



TERMOS DE CONTRATAÇÃO E CONDIÇÕES GERAIS DE USO DA PLATAFORMA PARA ANFITRIÃO

Versão atualizada em: 05 de julho de 2022.

Nestes Termos de Contratação de Serviços e Condições Gerais de Uso da Plataforma (“Termos de Contratação”) são apresentadas as condições gerais de utilização e contratação da plataforma Yô – Troca de Casas e do aplicativo (em conjunto, “Plataforma”), oferecidos por **YÔ, CLUBE DE CASAS INTERMEDIAÇÃO DE NEGÓCIOS LTDA** inscrito no CNPJ sob nº 42.621.424/0001-13, a partir de agora denominado simplesmente como “Yô”.

O Yô é detentor de uma Plataforma tecnológica que permite a qualquer pessoa física ou jurídica devidamente cadastrada e aprovada (“Anfitrião”) disponibilizar seu imóvel para que terceiros possam reservar e hospedar-se no local, por curtos espaços de tempo, em datas previamente indicadas pelo Anfitrião.

Ao se cadastrar na Plataforma, o Anfitrião declara que leu atentamente e que está de acordo com as regras e condições contidas nestes Termos de Contratação. Adicionalmente, o Anfitrião deverá concordar com os Termos e Condições Gerais de Uso da Plataforma Yô (“Termos Gerais”) e a Política de Privacidade do Yô, que determinam os termos e condições gerais aplicáveis à utilização da Plataforma Yô para todos os Usuários e como o tratamento de dados pessoais necessários para a utilização da Plataforma serão realizados. Todos os termos e condições constantes dos Termos Gerais e Política de Privacidade aplicam-se a estes Termos de Serviços no que se refere à utilização da Plataforma Yô como se aqui houvessem sido transcritos. Caso não concorde com estes Termos de Contratação, por favor não dê continuidade ao seu cadastro e não faça uso de nossa Plataforma.

É de integral responsabilidade do Anfitrião a veracidade e exatidão das informações divulgadas pela Plataforma, sendo responsabilidade exclusiva do Anfitrião qualquer divulgação que violar os presentes Termos de Contratação. O Yô não é responsável pelos anúncios divulgados pelo Anfitrião na Plataforma, conforme definido a seguir, e não terá quaisquer obrigações de realizar a moderação prévia com relação à veracidade do conteúdo da Plataforma.

Fica ressalvado, desde já, o direito de o Yô realizar alterações nas cláusulas e/ou no conteúdo dos Termos de Contratação, incluindo para acrescentar novos recursos na Plataforma, atualizar suas condições ou para implementar mudanças em decorrência de alterações legislativas. Em qualquer caso, o Anfitrião será previamente notificado e terá a oportunidade de avaliar se deseja continuar (ou não) a utilizar os recursos disponibilizados através da Plataforma.

1. Definições

1.1. Para fins destes Termos de Contratação, consideram-se:

1.1.1. “Anfitrião”: Usuário pessoa física ou pessoa jurídica devidamente cadastrado e aprovado pelo Yô, que possui a titularidade e/ou direitos de uso de determinado imóvel para que terceiros possam reservar e hospedar-se no local por meio da Plataforma, de acordo com as condições estabelecidas nestes Termos de Contratação.

1.1.2. “Anúncio”: Informações, fotografias e descriptivo do imóvel fornecidos pelo Anfitrião.

1.1.3. “Avaliação”: Comentários e/ou sinalização realizada dentro da Plataforma para indicar: (a) as condições do imóvel; (b) o atendimento do Anfitrião; (c) a conduta do Hóspede; e (d) quaisquer aspectos envolvendo a hospedagem.

1.1.4. “Cadastro”: registro pessoal e intransferível do Anfitrião na Plataforma, de acordo com as condições estabelecidas nestes Termos de Contratação, nos Termos de Uso e na Política de Privacidade.

1.1.5. “Hóspede”: Usuário cadastrado na Plataforma do Yô, que realizou reserva e/ou hospedou-se anteriormente em algum imóvel de Anfitrião.

1.1.6. “Interessado”: Pessoa física ou jurídica, que possui a titularidade e/ou direitos de uso de determinado imóvel e deseja se tornar um Anfitrião na Plataforma.

1.1.7. “Login”: identificação individual e intransferível do Usuário para acesso à Plataforma.

1.1.8. “Plataforma”: Plataforma criada pelo Yô e disponível no endereço eletrônico <https://yocasas.com.br/home/> e no Aplicativo Yô – Troca de Casas, para apresentar um clube exclusivo de troca de casas.

1.1.9. “Senha”: conjunto de caracteres que devem ser constituídos por letras, números e/ou caracteres especiais, com a finalidade de verificar a identidade do Usuário para acesso na Plataforma.



1.1.10. “Termos de Uso”: termos e condições gerais de uso da Plataforma pelos Usuários.

1.1.11. “Usuários” (ou “Usuário”, quando individualmente considerado): todas as pessoas físicas e/ou representantes legais de pessoais jurídicas que utilizarão a Plataforma do Yô, maiores de 18 (dezoito) anos ou emancipadas e totalmente capazes de praticar os atos da vida civil.

2. Uso da Plataforma

2.1. Para disponibilizar seu imóvel através da Plataforma, o Anfitrião deverá se cadastrar diretamente na Plataforma, ficando responsável pelo correto preenchimento dos dados e informações solicitadas, bem como por manter suas informações cadastrais e do imóvel atualizadas, sob pena de ter o seu cadastro recusado e ficar impossibilitado de utilizar a Plataforma.

3. Dados de Cadastro e Acesso à Plataforma

3.1. No momento do cadastro, o Anfitrião fornecerá determinadas informações e dados pessoais para a finalidade de criação da sua conta de acesso, nos termos da legislação aplicável.

3.2. Após aprovação de seu cadastro pelo Yô, o Anfitrião receberá acesso à utilização dos serviços da Plataforma.

3.2.1. A senha de titularidade do Anfitrião é individual, sigilosa e intransferível e não deverá ser compartilhada com terceiros, sendo exclusivamente do Anfitrião a responsabilidade pelo uso, guarda, manutenção e sigilo dos dados de *login* e senha utilizados.

3.2.2. Caberá ao Anfitrião alterar seus dados de *login* e senha de acesso nos casos em que tomar conhecimento de uso não autorizado ou de qualquer violação de segurança.

3.2.3. Caberá ao Anfitrião, ainda, relatar ao Yô sobre o uso não autorizado e/ou sobre qualquer violação de segurança ou vulnerabilidade identificada quanto aos seus dados de *login* e/ou senha em até 48 (quarenta e oito) horas da verificação do ocorrido para que o Yô possa adotar providências a respeito.

4. Cadastro na Plataforma

4.1. Para se cadastrar na Plataforma, o Interessado deverá cumprir os requisitos e disponibilizar as informações indicadas na presente cláusula dos Termos de Contratação, conforme aplicável, a seguir indicadas:

4.1.1. Interessado pessoa física

- (a) Ter alcançado a idade mínima de 18 (dezoito) anos ou ser emancipado;
- (b) Nome completo;
- (c) Número do CPF ou equivalente;
- (d) Documento de identificação (RG ou Carteira de motorista);
- (e) Número de telefone;
- (f) Endereço de e-mail;
- (g) Endereço completo do imóvel;
- (h) Capa do IPTU do ano vigente ou documento equivalente;
- (i) Valor aproximado do imóvel; e
- (j) Dados de cobrança (cartão de crédito ou outro meio de pagamento escolhido entre os disponíveis na Plataforma).

4.1.2. Interessado pessoa jurídica

- (a) Razão Social;
- (b) Número do CNPJ;
- (c) Endereço completo;
- (d) Documento de identificação (RG ou Carteira de motorista) ou documento equivalente;
- (e) Número de telefone dos representantes legais;

- (f) Endereço de e-mail dos representantes legais;
- (g) Endereço completo do imóvel;
- (h) Capa do IPTU do ano vigente ou documento equivalente;
- (i) Valor aproximado do imóvel; e
- (j) Dados de cobrança (cartão de crédito ou outro meio de pagamento escolhido entre os disponíveis na Plataforma).

4.1.1.2. O Interessado que realizar o cadastro de Pessoa Jurídica declara que possui os poderes de representação necessários para atuar em nome da empresa e que será responsável por qualquer declaração fornecida ao Yô.

5. Documentação adicional

5.1. Quando aplicável, para fins verificação da titularidade e propriedade do imóvel, o Yô poderá solicitar informações adicionais como Certidão de matrícula do imóvel atualizada no respectivo Cartório de Registro de Imóveis (para fins de comprovação da titularidade do imóvel) e a cópia do Contrato de Locação e a autorização expressa do proprietário para imóveis alugados.

5.1.1. É facultado ao proprietário do imóvel alugado a possibilidade de usufruir dos benefícios do Yô, mediante política de pontuação e regras específicas ao proprietário.

5.2. Além das informações indicadas nas Cláusulas 4.1.1 e 4.1.2, conforme aplicável, o Interessado, no ato de seu cadastro, deverá disponibilizar fotos fidedignas e em alta resolução do imóvel, filmagens (caso solicitado) e outras informações tais como, metragem, número de quartos, número de banheiros, localização, a existência (ou não) de pontos turísticos relevantes nas proximidades e itens de lazer, tais como piscina, salão de jogos, hidromassagem e academia. O Yô poderá entrar em contato com o Interessado para agendar uma avaliação presencial do imóvel, sempre que necessário.

5.3. É de responsabilidade do Interessado o correto preenchimento dos dados, bem como manter suas informações cadastrais atualizadas, sob pena de não poder utilizar a Plataforma, total ou parcialmente, ou, ainda, de suspensão ou exclusão de sua conta na Plataforma. O Yô não se responsabiliza por erros ou equívocos no preenchimento do cadastro pelo Interessado.

5.3.1. O Interessado poderá, a qualquer tempo, realizar a correção e atualização dos dados informados à Plataforma através da <https://yocasas.com.br/onboarding>.

5.4. Ao finalizar o cadastro, o Interessado declara expressamente a veracidade de todas as informações prestadas, podendo ser responsabilizado civil e criminalmente por falsidade ideológica, na forma da legislação aplicável e do art. 299 da Lei Federal nº 2.848/40.

5.5. O Interessado entende e concorda que a realização do cadastro na Plataforma Yô não garante a aprovação de seu cadastro pelo Yô. O Yô poderá, a seu exclusivo critério, determinar se o cadastro e/ou informações, incluindo fotografias do imóvel do Interessado atendem as condições e os critérios definidos exclusivamente pelo Yô, não cabendo qualquer reivindicação e/ou expectativa de direito ao Usuário.

5.6. O Yô também poderá negar o cadastro do Interessado, suspender, cancelar ou revogar seus pontos, a qualquer tempo, seu login, caso alguma informação apresentada seja irregular, insuficiente ou falsa, ou, ainda, caso seja identificado qualquer indício de fraude ou irregularidade nas informações cadastrais ou na utilização da Plataforma pelo Anfitrião sem que nenhuma indenização seja devida pelo Yô ao Interessado.

6. Indicação de pessoas autorizadas

6.1. O Anfitrião poderá indicar, no momento do seu cadastro, os familiares e dependentes que estarão autorizados a usufruir dos benefícios da Plataforma do Yô. O Anfitrião permanecerá integralmente responsável por quaisquer ações das pessoas autorizadas e deverá instruí-los com relação ao cumprimento das políticas e termos vigentes da Plataforma do Yô.

7. Vistoria e pré-cadastro do Imóvel

7.1. O Yô realizará vistorias online e/ou presenciais e a análise das informações compartilhadas pelo Interessado, no momento do pré-cadastro, para a verificação da documentação e informações cadastrais da propriedade, das condições do imóvel e critérios estabelecidos para a disponibilização do imóvel na Plataforma, de acordo com os requisitos estabelecidos exclusivamente pelo Yô.

8. Classificação do Imóvel

8.1. O Interessado entende e concorda que, caso seu imóvel seja aprovado, o Yô realizará a classificação do imóvel em estrelas, de Experience a 6+ (seis mais), de acordo com os critérios estabelecidos pelo Yô. Os critérios poderão vir a considerar fatores como a metragem, valor venal e/ou valor de mercado do imóvel, número de quartos, número de banheiros, opções de lazer dentro do próprio imóvel, conservação, localização, entre outros.

8.2. Qualquer consideração sobre a classificação do imóvel será avaliada pelo Yô, no entanto, a decisão sobre a classificação final e pontuação de entrada será exclusiva do Yô.

8.3. O Interessado entende e concorda que o Yô poderá criar, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, novas categorias para a classificação dos imóveis.

9. Informações do Anúncio

9.1. O Anfitrião fornecerá as informações necessárias para divulgação do Anúncio na Plataforma, tais como fotografias, descriptivos do imóvel e demais informações. O Yô reserva-se ao direito de realizar a edição das informações compartilhadas pelo Anfitrião, para fins de padronização e/ou revisão do texto dos Anúncios divulgados na Plataforma.

10. Disponibilização do Imóvel

10.1. Após a aprovação de seu cadastro o Anfitrião poderá escolher, entre as datas disponíveis na Plataforma, as datas nas quais deseja disponibilizar seu imóvel para os hóspedes devidamente cadastrados na Plataforma. O Anfitrião poderá disponibilizar seu imóvel quantas vezes desejar dentro das datas indicadas na Plataforma.

10.2. O Anfitrião entende e concorda que a mera disponibilização de seu imóvel através da Plataforma não garante que os Hóspedes se interessem e realizem reservas para usufruir do imóvel.

11. Sistema de Pontuação da Plataforma

11.1. O Yô creditará pontos ao Anfitrião, a partir da disponibilização do imóvel e mediante as hospedagens realizadas, de acordo com a pontuação de seu imóvel e a política de pontos vigente na época da reserva.

11.1.1. Os pontos serão creditados ao Anfitrião no prazo de 48 (quarenta e oito) horas após realização da hospedagem. O Anfitrião poderá consultar seus pontos acessando <https://yocasas.com.br/home> na Plataforma. É de responsabilidade do Anfitrião verificar o prazo de expiração de seus pontos.

11.2. Os pontos de entrada creditados pelo Yô não terão prazo para expiração. Os demais pontos atribuídos ao Anfitrião poderão ser consultados na política de pontos vigente na data da reserva.

11.3. A Plataforma poderá, a qualquer momento, realizar ações e/ou campanhas promocionais com período de validade da pontuação diferenciado. O Yô comunicará previamente sobre o período de validade da pontuação aplicável à respectiva pontuação.

11.4. Exceto se expressamente autorizado pelo Yô, é vedada a cessão, transferência ou negociação, pelo Anfitrião, dos pontos decorrentes da utilização de seu imóvel pelos hóspedes.

11.5. No caso de pedido de cancelamento da reserva pelo Hóspede, em decorrência do seu exercício de direito de arrependimento, nos termos do Código de Defesa do Consumidor ou durante o prazo de antecedência de 21 (vinte e um) dias contados da data de hospedagem, os pontos de disponibilização do imóvel serão creditados ao Anfitrião.

11.5.1.—As reservas poderão, ainda, ser canceladas pelo Yô, a qualquer tempo, quando realizadas de forma irregular ou em circunstâncias que caracterizem indício ou suspeita de fraude ou ato ilícito. O cancelamento de reservas na forma aqui prevista não ensejará nenhuma indenização ao Anfitrião. Na hipótese de cancelamento de reservas, não serão creditados pontos ao Anfitrião.

11.6. O Anfitrião desde já entende e concorda que caso opte por não mais disponibilizar seu imóvel para hospedagem através da Plataforma, deverá honrar seu compromisso com os Hóspedes que já realizaram reservas até a data na qual foi solicitada a exclusão do imóvel da Plataforma.

11.7. Os membros da equipe do Yô poderão, mediante aviso prévio ao Anfitrião e desde que em período de baixa temporada, realizar hospedagem no imóvel do Anfitrião, para fins de avaliação das características do imóvel e para preservação dos padrões de qualidade do clube do Yô.

11.8. A Plataforma poderá estabelecer outras formas de aquisição e/ou comercialização de pontos e estabelecer parcerias para utilização e/ou comercialização dos pontos.

11.9. Por tratar-se de um sistema de pontuação estabelecido pelo Yô, este poderá sofrer alterações ao longo do

tempo, podendo ser descontinuado a qualquer tempo, sem necessidade de aviso prévio, sem que nenhum tipo de reparação ou indenização seja devida ao Anfitrião.

11.9.1. Os pontos que não tiverem sido utilizados até a data de comunicação pelo Yô serão automaticamente extintos, não sendo cabível qualquer obrigação e/ou dever de indenização ou compensação por parte do Yô ao Anfitrião.

12. Reformas

12.1. Caso seja realizado reformas em um imóvel previamente aprovado pelo Yô, o Anfitrião deverá prontamente, após a conclusão da reforma, atualizar o descriptivo do imóvel e enviar novas fotos e filmagens (caso solicitado) que retratem a nova realidade do imóvel. O Yô receberá o descriptivo, as fotos e eventuais filmagens e fará uma nova avaliação do imóvel, podendo inclusive, a seu exclusivo critério, entrar em contato com o Anfitrião para agendar uma avaliação presencial. O Anfitrião entende e concorda que a pontuação do imóvel poderá ser ampliada ou reduzida, a depender dos critérios utilizados pelo Yô no momento da avaliação, sem que nenhuma indenização seja devida pelo Yô ao Anfitrião.

12.2. Caso seja constatado pelo Yô que o imóvel aprovado sofreu alterações, de qualquer tipo, que não foram informadas pelo Anfitrião ao Yô, o Yô, a seu exclusivo critério, poderá descontar pontos do Anfitrião (de acordo com a política de pontos vigente na época da constatação) ou excluir o Anfitrião da Plataforma sem a necessidade de notificação prévia e sem que nenhuma indenização seja devida pelo Yô ao Anfitrião.

13. Avaliações

13.1. O Hóspede poderá realizar avaliações, após a hospedagem, sobre o imóvel do Anfitrião e de quaisquer outros aspectos envolvendo a hospedagem. O Anfitrião declara estar ciente de que as avaliações publicadas não poderão ser removidas e não serão moderadas pelo Yô, exceto no caso de violação dos presentes Termos de Contratação e demais políticas do Yô. Caso o Anfitrião entenda que a avaliação viola o presente documento, deverá entrar em contato com o Yô pela Plataforma ou pelo e-mail [contato@yocasas.com.br](mailto: contato@yocasas.com.br).

14. Política de cancelamento de reservas

14.1. O Anfitrião declara estar ciente que o Hóspede poderá realizar o cancelamento da reserva em até 7 (sete) dias contados da data da reserva, sem aplicação de qualquer penalidade ao Hóspede. O cancelamento realizado no referido período não implicará na alteração dos pontos ganhos pela disponibilização do imóvel ao Anfitrião. Se o cancelamento for realizado pelo Hóspede com antecedência inferior a 21 (vinte e um) dias da data de hospedagem, o Anfitrião receberá os pontos da referida hospedagem.

14.2. Após o aceite da reserva no aplicativo e pagamento de taxa de hospedagem pelo Hóspede, caso a reserva seja cancelada pelo Anfitrião, este será responsável:

14.2.1. Por indenizar o Hóspede em 100% (cem por cento) da taxa de hospedagem, quando não houver acordo sobre o remanejamento de data da hospedagem, sem prejuízo da perda de pontos, a exclusivo critério do Yô;

14.2.2. Caso a hospedagem não seja remanejada entre as Partes, além do reembolso da taxa de hospedagem ao Hóspede, o Anfitrião deverá reembolsar integralmente o Hóspede das despesas efetivamente incorridas, devidamente comprovadas e anteriores ao cancelamento pelo Anfitrião, considerando o reembolso de acordo com a preferência do Hóspede, a seguir previsto: (a) a locação de um novo imóvel ou hotel (de acordo com os valores, categoria e a região na qual o imóvel está localizado) durante o período de estadia anteriormente previsto pelo Hóspede ou; (b) relacionado as tarifas de deslocamento, como por exemplo, os custos de passagem aérea.

14.2.3. O Anfitrião entende e concorda que outras penalidades poderão vir a ser aplicadas em caso de cancelamento de reservas, observando a política de cancelamento vigente do Yô.

14.2.4. A indenização prevista na presente cláusula deverá ser acordada entre as Partes e paga em até 10 (dez) dias úteis contados do cancelamento pelo Anfitrião. O reembolso da taxa de hospedagem deverá ser pago diretamente ao Hóspede.

14.2.5. O Yô não será responsável pelas tratativas para remanejamento da hospedagem realizada entre as Partes ou por eventuais despesas incorridas pelo Hóspede relacionadas ao cancelamento da reserva do imóvel, não sendo devido qualquer indenização e/ou reembolso por parte do Yô.

14.3. O Anfitrião entende que apenas em situações de força maior ou eventos excepcionais será permitido o

cancelamento da hospedagem, após o aceite da solicitação de hospedagem, sem aplicação de penalidades ao Anfitrião. Entre as situações de força maior ou eventos excepcionais poderão estar enquadrados: (a) os desastres naturais que afetaram o imóvel ou (b) situações emergenciais declaradas pelo governo.

14.3.1. Para as situações previstas na cláusula 14.3, não serão adicionados pontos de hospedagem ao Anfitrião.

14.3.2. O Yô poderá, a seu exclusivo critério, solicitar as evidências necessárias ao Anfitrião para comprovar que o cancelamento ocorreu de acordo com as condições previstas nesta cláusula.

14.4. Caso o Anfitrião cancele três reservas de hospedagens realizados no período de um ano, o Yô poderá suspender ou desativar a conta do Anfitrião.

15. Atendimento

15.1. O Anfitrião e o Hóspede deverão definir os meios de comunicação entre si (p. ex. WhatsApp, Instagram, Telefone, E-mail etc.) para facilitar as questões envolvendo o período da hospedagem.

15.2. O Yô compromete-se a oferecer atendimento ao Anfitrião, através dos canais indicados na Plataforma, para esclarecimento de eventuais dúvidas sobre o funcionamento da Plataforma, bem como a abertura de chamados para a prestação do suporte técnico, de segunda a sexta-feira, das 9:00h às 18:00h, exceto feriados nacionais, estaduais ou do município de São Paulo.

15.3. O Yô apenas deverá ser acionado em casos excepcionais, caso não seja possível entrar em contato com o Anfitrião ou Hóspede, durante o período da hospedagem.

16. Regras de Conduta para o Anfitrião

16.1. O Anfitrião entende e concorda que é de sua única e exclusiva responsabilidade: (a) a manutenção e conservação do imóvel; (b) a correta indicação das áreas, utensílios e comodidades que não podem ser utilizadas pelos hóspedes durante o período de estadia; (c) a critério do Anfitrião, retirar ou preservar os bens de valor expressivo ou inestimável (tais como obras de arte, louças e bens com valor sentimental) que estejam dentro do imóvel e que não poderão ser utilizados pelo Hóspede; (d) deixar o imóvel em perfeitas condições para a chegada do hóspede; (e) avaliar as condições do imóvel e eventuais avarias após o término da estadia do hóspede; e (f) permitir que o Yô realize visitas, desde que previamente agendadas, para verificar o estado do imóvel.

16.2. Para aceder a Plataforma, o Anfitrião deverá compartilhar as imagens e/ou fotografias do imóvel, podendo ou não estender tal autorização para as redes sociais e/ou demais comunicações do Yô.

16.3. O Anfitrião desde já exime o Yô de qualquer responsabilidade decorrente do uso indevido do imóvel por terceiros ou Hóspedes.

16.4. Poderá o Yô, a qualquer tempo, inclusive após disponibilização do imóvel através da Plataforma, interromper oferta deste imóvel aos hóspedes, sendo que nesta hipótese não será devido qualquer tipo de reparação ou indenização ao Anfitrião. Ainda, o Anfitrião entende e concorda que a disponibilização do imóvel através da Plataforma não garante a realização de reservas.

17. Regras de Uso da Plataforma e Informações Gerais

17.1. O Anfitrião tem ciência de que não deverá utilizar a Plataforma para disponibilizar imóveis de terceiros, enviar mensagens ou divulgar conteúdo que contenha caráter difamatório, discriminatório, obsceno, pornográfico, erótico, ofensivo, ameaçador, abusivo, vexatório, prejudicial, contenha expressões de ódio contra pessoas ou grupos, insultos ou ameaças religiosas ou raciais, que viole os direitos de propriedade intelectual de terceiros ou, ainda, que incentive danos morais ou patrimoniais.

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

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

17.4. Poderá o Yô, a seu exclusivo critério, em caso de suspeita de fraude na utilização da Plataforma, interromper e/ou excluir o acesso do Anfitrião responsável, temporária ou permanentemente, zerar e/ou congelar seus pontos ou, ainda, limitar o uso de determinadas funcionalidades.

18. Responsabilidade do Anfitrião

18.1. O Anfitrião será exclusivamente responsável:

- (i) por todos e quaisquer atos e/ou omissões por ele realizados a partir do seu acesso na Plataforma ou por atos ou omissões por ele ou por terceiros autorizados realizados durante a hospedagem;
- (ii) por todo e qualquer conteúdo por ele carregado, enviado e/ou transmitido na Plataforma;
- (iii) pela reparação de todos e quaisquer danos, diretos ou indiretos (inclusive decorrentes de violação de quaisquer direitos do Hóspede, outros Usuários, de terceiros, inclusive direitos patrimoniais, danos materiais, danos morais, de propriedade intelectual, de sigilo e de personalidade), que sejam causados ao Yô, a qualquer outro Hóspede ou Usuário, ou, ainda, a qualquer terceiro, inclusive em virtude do descumprimento do disposto nestes Termos de Contratação ou de qualquer ato praticado a partir de seu acesso à Internet e à Plataforma.

19. Exclusão de garantias e de responsabilidades

19.1. 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 pelo Anfitrião ou pelo Hóspede, parceiros, prestadores de serviço, outros usuários e/ou terceiros.

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

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

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

19.5. O Yô não será responsável por eventuais vícios ocultos existentes nos imóveis divulgados na Plataforma e/ou por qualquer falha técnica ou de segurança identificada pelo Hóspede.

19.6. Os Usuários reconhecem e concordam que o Yô não detém o controle das informações inseridas pelos demais Usuários, devendo o Usuário respeitar os limites da privacidade e a veracidade dos dados imputados.

19.7. As limitações de responsabilidade e recusa de garantias contidas nestes Termos de Contratação ou demais políticas do Yô 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.

19.8. 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.

19.9. 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.

20. Indenização

20.1. Ao utilizar a Plataforma, o Anfitrião 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.

21. Política de Privacidade

21.1. O Yô utiliza os dados pessoais do Anfitrião (ou de seu(s) representante(s) legal(is), para a realização do Cadastro e para as finalidades indicadas na Política de Privacidade do Yô, que é parte integrante destes Termos de Contratação.

22. Licença de Uso e Propriedade Intelectual

22.1. O Yô, por meio destes Termos de Contratação, outorga ao Anfitrião uma licença onerosa, limitada, não exclusiva, pessoal, intransferível, revogável para o acesso e utilização da Plataforma para a disponibilização de seu imóvel para que terceiros possam hospedar-se por curtos períodos.

22.2. O Yô respeita os direitos de propriedade intelectual de terceiros e requer que o Anfitrião faça o mesmo. Todas as marcas e sinais distintivos de qualquer espécie presentes na Plataforma são pertencentes a seus respectivos titulares de direito. Para a utilização de quaisquer destes direitos, é necessária a autorização de forma expressa e por escrito de seus respectivos titulares.

22.3. Pertencem ao Yô: (i) todo e qualquer software, aplicativo ou funcionalidade empregado pelo Yô referentes à Plataforma; (ii) a identidade visual da Plataforma (incluindo o projeto de arte gráfico-visual de quaisquer de suas páginas); (iii) o nome empresarial, marca, nome de domínio, slogan ou expressão de propaganda ou qualquer sinal distintivo de sua titularidade inserido na Plataforma; e (iv) todo e qualquer conteúdo criado e produzido pelo Yô, por si ou por terceiros, os quais não poderão ser usados, sob qualquer meio ou forma, pelos Usuários.

22.4. Nas hipóteses em que a Plataforma permitir o envio e/ou transmissão de Conteúdos pelo Usuário, o Usuário concede autorização gratuita, não exclusiva, irrevogável e irretratável ao Yô para utilizar todos e quaisquer direitos intelectuais (inclusive autorais e conexos) patrimoniais sobre quaisquer conteúdos, incluindo fotografias, enviadas e/ou transmitidos pelo Usuário à Plataforma, sob qualquer meio ou forma, a seu exclusivo critério, sem qualquer restrição ou limitação de qualquer natureza. O Usuário declara e garante que os Conteúdos não infringem direitos de terceiros e que obteve todas as autorizações eventualmente necessárias para possibilitar o uso destes pelo Yô.

23. Cancelamento do Cadastro

23.1.1. O Yô tem o direito de, a qualquer momento e justificadamente, cancelar o Cadastro de qualquer Anfitrião, com a sua consequente exclusão da Plataforma, sem que isso gere qualquer espécie de pretensão ou direito à indenização por parte do Anfitrião excluído da Plataforma. Os pontos que não tiverem sido utilizados ou estiverem em saldo na conta do Anfitrião no momento do cancelamento do seu cadastro serão automaticamente extintos, não sendo cabível qualquer obrigação e/ou dever de indenização ou compensação por parte do Yô ao Anfitrião.

14.1.1. A exclusão da Plataforma não afasta a responsabilidade do Anfitrião por perdas e danos que, pessoalmente ou por parte de quem estiver sob a sua responsabilidade, tiver causado a outro Anfitrião, Usuário ou ao Yô, seus sócios, parceiros e/ou funcionários.

23.2. O cancelamento do Cadastro do Anfitrião ocorrerá quando verificada - mas não só - qualquer das seguintes situações abaixo:

- a) solicitação pelo Anfitrião;
 - b) prestação de informações cadastrais inverídicas, e/ou contrárias aos bons costumes, à lei e/ou à ordem pública;
 - c) violação, por qualquer meio ou forma, dos Termos de Contratação, Termos de Uso e da Política de Privacidade;
 - d) qualquer prática fraudulenta, ilegal, imoral, contrária à ordem pública e/ou aos bons costumes; ou
- e) outras situações que venham a ser consideradas inapropriadas pelo Yô ou por legislação posterior à elaboração destes Termos de Contratação, Termos de Uso e/ou da Política de Privacidade.

23.3. A responsabilidade civil, penal e/ou administrativa, assim como as obrigações contratuais relacionadas ao presente Termos de Contratação continuarão sendo aplicáveis ao Anfitrião mesmo após o cancelamento do seu Cadastro.

23.4. Qualquer Anfitrião poderá, a qualquer momento, solicitar ao Yô, por meio do e-mail contato@yocasas.com.br, o cancelamento e exclusão de seu Cadastro na Plataforma, ficando ressalvada a guarda pelo Yô das informações e/ou dados pessoais cuja manutenção seja a ela imposta em razão de obrigações legais e/ou regulatórias ou, ainda, cuja a

manutenção seja necessária para cumprimento de ordem judicial, no âmbito de processos judiciais e/ou administrativos e questionamentos de terceiros decorrentes das atividades desempenhadas pelo Anfitrião na Plataforma. As informações sobre a forma e finalidade de uso dos dados pessoais e outros dados cadastrais dos Anfitrião encontram-se na Política de Privacidade do Yô, que pode ser acessada em **Política de Privacidade**.

23.4.1. Nesta hipótese, o cancelamento será processado em um prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da data do recebimento, pelo Yô, da solicitação de cancelamento.

24. Pagamento pelo Uso da Plataforma

24.1. O Yô, a seu exclusivo critério, poderá, a qualquer tempo, cobrar mensalidades e/ou anuidade para a utilização da Plataforma mediante a aviso prévio com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

25. Limitações e Modificações do Serviço

25.1. O Yô envidará os melhores esforços para manter a Plataforma operacional. No entanto, certas dificuldades técnicas, manutenção, atualizações ou testes necessários para manter o devido funcionamento, implementar novas funcionalidades ou adequar-se a alterações relevantes na legislação podem, de tempos em tempos, resultar em interrupções temporárias na Plataforma.

25.2. Embora os esforços regulares da equipe do Yô para manter o bom funcionamento da Plataforma, o Yô não pode garantir e, por isso, não se responsabiliza, pela total ausência de erros ou bugs nos aparelhos particulares utilizados para acessar ou interagir com a Plataforma, durante ou após a instalação do aplicativo e/ou o acesso ao website.

26. Disposições Gerais

26.1. Acordo Integral. Os presentes Termos de Contratação refletem na íntegra dos entendimentos e acordos assumidos entre as Partes em relação ao objeto destes Termos de Contratação. Sendo assim, revogam e substituem qualquer entendimento, acordo ou Termos de Contratação, verbal ou escrito, celebrados anteriormente a assinatura destes Termos de Contratação que se refira ao mesmo objeto aqui disposto, incluindo eventuais termos, condições e políticas do Yô.

26.2. Alteração. Os presentes Termos de Contratação somente poderão ser alterados, modificados ou aditados por manifestação expressa, mediante celebração de novos Termos de Contratação escrito e devidamente assinado pelas Partes.

26.3. Autonomia das Partes. As Partes declararam, para todos os efeitos, que são independentes e autônomas, de forma que os presentes Termo de Contratação não criam qualquer outra modalidade de vínculo entre ambas, inclusive, sem limitação, trabalhista, mandato, sociedade, associação, parceria, consórcio, joint-venture ou representação comercial entre as Partes. Cada Parte é totalmente responsável por seus atos e obrigações assumidos por meio destes Termos de Contratação. As Partes reconhecem que elas não têm nenhuma autoridade ou poder para direta ou indiretamente, negociar, contratar, assumir qualquer tipo de obrigação ou criar responsabilidade em nome da outra Parte, sob hipótese alguma.

26.4. Invalidade Parcial. A invalidade parcial destes Termos de Contratação não afetará a parte considerada válida, desde que as obrigações sejam desmembráveis entre si. Ocorrendo o disposto nesta cláusula, as Partes desde já se comprometem a negociar, no menor prazo possível, em substituição à cláusula invalidada, a inclusão de termos e condições válidos que reflitam os termos e condições da cláusula invalidada, observados a intenção e objetivo das Partes quando da negociação da cláusula invalidada e o contexto em que se insere.

26.5. Indenização. Ao utilizar a Plataforma, o Anfitrião 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 do uso da Plataforma ou ainda do descumprimento ou violação de qualquer disposição do presente Termo de Contratação. O Anfitrião deverá indenizar a Parte Inocente no prazo de até 15 (quinze) dias contados do recebimento da reclamação.

26.6. Exclusão de Garantias e Responsabilidades. 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 do presente Termo de Contratação ou, ainda, do encerramento das atividades ou da conta do Anfitrião, por qualquer motivo, não fazendo jus o Anfitrião a qualquer indenização nesse âmbito.

26.7. Tolerância. A tolerância de qualquer das Partes com relação à exigência do regular e tempestivo

cumprimento das obrigações de outra Parte não constituirá desistência, alteração, modificação, ou novação de quaisquer dos direitos ou obrigações estabelecidos por meio destes Termos de Contratação, constituindo mera liberdade, que não impedirá a Parte tolerante de exigir da outra o fiel e cabal cumprimento deste Termo de Contratação, a qualquer tempo.

26.8. **Efeito Vinculante.** Os presentes Termos de Contratação vinculam as Partes e seus sucessores a qualquer título, em caráter irrevogável e irretratável, ao fiel cumprimento destes Termos de Contratação.

26.9. **Representação.** As Partes declaram, sob as penas da Lei, que os signatários destes Termos de Contratação são seus representantes legais, devidamente constituídos na forma dos respectivos Estatutos/Contrato Sociais (conforme aplicável), com poderes para assumir as obrigações contraídas.

26.10. **Validade dos Termo de Contratação.** Os presentes Termos de Contratação continuarão a serem aplicáveis enquanto a Plataforma estiver ativa, em funcionamento, ainda que temporariamente indisponível.

26.11. **Alteração e/ou Extinção da Plataforma.** O Yô poderá interromper, suspender ou alterar a Plataforma a qualquer momento, responsabilizando-se apenas por manter suas atividades durante o período de 60 (sessenta) dias contados a partir da presente comunicação, para que os Usuários tenham a possibilidade de utilizar eventuais pontos existentes, conforme a disponibilidade dos imóveis e condições de encerramento que serão informadas na Plataforma, a fim de realizarem as reservas de hospedagem durante o período indicado pelo Yô. Os pontos não utilizados e/ou reservas que não tenham sido realizadas até a data de encerramento serão automaticamente excluídos ou anulados, não sendo cabível qualquer obrigação e/ou dever de indenização ou compensação por parte do Yô.

26.12. Em caso de fusão, cisão ou aquisição de parte dos negócios do Yô por outra empresa ou entidade, as informações e dados pessoais poderão ser um dos ativos de negócio transferidos, respeitadas as finalidades para as quais os dados pessoais foram coletados.

26.13. **Caso Fortuito ou Força Maior.** O Yô não será considerado em mora ou inadimplente em relação a qualquer direito ou obrigação previstos nestes Termos de Contratação se o motivo do descumprimento decorrer de caso fortuito ou força maior, na forma estabelecida pelo Código Civil Brasileiro.

26.14. **Lei Aplicável.** Estes Termos de Contratação serão regido e interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil.

26.15. **Foro.** As Partes elegem o foro da Comarca de São Paulo para dirimir todas as questões dele oriundas, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.



TERMOS DE USO E CONDIÇÕES GERAIS PARA UTILIZAÇÃO DOS IMÓVEIS PARA HÓSPEDES

Versão atualizada em: [XX] de [XX] de 2022.

Neste documento você (“Hóspede” ou “Usuário(s)”) será informado sobre as condições gerais aplicáveis à utilização dos imóveis disponibilizados por meio do website <https://yocasas.com.br> e do aplicativo Yô – Troca de Casas (em conjunto, “Plataforma”), oferecidos por **YÔ, CLUBE DE CASAS INTERMEDIAÇÃO DE NEGÓCIOS LTDA** inscrito no CNPJ sob nº 42.621.424/0001-13, a partir de agora denominado simplesmente como “Yô”.

Ao 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. Adicionalmente, o Hóspede deverá concordar com a Política de Privacidade do Yô que informa sobre o tratamento de dados pessoais necessário para a utilização da Plataforma. Todos os termos e condições constantes da Política de Privacidade aplicam-se a estes Termos de Uso no que se refere à utilização da Plataforma Yô como se aqui houvessem sido transcritos.

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.

O Hóspede entende e concorda que deverá avaliar previamente à reserva, e a seu exclusivo critério, se a hospedagem atende as suas necessidades, devendo determinar por si próprio se tal hospedagem é adequada. O Yô não será responsável pelos anúncios divulgados pelo Anfitrião na Plataforma, conforme definido a seguir, e não terá quaisquer obrigações de realizar a moderação prévia com relação à veracidade do conteúdo da Plataforma. Como qualquer atividade, existem riscos inerentes aos serviços e/ou relacionados aos imóveis, instalações, vizinhança, entre outros. Pelos presentes Termos de Uso, o Hóspede assume tais riscos de forma voluntária e livre e reconhece que o Yô não tem responsabilidade por qualquer ato e/ou omissão do Anfitrião, Hóspede e/ou de terceiros relacionados à tais reservas de hospedagem.

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

4. Definições

4.1. Para fins destes Termos de Contratação, consideram-se:

1.1.12. “Anfitrião”: Usuário pessoa física ou pessoa jurídica devidamente cadastrado e aprovado pelo Yô, que possui a titularidade e/ou direitos de uso de determinado imóvel para que que terceiros possam reservar e hospedar-se no local por meio da Plataforma, de acordo com as condições estabelecidas nestes Termos de Contratação.

1.1.13. “Anúncio”: Informações, fotografias e descritivo do imóvel fornecidos pelo Anfitrião.

1.1.14. “Avaliação”: Comentários e/ou sinalização realizada dentro da Plataforma para indicar: (a) as condições do imóvel; (b) o atendimento do Anfitrião; (c) a conduta do Hóspede; e (d) quaisquer aspectos envolvendo a hospedagem.

1.1.15. “Cadastro”: registro pessoal e intransferível do Anfitrião na Plataforma, de acordo com as condições estabelecidas nestes Termos de Contratação, nos Termos de Uso e na Política de Privacidade.

1.1.16. “Hóspede”: Usuário cadastrado na Plataforma do Yô, que realizou reserva e/ou hospedou-se anteriormente em algum imóvel de Anfitrião.

1.1.17. “Login”: identificação individual e intransferível do Usuário para acesso à Plataforma.



1.1.18. “Plataforma”: Plataforma criada pelo Yô e disponível no endereço eletrônico <https://yocasas.com.br/home/> e no Aplicativo Yô – Troca de Casas, para apresentar um clube exclusivo de troca de casas.

1.1.19. “Senha”: conjunto de caracteres que devem ser constituídos por letras, números e/ou caracteres especiais, com a finalidade de verificar a identidade do Usuário para acesso na Plataforma.

1.1.20. “Termos de Uso”: termos e condições gerais de uso da Plataforma pelos Usuários.

1.1.21. “Usuários” (ou “Usuário”, quando individualmente considerado): todas as pessoas físicas e/ou representantes legais de pessoais jurídicas que utilizarão a Plataforma do Yô, maiores de 18 (dezoito) anos ou emancipadas e totalmente capazes de praticar os atos da vida civil, na qualidade de Hóspede e/ou Anfitrião.

2. Uso da Plataforma

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

3. Reservas

3.1. A reserva de um imóvel, dentre os imóveis disponibilizados através da Plataforma, está sujeita à solicitação prévia de reserva pelo Hóspede. O Hóspede reconhece que além da taxa de hospedagem, poderão ser cobradas tarifas, impostos e/ou contribuições governamentais devidas em seu nome.

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

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

3.1.3. A critério exclusivo do Yô, poderão ser adotadas novas condições para reserva do imóvel, como o estabelecimento de quantia em caução, para fins de garantia, que deverão ser arcadas exclusivamente pelo Hóspede. Findo o prazo de hospedagem e sendo adimplidas as obrigações dos presentes Termos de Uso, o Hóspede receberá o valor retido a título de caução.

3.1.4. 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; (vi) em caso de inadimplência pelo Hóspede; e (vii) nas demais hipóteses previstas nestes Termos de Uso e na legislação aplicável.

3.2. A reserva de um imóvel será exercida apenas de forma temporária. O Anfitrião poderá, a qualquer momento, entrar no imóvel, nos casos em que: (i) seja razoavelmente necessário, (ii) seja acordado previamente com o Hóspede e (iii) esteja em conformidade com a legislação aplicável.

3.3. Caso o Hóspede permaneça no imóvel após a data estipulada na reserva, o Anfitrião poderá utilizar os meios legalmente cabíveis para demandar a saída do Hóspede do imóvel, inclusive impondo penalidades pela violação do prazo de permanência.

4. Avaliações

4.1. O Anfitrião poderá realizar avaliação, após a hospedagem, sobre a conduta do Hóspede e quaisquer outros aspectos envolvendo a hospedagem. O Hóspede declara estar ciente de que as avaliações publicadas não poderão ser removidas e não serão moderadas pelo Yô, exceto no caso de violação dos presentes Termos de Uso. Caso o Anfitrião entenda que a avaliação viola o presente documento, deverá entrar em contato com o Yô pela Plataforma ou pelo e-mail contato@yocasas.com.br.

5. Política de Cancelamento de reserva

5.1. O Hóspede declara estar ciente que apenas poderá realizar o cancelamento de uma reserva desde que a solicitação de cancelamento seja feita dentro do prazo de 7 (sete) dias após a realização da reserva, conforme previsto no Art. 49 da Lei Federal nº 8.079/90 (“Código de Defesa do Consumidor”).

- 5.1.1. O Hóspede deverá entrar em contato com o Yô pela Plataforma ou pelo endereço de e-mail contato@yocasas.com.br para solicitar o cancelamento da reserva e realizar a comunicação diretamente ao Anfitrião.
- 5.1.2. O Yô irá analisar a solicitação de cancelamento da reserva e poderá realizar o estorno da taxa de hospedagem paga pelo Hóspede, descontados os encargos e/ou tributos aplicáveis à taxa de hospedagem, em até 15 (quinze) dias úteis contados da solicitação.
- 5.1.3. No caso de pagamento realizado através de cartão de crédito, será necessário verificar os prazos para estorno junto ao emissor do cartão, que poderão variar de acordo com a bandeira emissora. Note que poderão ser aplicadas taxas e demais despesas ao Hóspede em decorrência da solicitação de estorno.
- 5.1.4. Caso a reserva do Hóspede tenha sido realizada com os seus pontos, estes pontos serão devolvidos de acordo com a política de pontos vigente na época da reserva.

5.2. O Hóspede entende e concorda que o cancelamento fora do prazo indicado na cláusula 5.1 acima poderá ensejar o pagamento de multas aplicáveis, além da perda de pontos, conforme a política de cancelamento vigente na data na qual o cancelamento foi solicitado.

5.3. O Hóspede declara que não poderá solicitar o cancelamento caso já tenha usufruído do imóvel no período indicado.

5.4. **Cancelamento pelo Anfitrião:** Quando o Anfitrião cancelar a reserva, o Anfitrião será exclusivamente responsável por indenizar o Hóspede em 100% (cem por cento) da taxa de hospedagem, quando não houver acordo sobre o remanejamento de data da hospedagem.

- 5.4.1. Caso a hospedagem não seja remanejada entre as Partes, além do reembolso da taxa de hospedagem ao Hóspede, o Anfitrião deverá reembolsar integralmente o Hóspede das despesas efetivamente incorridas, devidamente comprovadas e anteriores ao cancelamento pelo Anfitrião, considerando o reembolso de acordo com a preferência do Hóspede, a seguir previsto: (a) a locação de um novo imóvel ou hotel (de acordo com os valores, categoria e a região na qual o imóvel está localizado) durante o período de estadia anteriormente previsto pelo Hóspede ou; (b) relacionado as tarifas de deslocamento, como por exemplo, os custos de passagem aérea.
- 5.4.2. A indenização prevista na presente cláusula deverá ser acordada entre as Partes e paga em até 10 (dez) dias úteis contados do cancelamento pelo Anfitrião. O reembolso da taxa de hospedagem deverá ser pago diretamente ao Hóspede pelo Anfitrião.

5.4.3. O Yô não será responsável pelas tratativas para remanejamento da hospedagem realizada entre as Partes ou por eventuais despesas incorridas pelo Hóspede relacionadas ao cancelamento da reserva do imóvel, não sendo devido qualquer indenização e/ou reembolso por parte do Yô.

5.5. **Cancelamento em situações de força maior ou eventos excepcionais:** Apenas em situações de força maior ou eventos excepcionais, será permitido que o Anfitrião realize o cancelamento da hospedagem após o seu aceite pela Plataforma, sem aplicação de penalidades ao Anfitrião. Entre as situações de força maior ou eventos excepcionais poderão estar enquadrados: (a) os desastres naturais que afetaram o imóvel ou (b) situações emergenciais declaradas pelo governo.

- 5.5.1. No caso do cancelamento previsto nesta cláusula, o Hóspede receberá o estorno das taxas de hospedagem pagas, descontados os encargos e/ou tributos aplicáveis à taxa de hospedagem, em até 15 (quinze) dias úteis contados da solicitação.

6. Comunicação entre o Hóspede e o Yô

6.1. O Yô disponibilizará ao Hóspede o atendimento pelos canais de comunicação indicados na Plataforma, no período das 09:00 às 18:00 horas, de segunda-feira até sexta-feira.

6.2. 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.

6.3. 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.

7. Regras de conduta do Hóspede durante a hospedagem

7.1. Durante a hospedagem, os Hóspedes deverão sempre observar as regras informadas pelo Anfitrião no momento da reserva.

7.2. Além disso, ficam expressamente proibidas as seguintes ações pelos Hóspedes:

- 7.2.1. Apropriar-se indevidamente de bens contidos no imóvel;
- 7.2.2. Permanecer no imóvel após a data de saída indicada na reserva;
- 7.2.3. Comparecer com um número maior de pessoas daquele informado no ato da reserva;
- 7.2.4. Comparecer com animais não permitidos no imóvel reservado;
- 7.2.5. Descumprir qualquer regra e/ou condição informada na página da casa do Anfitrião na Plataforma;
- 7.2.6. Não seguir as regras do condomínio no qual se situa o imóvel (aplicável apenas na hipótese onde o imóvel se situe em condomínio). Caso seja aplicada qualquer penalidade por ato exclusivo do Hóspede e/ou de terceiros sob sua responsabilidade, o Hóspede deverá indenizar integralmente o Anfitrião por quaisquer despesas incorridas;
- 7.2.7. Vandalizar o imóvel escolhido, utilizar as áreas e os utensílios indicados pelo Anfitrião como restritos;
- 7.2.8. Realizar atividades que perturbem o sossego e bem-estar público da população ou atividades que descumpram obrigações previstas em Lei;

8. Regras de conduta do Hóspede no uso da Plataforma

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

- (a) Possuam caráter difamatório, calunioso, discriminatório, obsceno, pornográfico, erótico, 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;
- (b) São protegidos por direitos autorais ou que, por qualquer razão, violem direitos de terceiros;
- (c) Sejam contrários à honra, à intimidade pessoal e familiar ou à imagem das pessoas (inclusive de pessoa jurídicas, entidades e organizações e ela equiparadas);
- (d) Violem direitos de confidencialidade e privacidade alheios, bem como violação a direitos envolvendo dados pessoais de terceiros;
- (e) Incitem à violência, à criminalidade ou qualquer outro tipo de ofensa;
- (f) Sejam contrários à lei, aos bons costumes e à ordem pública;
- (g) Sejam considerados ações que direta ou indiretamente, no todo ou em parte, possam causar prejuízo ao Yô, a qualquer Usuário e/ou a quaisquer terceiros; e
- (h) Utilizem qualquer nome empresarial, marca, nome de domínio, slogan ou expressão de propaganda ou qualquer sinal distintivo ou bem de propriedade intelectual de titularidade do Yô.

8.2. Além disso, ficam expressamente proibidas as seguintes ações pelos Hóspedes:

- (a) 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;
- (b) Utilizar a Plataforma para publicar ou transmitir vírus, worm, Cavalo de Tróia, easter egg, time bomb, spyware ou outro código, arquivo ou programa de computador malicioso 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;
- (c) Utilizar 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;
- (d) Utilizar dispositivo, software, ou outro recurso que venha a interferir, direta ou indiretamente, no regular funcionamento da Plataforma, dos seus bancos de dados e servidores.

- (e) Modificar, adaptar, converter ou reverter a engenharia, decompilar, desmontar ou modificar qualquer parte do código-fonte da Plataforma, seja em seu front-end ou em seu back-end;
- (f) 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
- (g) 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.

8.3. O Yô poderá, 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. Caso seja constatado a realização de qualquer invasão, tentativa ou atividade que viole ou contrarie as leis de propriedade intelectual e/ou as proibições estipuladas nestes Termos de Uso, o Hóspede estará passível das medidas legais pertinentes, bem como das sanções aqui previstas, sendo ainda responsável pelo pagamento de indenização pelos danos causados, na forma da legislação aplicável.

8.4. O não atendimento ou descumprimento de quaisquer disposições inseridas nestes Termos de Uso poderá acarretar a 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.

9. Cancelamento do cadastro

9.1. O Yô tem o direito de, a qualquer momento e justificadamente, cancelar o Cadastro de qualquer Hóspede, com a sua consequente exclusão da Plataforma, sem que isso gere qualquer espécie de pretensão ou direito à indenização por parte do Hóspede excluído da Plataforma.

9.1.1. A exclusão da Plataforma não afasta a responsabilidade do Hóspede por perdas e danos que, pessoalmente ou por parte de quem estiver sob a sua responsabilidade, tiver causado a outro Anfitrião, Usuário ou ao Yô, seus sócios, parceiros e/ou funcionários.

9.2. O cancelamento do Cadastro do Hóspede ocorrerá quando verificada - mas não só - qualquer das seguintes situações abaixo:

- a) solicitação pelo Hóspede;
- b) prestação de informações cadastrais inverídicas, e/ou contrárias aos bons costumes, à lei e/ou à ordem pública;
- c) violação, por qualquer meio ou forma, dos Termos de Uso e da Política de Privacidade;
- d) qualquer prática fraudulenta, ilegal, imoral, contrária à ordem pública e/ou aos bons costumes; ou
- e) outras situações que venham a ser consideradas inapropriadas pelo Yô ou por legislação posterior à elaboração destes Termos de Uso e/ou da Política de Privacidade.

9.3. A responsabilidade civil, penal e/ou administrativa, assim como as obrigações contratuais do Hóspede continuarão exequíveis mesmo após o cancelamento do seu Cadastro.

9.4. Qualquer Hóspede poderá, a qualquer momento, solicitar ao Yô, pelos meios disponíveis na Plataforma, o cancelamento e exclusão de seu Cadastro na Plataforma, ficando ressalvada a guarda pelo Yô das informações e/ou Dados Pessoais cuja manutenção seja a ela imposta em razão de obrigações legais e/ou regulatórias ou, ainda, cuja a manutenção seja necessária para cumprimento de ordem judicial, no âmbito de processos judiciais e/ou administrativos e questionamentos de terceiros decorrentes das atividades desempenhadas pelo Hóspede na Plataforma. As informações sobre a forma e finalidade de uso dos Dados Pessoais e outros dados cadastrais dos Hóspede encontram-se na **Política de Privacidade** do Yô.

9.4.1. Nesta hipótese, o cancelamento será processado em um prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da data do recebimento, pelo Yô, da solicitação de cancelamento.

10. Reclamação sobre danos

10.1. O Anfitrião poderá apresentar uma denúncia ao Yô, mediante o compartilhamento de evidências, sobre eventuais danos ou prejuízos ocasionados pelo Hóspede, por terceiros e/ou por animais sob a sua responsabilidade.

10.1.1. O Yô prestará o suporte ao Anfitrião para encaminhar a reclamação ao Hóspede e verificar se o Hóspede violou os presentes Termos de Uso. Sendo constatado que o Hóspede efetivamente descumpriu os presentes Termos de Uso, o Yô poderá aplicar as penalidades previstas no presente documento.

10.2. O Hóspede concorda em cooperar de boa-fé e fornecer todas as informações necessárias ao Anfitrião, sendo exclusivamente responsável pela reparação dos danos causados, nos termos da cláusula 11 dos presentes Termos de Uso.

11. Responsabilidade do Hóspede

11.1. O Hóspede será exclusivamente responsável:

(i) por todos e quaisquer atos e/ou omissões por ele realizados a partir do seu acesso na Plataforma ou por atos ou omissões por ele ou por terceiros autorizados realizados durante a hospedagem;

(ii) por todo e qualquer conteúdo por ele carregado, enviado e/ou transmitido na Plataforma;

(iii) pela reparação de todos e quaisquer danos, diretos ou indiretos (inclusive decorrentes de violação de quaisquer direitos do Anfitrião, outros Usuários, de terceiros, inclusive direitos patrimoniais, danos materiais, danos morais, de propriedade intelectual, de sigilo e de personalidade), que sejam causados ao Yô, a qualquer outro Anfitrião ou Usuário, ou, ainda, a qualquer terceiro, inclusive em virtude do descumprimento do disposto nestes Termos de Uso ou de qualquer ato praticado a partir de seu acesso à Internet e à Plataforma.

12. Exclusão de garantias e de responsabilidades

12.1. 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 pelo Hóspede ou Anfitrião, parceiros, prestadores de serviço, outros usuários e/ou terceiros.

12.2. 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.

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

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

12.5. O Yô não será responsável por eventuais vícios ocultos existentes nos imóveis divulgados na Plataforma e/ou por qualquer falha técnica ou de segurança identificada pelo Hóspede.

12.6. Os Usuários reconhecem e concordam que o Yô não detém o controle das informações inseridas pelos demais Usuários, devendo o Usuário respeitar os limites da privacidade e a veracidade dos dados imputados.

12.7. 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.

12.8. 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.

12.9. 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.

13. Indenização

13.1. 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.

14. Propriedade Intelectual

14.1. Pertencem ao Yô: (i) todo e qualquer software, aplicativo ou funcionalidade empregado pelo Yô referentes à Plataforma; (ii) a identidade visual da Plataforma (incluindo o projeto de arte gráfico-visual de quaisquer de suas páginas); (iii) o nome empresarial, marca, nome de domínio, slogan ou expressão de propaganda ou qualquer sinal distintivo de sua titularidade inserido na Plataforma; e (iv) todo e qualquer conteúdo criado e produzido pelo Yô, por si ou por terceiros, os quais não poderão ser usados, sob qualquer meio ou forma, pelos Usuários.

14.2. Nas hipóteses em que a Plataforma permitir o envio e/ou transmissão de Conteúdos pelo Usuário, o Usuário concede autorização gratuita, não exclusiva, irrevogável e irretratável ao Yô para utilizar todos e quaisquer direitos intelectuais (inclusive autorais e conexos) patrimoniais sobre quaisquer conteúdos, incluindo fotografias, enviadas e/ou transmitidos pelo Usuário à Plataforma, sob qualquer meio ou forma, a seu exclusivo critério, sem qualquer restrição ou limitação de qualquer natureza. O Usuário declara e garante que os Conteúdos não infringem direitos de terceiros e que obteve todas as autorizações eventualmente necessárias para possibilitar o uso destes pelo Yô.

15. Validade dos Termos de Uso

15.1. Estes Termos de Uso continuarão a ser aplicáveis enquanto a Plataforma estiver ativa, em funcionamento, ainda que temporariamente indisponível.

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

- (a) Se o Hóspede tiver violado qualquer disposição destes Termos 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.

15.3. Mediante comunicação de interrupção dos serviços da Plataforma, todos os direitos, obrigações e responsabilidades que o Hóspede tiver assumido deverão ser exercidas no prazo de até 60 (sessenta) dias contados da comunicação do Yô, não sendo aplicável qualquer espécie de compensação e/ou indenização por parte do Yô ou dos demais Usuários da Plataforma.

15.4. 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.

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

16. Pagamento pelo Uso da Plataforma

16.1. O Yô, a seu exclusivo critério, poderá, a qualquer tempo, cobrar mensalidades e/ou anuidade para a utilização da Plataforma mediante a aviso prévio com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

17. Disposições Gerais

17.1. 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.

17.2. 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.

17.3. 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.

17.4. 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.

17.5. A tolerância quanto ao eventual descumprimento de quaisquer das disposições destes Termos de Uso por qualquer Hóspede não constituirá renúncia ao direito de exigir o cumprimento da obrigação, nem perdão, nem alteração do que consta aqui previsto.

17.6. O Yô poderá interromper, suspender ou alterar a Plataforma a qualquer momento, responsabilizando-se apenas e somente pelas reservas realizadas até o momento da comunicação. Os pontos não utilizados e/ou reservas que não tenham sido realizadas até a data de comunicação serão automaticamente excluídos ou anulados, não sendo cabível qualquer obrigação e/ou dever de indenização ou compensação por parte do Yô.

17.7. Em caso de fusão, cisão ou aquisição de parte dos negócios do Yô por outra empresa ou entidade, as informações e dados pessoais poderão ser um dos ativos de negócio transferidos, respeitadas as finalidades para as quais os dados pessoais foram coletados.

17.8. O Yô não será considerado em mora ou inadimplente em relação a qualquer direito ou obrigação previstos nestes Termos de Contratação se o motivo do descumprimento decorrer de caso fortuito ou força maior, na forma estabelecida pelo Código Civil Brasileiro.

17.9. 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.

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

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

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

17.13. Para maiores esclarecimentos entre em contato através do e-mail contato@yocasas.com.br.