

Cancelamentos do anfitrião

No caso de teres que cancelar uma reserva por razões inevitáveis, as condições que figuram na seguinte lista são aplicáveis a ti como anfitrião, bem como ao teu alojamento. Decidimos implementar estas disposições específicas, de modo a garantir, tanto para os hóspedes como para os anfitriões, um alto padrão de qualidade. Para nós, isto implica que os anfitriões respondam rapidamente às mensagens e pedidos, caso lhes seja possível, e que os anfitriões apenas aceitem reservas se as puderem garantir de forma vinculativa aos seus hóspedes.

Portanto, pedimos-te que leias com muita atenção as condições de cancelamento aplicáveis. Ao aceitares uma reserva (o qual também será aplicável se a reserva foi aceite pelo sistema, como no caso das chamadas “reservas imediatas”) concluíste um contrato vinculativo com o teu hóspede para utilização do teu alojamento durante o período da reserva. As condições de cancelamento fazem parte do presente contrato (Condições Gerais e Privacidade, cláusula 6.5) e são aplicáveis tanto para o hóspede como para o anfitrião. De acordo com as Condições Gerais da empresa, e segundo a cláusula 9.1.4, não podes cancelar unilateralmente este contrato.

Importante: A reserva só ficará oficialmente cancelada depois de receberes a confirmação desse cancelamento (via email).

Cancelar uma reserva

O nosso serviço de atendimento ao cliente irá perguntar a razão para o cancelamento. É possível que te peçam provas que demonstrem a inevitabilidade do cancelamento. Precisamos que nos dêes um motivo válido, visto que teremos que explicar ao hóspede as razões do cancelamento.

- Primeiro terás que te pôr imediatamente em contacto com o nosso serviço de apoio ao cliente. (por telefone ou [email](#)) de forma a analisar os próximos passos a seguir.

Contacta o teu hóspede imediatamente, e informa-o sobre as razões que te levaram ao cancelamento.

Importante: Oferece ao teu hóspede uma solução adequada.

- Em qualquer dos casos, o cancelamento terá que ser feito por escrito. O nosso serviço de apoio ao cliente exige um email teu, no qual devem constar os detalhes da reserva (particularmente os 8 dígitos do número de reserva)
- Receberás uma confirmação do cancelamento por escrito (via email) apenas após o serviço de apoio ao cliente ter rececionado o teu email e o ter processado.

Se o teu hóspede não concordar com a alternativa apresentada, ou caso não te seja possível oferecer-lhe uma, então será aplicada uma das seguintes condições:

- teu hóspede tem direito a acomodar-se num alojamento da 9flats ou num quarto de hotel, que esteja dentro da mesma categoria de preços.
- Se o alojamento ou o quarto de hotel for mais caro do que a reserva original da 9flats, o hóspede poderá exigir-te, eventualmente, os custos adicionais.

Consequências

De seguida explicamos-te de que forma um cancelamento afectará o perfil do teu alojamento, e a ti mesmo como anfitrião. De forma a garantir, tanto aos nossos hóspedes como aos nossos anfitriões, o nível mais elevado de qualidade, decidimos implementar as seguintes condições. Em primeiro lugar, queremos excluir os cancelamentos negligentes e assegurar-nos de que compreendes todas as responsabilidades que advêm com a aceitação duma reserva.

Sobre o que te diz respeito como anfitrião:

- Se a 9flats tiver que cancelar uma reserva, a teu pedido, o hóspede receberá um reembolso total das despesas em que tenha incorrido. Consequentemente, não receberás qualquer dinheiro desta reserva cancelada.
- A fatura correspondente à comissão que recebeste diretamente da 9flats, depois de aceitares a reserva, será considerada nula e sem efeito, com o teu cancelamento.
- Também será considerado um cancelamento do anfitrião, caso o teu hóspede não se consiga encontrar contigo à hora combinada no dia de chegada, e tu não estejas contactável dentro dum prazo razoável. Caso o serviço de apoio ao cliente se vir na obrigação de cancelar a reserva, durante a tua ausência no

check-in previsto, de modo a encontrar uma acomodação alternativa para o hóspede, então a reserva será igualmente cancelada em teu nome.

- Conforme descrito abaixo, a partir da segunda reserva cancelada por ti ou em teu nome, ser-te-á exigido o pagamento duma taxa de processamento.
- Os cancelamentos estão diretamente relacionados com o anfitrião e não com o alojamento. Isto significa que o número de cancelamentos está relacionado com o número total das reservas que aceitaste e não com o respetivo alojamento.

Sobre o que diz respeito ao alojamento:

- calendário do alojamento ficará bloqueado e não será mais liberado para o período que foi cancelado, de forma a evitar novos cancelamentos do anfitrião durante estes dias e para este alojamento.
- Será criada automaticamente uma avaliação negativa com apenas uma estrela, tanto no teu perfil como no perfil do alojamento correspondente, o que indica que a reserva foi cancelada por ti.
- Devido à avaliação automática, o teu alojamento correspondente cai nos resultados de pesquisa e será mais difícil de encontrar, visto que queremos oferecer aos nossos hóspedes apenas alojamentos disponíveis para reserva, bem como anfitriões de confiança.
- A partir do terceiro cancelamento num período de 6 meses, o teu alojamento não aparecerá nos resultados de pesquisa durante 3 meses.

Taxa de processamento

A partir do teu segundo cancelamento num período de 6 meses, ser-te-á cobrada uma taxa de processamento, independentemente de se tratar de alojamentos distintos.

- A partir do segundo cancelamento num período de 6 meses ser-te-á cobrada uma taxa de 100 euros.
- A partir do segundo cancelamento num período de 6 meses ser-te-á cobrada uma taxa de 200 euros, quando o cancelamento for efetuado precisamente no mesmo momento ou menos de 7 dias antes do check-in.

Litígios e reclamações

O teu hóspede tem a opção de entrar em contacto o nosso serviço de apoio ao cliente, desde que tenha encontrado defeitos que digam diretamente respeito ao alojamento, ou que não corresponda à oferta anunciada na 9flats (fotografias, descrição, morada, etc.). Nesse caso, o nosso serviço de apoio ao cliente entrará em contacto contigo para discutir a tua avaliação da situação. Recolheremos a informação do hóspede (reclamação por escrito, fotografias, bem como outras provas) e com base nisso, tentaremos chegar a uma solução amigável entre ambas as partes. **A tua colaboração neste processo é da maior importância**, visto que queremos dar a ambas as partes a oportunidade de expor e explicar a situação. Se não for possível chegar a um acordo, e as circunstâncias exigirem que o hóspede procure uma acomodação alternativa, então poderá acontecer que a 9flats tenha que fazer um cancelamento em nome do anfitrião.

Portanto, certifica-te que estás pronto para receber o teu hóspede, que o teu alojamento está arrumado e limpo, e que o hóspede conseguirá entrar em contacto contigo no dia da chegada. Apenas desta forma poderás evitar desde o início que recebas queixas ou cancelamentos indesejados, Nas nossas [FAQs](#) podes encontrar mais conselhos e dicas.