

## **TERMOS DE USO E CONDIÇÕES GERAIS PARA UTILIZAÇÃO DOS IMÓVEIS**

Neste documento você será informado sobre as condições gerais aplicáveis à utilização dos imóveis disponibilizados através do website [yocasas.com.br](http://yocasas.com.br) e do aplicativo Yô – Troca de Casas (em conjunto, “**Plataforma**”), oferecidos por **YÔ, CLUBE DE CASAS INTERMEDIAÇÃO DE NEGÓCIOS LTDA** inscrita no CNPJ sob nº 42.621.424/0001-13, a partir de agora denominada simplesmente como “**Yô**”.

Ao se reservar um imóvel em nossa Plataforma, você concorda com os presentes *Termos de Uso e Condições Gerais Para a Utilização de Imóveis* (“**Termos de Uso**”), que estabelecem o relacionamento entre você, na qualidade de hóspede (“**Hóspede**”) e o Yô, elaborados em conformidade com a legislação aplicável. Caso não concorde com os termos de nossos Termos de Uso, por favor, não faça uso de nossa Plataforma ou quaisquer outros serviços disponibilizados em nossa Plataforma.

Ocasionalmente, nós podemos realizar alterações em nossos Termos de Uso, seja para acrescentar novos recursos em nossa Plataforma ou para implementar mudanças em decorrência de alterações legislativas. Em qualquer caso, você será previamente notificado e terá a oportunidade de avaliar se deseja continuar (ou não) a utilizar os serviços disponibilizados através de nossa Plataforma. Se você não quiser continuar a utilizar nossos serviços, você deverá encerrar sua conta e desinstalar o aplicativo, caso aplicável.

### **1. USO DA PLATAFORMA**

1.1 Ao utilizar nossa Plataforma, o Hóspede entende que suas informações estão sujeitas ao tratamento previsto em nossa Política de Privacidade. Além da leitura destes Termos de Uso, é necessário que você leia a Política de Privacidade, disponível em [yocasas.com.br/legal/privacy](http://yocasas.com.br/legal/privacy) e os Termos de Contratação e Condições Gerais de Uso da Plataforma, disponíveis em [yocasas.com.br/legal/terms](http://yocasas.com.br/legal/terms) e, caso tenha dúvidas, entre em contato através do endereço de e-mail [contato@yocasas.com.br](mailto:contato@yocasas.com.br).

### **2. RESERVA E CANCELAMENTO**

2.1 A reserva de um imóvel, dentre os imóveis disponibilizados através da Plataforma, está sujeita ao registro de um pedido de reserva pelo Hóspede. O Hóspede reconhece que o preço cobrado pela reserva poderá incluir taxas, tarifas, impostos e/ou contribuições governamentais devidas em seu nome.

2.1.1 Os recibos decorrentes da realização de reservas através da Plataforma serão disponibilizados ao Hóspede através do endereço de e-mail cadastrado.

2.1.2 A forma de pagamento indicada na confirmação da reserva (caso aplicável) será a mesma escolhida pelo Hóspede para seu pagamento.

2.1.3 O Yô se reserva ao direito de não registrar a reserva feita pelo Hóspede caso: (i) seja constatado que as informações do Hóspede estão incorretas e/ou desatualizadas, (ii) o imóvel escolhido pelo Hóspede esteja indisponível nas datas escolhidas pelo Hóspede no ato da reserva; (iii) suspeita de fraude; (iv) violação das regras contidas nestes Termos de Uso; (v) cancelamento do pagamento pelo Hóspede; e (vi) nas demais hipóteses previstas nestes Termos de Uso e na legislação aplicável.

2.2 Para solicitar o cancelamento de uma reserva, o Hóspede deverá entrar em contato com o Yô através da Plataforma ou através do endereço de e-mail [contato@yocasas.com.br](mailto:contato@yocasas.com.br). O Yô irá analisar os pedidos de cancelamento e poderá realizar o reembolso dos valores dispendidos pelo Hóspede (caso aplicável) no prazo de 48 (quarenta e oito) horas úteis, desde que a solicitação de cancelamento seja feita dentro do prazo de 7 (sete) dias úteis após a realização da reserva, conforme o Art. 49 da Lei 8.079/90 (Código de Defesa do Consumidor). No caso de o Hóspede ter feito a reserva com pontos, os pontos serão devolvidos de acordo com a política de pontos vigente na época da reserva.

2.2.1 O Hóspede entende e concorda que não poderá solicitar o cancelamento caso já tenha usufruído do imóvel no período indicado.

2.2.2 No caso de pagamento realizado através de cartão de crédito é necessário verificar os prazos para estorno junto ao emissor do cartão (*Taxas e demais despesas poderão vir a ser cobradas do Hóspede em decorrência da solicitação de estorno*).

2.2.3 O Hóspede entende e concorda que o cancelamento fora do prazo indicado na cláusula 2.2 supra poderá ensejar o pagamento de multas ou a perda de pontos, conforme a política de cancelamento vigente na data na qual cancelamento foi solicitado.

2.3 Cancelamento pelo Anfitrião: Caso o anfitrião cancele a reserva em um prazo inferior à 90 (noventa) dias o Hóspede será realocado para um imóvel igual ou similar dentre aqueles disponibilizados através da Plataforma. Ainda, caso não seja possível realocar o Hóspede em imóvel igual ou similar dentre os disponibilizados através da Plataforma, o anfitrião será responsável por reembolsar o Hóspede das despesas efetivamente incorridas com a locação de um novo imóvel ou hotel (dentro do razoável, de acordo com a região no qual o imóvel está localizado) durante o período de sua estadia.

### **3. COMUNICAÇÃO ENTRE O HÓSPEDE E O YÔ.**

3.1 Além dos canais disponibilizados pelo Yô, o Yô compromete-se a oferecer ao Hóspede atendimento 24 (vinte e quatro) horas durante o período de estadia, através dos canais de comunicação informados através da Plataforma.

3.2 É responsabilidade do Hóspede manter seus dados cadastrais atualizados, sob pena de não poder ser contatado pelo Yô, além das penalidades previstas nestes Termos de Uso.

3.3 O Yô isenta-se de responsabilidades quanto a problemas com o número de telefone e endereço de e-mail fornecido pelo Hóspede que impossibilitem a comunicação entre o Hóspede e o Yô ou o recebimento de avisos de qualquer natureza.

### **4. REGRAS DE CONDUTA**

4.1 O Hóspede tem ciência de que não deverá utilizar a Plataforma para publicar e/ou enviar mensagens ou divulgar conteúdo:

4.1.1 Que tenha caráter difamatório, discriminatório, obsceno, ofensivo, ameaçador, abusivo, vexatório, prejudicial, contenha expressões de ódio contra pessoas ou grupos, insultos ou ameaças religiosas ou raciais ou, ainda, que incentive danos morais ou patrimoniais;

4.1.2 Protegido por direitos autorais ou que, por qualquer razão, violem direitos de terceiros;

4.1.3 Difamatório, calunioso ou que seja contrário à honra, à intimidade pessoal e familiar ou à imagem das pessoas (inclusive de pessoa jurídicas, entidades e organizações e ela equiparadas);

4.1.4 Que incite à violência, à criminalidade ou qualquer outro tipo de ofensa; e

4.1.5 Que seja contrário à lei, aos bons costumes e à ordem pública.

4.2 Além disso, ficam expressamente proibidas as seguintes ações:

4.2.1 Fornecer seu login de acesso à Plataforma, conforme aplicável, e/ou permitir que menores de idade tenham acesso à Plataforma sem a autorização de seus pais e/ou responsáveis;

4.2.2 Vandalizar o imóvel escolhido, utilizar as áreas e utensílios indicadas pelo anfitrião como restritos;

4.2.3 Apropriar-se de bens contidos no imóvel;

4.2.4 Comparecer com um número maior de pessoas daquele informado no ato da reserva;

4.2.5 Não seguir as regras do condomínio no qual se situa o imóvel (aplicável apenas na hipótese onde o imóvel se situe em condomínio);

4.2.6 Usar a Plataforma para publicar ou transmitir vírus, worm, Cavalo de Tróia, easter egg, time bomb, spyware ou outro código, arquivo ou programa de computador maliciosos que seja prejudicial ou invasivo ou cuja intenção seja danificar, tomar controle da operação ou monitorar o uso de qualquer hardware, software ou equipamento, seja do Yô, de seus parceiros comerciais ou de terceiros, usuários ou não da Plataforma;

4.2.7 Usar a Plataforma para violar quaisquer direitos legais de parceiros e/ou de terceiros, obter ou coletar quaisquer informações, de identificação pessoal ou não, seja de usuários (ou não), parceiros ou prestadores de serviço do Yô;

4.2.8 Modificar, adaptar, converter ou reverter a engenharia, descompilar, desmontar ou modificar qualquer parte do código-fonte da Plataforma, seja em seu front-end ou em seu back-end;

4.2.9 Utilizar da Plataforma para realização de qualquer atividade relacionada à propaganda ou estímulo ao consumo de serviços ou produtos de qualquer segmento sem autorização expressa e por escrito do Yô; e

4.2.10 Declarar a existência de qualquer filiação com o Yô ou a Plataforma ou ainda emitir opiniões ou atestar endosso ou estímulo do Yô ou da Plataforma com relação a quaisquer práticas, produtos ou serviços.

4.3 Poderá o Yô, a seu exclusivo critério, em caso de suspeita de fraude na utilização da Plataforma, interromper e/ou excluir o acesso ao Hóspede responsável, temporária ou permanentemente, ou, ainda, limitar o uso de determinadas funcionalidades.

4.4 O não atendimento ou descumprimento de quaisquer disposições inseridas nestes Termos de Uso poderá acarretar na interrupção dos serviços e o bloqueio imediato de quem lhe der causa ou for beneficiado, direta ou indiretamente, sem prejuízo das penalidades aplicáveis na forma da legislação vigente e daquelas estabelecidas nos presentes Termos de Uso.

## **5. VIOLAÇÃO DO SISTEMA OU DA BASE DE DADOS**

5.1 O Hóspede não poderá utilizar nenhum dispositivo, software, ou outro recurso que venha a interferir, direta ou indiretamente, no regular funcionamento da Plataforma, dos seus bancos de dados e servidores.

5.2 Se for detectado qualquer tipo de fraude, artifício ou outra forma de burla na utilização da Plataforma, o Yô poderá cancelar o acesso do Hóspede responsável ou de qualquer forma envolvido.

5.3 Qualquer invasão, tentativa ou atividade que viole ou contrarie as leis de direito de propriedade intelectual e/ou as proibições estipuladas nestes Termos de Uso tornarão o responsável passível das ações legais pertinentes, bem como das sanções aqui previstas, sendo ainda responsável pelo pagamento de indenização pelos danos causados, na forma da legislação aplicável.

## **6. VALIDADE DO TERMO DE USO**

6.1 Este Termo de Uso continuará a ser aplicável enquanto a Plataforma estiver ativa, em funcionamento, ainda que temporariamente indisponível.

6.2 O Yô pode, a qualquer tempo, encerrar a relação existente com o Hóspede nas seguintes hipóteses:

(a) Se o Hóspede tiver violado qualquer disposição deste Termo de Uso ou agir de forma que claramente mostre ou evidencie que não pretende ou não pode cumprir as obrigações ora estabelecidas, sem necessidade de qualquer justificativa ou aviso prévio;

- (b) Se tal for exigido do Yô por lei, decisão judicial ou órgão governamental; e
- (c) Se por iniciativa do Yô em encerrar a Plataforma, total ou parcialmente, sem necessidade de notificação ou justificação.

6.3 Quando estes Termos de Uso forem encerrados, todos os direitos, obrigações e responsabilidades que o Hóspede tenha assumido enquanto da sua vigência, ou que expressamente deva continuar em vigor, não serão afetados por essa resolução e continuarão a ser aplicáveis indefinidamente.

6.4 O Yô poderá, por sua livre iniciativa e a qualquer tempo, descontinuar a disponibilização da Plataforma, incluindo em casos em que julgue necessário à sua segurança jurídica e/ou visando à segurança dos direitos de terceiros.

6.5 No caso de cancelamento da Plataforma, total ou parcialmente, o Yô não estará obrigado a manter, fornecer, devolver ou ressarcir qualquer espécie de conteúdo, dados ou informações repassadas pelo Hóspede.

## **7. EXCLUSÃO DE GARANTIAS E DE RESPONSABILIDADES**

7.1 O Yô não será responsável por danos indiretos, incidentais, especiais, punitivos ou emergentes, lucros cessantes, perda de dados, danos morais ou patrimoniais relacionados, associados ou decorrentes do uso da Plataforma que tenham sido ocasionados por parceiros, prestadores de serviço, outros usuários e/ou terceiros.

7.2 O Yô não será responsabilizado pelo uso da Plataforma em desconformidade com estes Termos de Uso, pela incapacidade do Hóspede em acessar a Plataforma e utilizar os serviços oferecidos pelo Yô ou parceiros do Yô ou por qualquer resultado de qualquer interação do Hóspede com outros usuários, não importando em responsabilização do Yô qualquer tipo de informação ou reclamação prévia com relação a qualquer Hóspede, cujas ações não podem ser atribuídas ao Yô.

7.3 O Yô não será responsável por atrasos, falhas, e tampouco pela qualidade dos serviços prestados por parceiros, prestadores de serviço ou quaisquer terceiros.

7.4 O Yô não será responsável por cumprir qualquer acordo realizado, de forma direta, entre o Hóspede e o anfitrião.

7.5 As limitações de responsabilidade e recusa de garantias contidas nestes Termos de Uso não possuem o objetivo de limitar as responsabilidades ou direitos de consumidor que, de acordo com a lei aplicável, não podem ser limitados ou alterados.

7.6 Por questões estritamente técnicas e operacionais, o Yô não pode garantir a disponibilidade e continuidade do funcionamento da Plataforma. O Yô poderá advertir antecipadamente quanto às interrupções do funcionamento da Plataforma, mas nunca poderá garantir que o seu uso será ininterrupto, pontual, seguro e isento de erros.

7.7 O Yô se exime de toda e qualquer responsabilidade por eventuais perdas, danos e prejuízos de qualquer natureza decorrentes da falta de disponibilidade e continuidade do funcionamento da Plataforma, por serviços oferecidos por terceiros ou parceiros comerciais de quaisquer condutas ou violações a estes Termos de Uso ou, ainda, do encerramento das atividades ou da conta do Hóspede, por qualquer motivo, não fazendo jus o Hóspede a qualquer indenização nesse âmbito.

## **8. INDENIZAÇÃO**

8.1 Ao utilizar a Plataforma, o Hóspede concorda em indenizar e manter o Yô, seus diretores, conselheiros, empregados e agentes isentos de responsabilidade por todas as reclamações referentes a cobranças, prejuízos, responsabilidades decorrentes da má utilização do imóvel ou da Plataforma ou ainda do descumprimento ou violação de qualquer disposição destes Termos de Uso.

## **9. DISPOSIÇÕES GERAIS**

9.1 O Hóspede deve observar as especificações técnicas do aplicativo integrante da Plataforma e proceder às atualizações necessárias em seu smartphone ou qualquer outro dispositivo móvel utilizado para acessar a Plataforma. O Yô não será responsável por qualquer prejuízo eventualmente sofrido pelo Hóspede pela incompatibilidade deste com seu aparelho ou dispositivo (por exemplo, software, hardware e processador) ou ainda pela insuficiência de memória, nem por eventuais falhas apresentadas em decorrência de características do aparelho eletrônico do Hóspede, incluindo, mas não se limitando, àquelas relacionadas ao correto funcionamento de funcionalidades e/ou falhas de segurança.

9.2 O Yô não será responsável por quaisquer perdas ou danos que o Hóspede venha a experimentar em decorrência do uso da Plataforma, defeitos e/ou falhas na prestação de serviços parceiros/terceiros ou de eventuais manifestações, orientações ou condutas de parceiros/terceiros, tampouco garante que sua Plataforma funcione ininterruptamente e livres de erros ou vírus.

9.3 Se qualquer dispositivo deste Termo de Uso for declarado inválido ou inexequível em decorrência de decisão judicial ou de autoridade administrativa, todos os demais permanecerão em vigor.

9.4 Ao utilizar a Plataforma, o Hóspede declara que leu e concorda com todos os termos e condições dos presentes Termos de Uso e da Política de Privacidade, que são regidos e interpretados conforme as Leis da República Federativa do Brasil.

9.5 Sem prejuízo das normas de competência aplicáveis às relações de consumo, o foro da comarca da cidade de São Paulo, no estado de São Paulo, fica eleito para dirimir quaisquer questões oriundas do uso da Plataforma, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

9.6 O Hóspede é responsável por obter o acesso a rede de dados, necessários para usar os serviços.

9.7 . O pagamento das taxas e encargos cobrados pela operadora de telefonia pelo uso da rede de dados é de responsabilidade do Hóspede.

9.8 O acesso à Plataforma poderá estar sujeito ao mau funcionamento e atrasos inerentes ao uso da Internet e de comunicações eletrônicas.

9.9 Para maiores esclarecimentos entre em contato através do e-mail [contato@yocasas.com.br](mailto:contato@yocasas.com.br).