hospedados e depois de verificar os preços e as características da habitação, é só clicar em reservar. Depois somos levado para uma página onde temos que inserir o numero de telefone (caso não tinha sido inserido aquando do registo inicial) e inserir os dados de pagamento.

## 1.9 Que tipos de pagamento são aceites?

São aceite pagamentos com cartão de crédito (*visa, amex, mastercard*) bem como *paypal* e *google pay*.

## 1.10 O pagamento é feito depois na integra ou permitem pagamentos parcelados?

Dependendo do custo do alojamento pode ser permitido pagar uma parte aquando da reserva e o restante uma semana antes da data de chegada, a percentagem do pagamento adiantado varia de alojamento para alojamento pode tanto ser 20% aquando do pagamento, como pode ser 60%, alojamentos com valores mais baixos apenas oferecem pagamento na integra aquando da reserva.

## 1.11 E como funciona no caso de cancelarmos a estadia?

As politicas de cancelamento são diferentes de alojamento para alojamento, podem ter cancelamento como devolução de 100% do custo 48 horas antes do dia de chegada, a partir desse dia 50% de custo menos a taxa de serviço, ou então em certos alojamento podemos pagar um taxa extra para obter as mesmas condições ditas anteriormente.

## 1.12 E se for necessário comunicar alguma coisa ao hospede como podemos faze-lo?

A comunicação com o anfitrião pode ser feita de varias maneiras, ambos o site e a aplicação do *Airbnb* possuem um *chat* direto com o anfitrião logo após ter sido feita a reserva, ficamos também com acesso ao número de telefone do anfitrião e temos a possibilidade de lhe pedir o

*email* ou qualquer outro meio de comunicação que achemos mais conveniente (que poderá ou não ser disponibilizado dependendo da boa vontade do anfitrião).

### **1.13 E quando chegar o dia do *check-in* qual é o processo seguido para obter aceso ao alojamento?**

O processo varia de anfitrião para anfitrião, mas normalmente antes do dia do *check-in* chegar é acordada uma hora e uma localização (a do alojamento normalmente), sendo o procedimento o mesmo no *check-out*. Pode também acontecer caso o alojamento ser num prédio com porteiro a chave ser deixado com o mesmo pelo anfitrião.