



THE MARKETING SCHOOL

GESTÃO DE CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO

TROCA DE CASA

Diana Ferreira nº 207 228

Trabalho elaborado para a disciplina de
Gestão de Canais de Distribuição,
leccionada pelo Mestre Luís Valentim.

IPAM LISBOA – JANEIRO 2010

ÍNDICE

INTRODUÇÃO.....	3
METODOLOGIA.....	4
CASO DE ESTUDO.....	5
CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA.....	10
CONCLUSÕES.....	14
BIBLIOGRAFIA.....	15
ANEXOS.....	16

Introdução

Com o progresso das economias mundiais e conseqüentemente com o aumento do período das férias pagas, verifica-se um aumento do turismo de massas, interessados principalmente em regiões onde oferecessem sol, praia e mar. Devido a este acréscimo de turistas, ouve a necessidade de desenvolver rapidamente as indústrias turísticas, de modo, a criar infra-estruturas indispensáveis, tais como: a construção de hotéis, pousadas, estalagens, a criação de aeroportos e mais algumas agências de viagem. Este fenómeno é realçado em muitos países empobrecidos onde a grande parte da sua subsistência passa pelo turismo.

No caso concreto de Portugal, a indústria turística muito tem contribuído para o desenvolvimento do país, e de entre todos os sectores de actividade económica, o turismo, é o que está mais exposto às alterações produzidas na sociedade, e aquele que, melhor reflecte essas alterações.

A profundidade dos canais de distribuição tem vindo a alterar-se em alguns sectores como o da hotelaria com o desenvolvimento de operadores especializados, eliminação ou substituição de intermediários ou o aumento de novos elementos, especialmente em ambiente electrónico, coexistindo, competindo e colaborando com as modalidades mais tradicionais em viagens de turismo.

Num mercado globalizado e em crescente evolução existe varias formas de alojamento. Quando um turista decide passar férias num determinado local, a sua primeira preocupação é o sítio onde vai ficar. Existe variadas alternativas, as mais tradicionais são: os hotéis, pousadas, pensões, parques de campismo, casa de familiares; por outro lado começa a surgir novas formas de alojamento como: troca de casas, troca de sofás, traça de hospitalidade, entre outras.

A troca de casa será a modalidade desenvolvida ao longo do trabalho de forma a identificar as várias transformações sofridas pelo mercado do turismo, e perceber se esta modalidade é uma tendência.

Metodologia

Primeiramente elaborou-se uma recolha de informação abordando o tema do turismo a nível global, recolhida em diversos *sites* sobre este tema. Através do *site* do Instituto Nacional de estatística e do *site* do Turismo de Portugal foi possível caracterizar a situação do turismo em Portugal e perceber a sua evolução.

Quanto á parte da pesquisa, em termos da empresa TrocaCasa, foi obtido através da colaboração do Administrador deste *site* o Sr. António Batista, o qual forneceu todo o material acerca do *site* e que desde já agradeço.

Turismo

O turismo é uma das actividades económicas de maior crescimento no mundo, mobiliza diversos sectores de actividade e agrega variados tipos de serviços.

Turismo mundial

“Segundo a edição de Janeiro de 2009 do Barómetro Mundial do Turismo da OMT (organização mundial de turismo), os resultados até agora apurados sobre o ano de 2008 apontam para um ano com um abrandamento considerável no crescimento das chegadas internacionais, devido à influência da extremamente volátil e desfavorável conjuntura económica mundial, provocada pela crise financeira e o aumento dos preços dos combustíveis, entre outros factores.” (site: Turismo de Portugal)

O turismo mundial encontra-se afectado pela recessão económica, no entanto existe regiões mais afectadas do que outras. Na Europa notou-se uma paralisação no crescimento desencadeado pelas performances negativas e pelos mercados em recessão.

Contudo é necessário realçar que, apesar da crise mundial ser verdadeira, o mercado do turismo já deu provas que tem bases para prosperar. Uma das maiores revelações são, sem dúvida a introdução de formas de viajar e de alojamento a preços extremamente baixos.

Turismo em Portugal

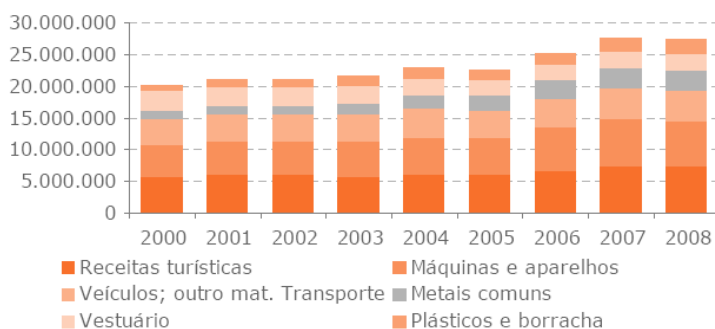
“Estamos a atravessar uma crise financeira mundial, é natural que o turismo se ressinta, mas estamos melhor que a generalidade dos destinos concorrentes e a perder menos do que, por exemplo, a Espanha” (presidente do Turismo de Portugal, Luís Patrão).

Mesmo deparando-se com a crise, Portugal tem recursos excepcionais (localização, património histórico e cultural, segurança, praias de qualidade, entre outros) que complementam uma estadia enriquecedora, atractiva e convidativa. Esta actividade tem a capacidade de criar riqueza e emprego tornando-se assim de extrema importância para a estratégia da economia portuguesa.

Comparando as Receitas Turísticas com os outros principais sectores exportadores nacionais constata-se que este sector tem uma importância relevante para a economia Portuguesa. Em relação aos restantes sectores de exportação, o Turismo é em média 2 a 3 vezes superior em termos de volume receitas externas geradas (ver quadro 1).

Quadro 1

**Comparação sectorial receitas turísticas/Top 5 receitas externas
milhões de €**



FONTE: INE - Instituto Nacional de Estatística

Na balança turística em Agosto de 2009 (quadro 2) evidencia-se um decréscimo nas três variáveis analisadas em relação ao período homólogo de 2008. As receitas turísticas em Agosto de 2009 representaram menos de vinte milhões de euros em relação ao mesmo período de 2008. As despesas assinalaram também uma regressão homóloga de 16%. O saldo da balança turística em Agosto de 2009 é de 736 milhões de euros, menos 3,9% do que em Agosto de 2008.

Quadro 2 – Balança turística

	Ago. 2009	Δ % 09/08		Acumulado Ago. 2009	Δ % 09/08
Receitas (milhões €)	989,3	-2,0 ▼		4.608,2	-8,5 ▼
Despesas (milhões €)	253,1	-16,0 ▼		1.856,3	-6,7 ▼
Saldo (milhões €)	736,2	3,9 ▼		2.752,0	-9,7 ▼

FONTE: BP - Banco de Portugal (valores provisórios)

O turismo em Portugal apesar de ter sofrido um decréscimo no último ano continua a ser uma forte aposta por parte do Governo e dos empresários do sector. Continuam a ser lançados projectos de alta qualidade em zonas tradicionais, bem como o surgimento de novos destinos de excelência. Ao longo dos anos notou-se o aumento da qualidade das infra-estruturas bem como dos recursos humanos

Alojamento

Na sociedade os indivíduos tem a necessidade de alojamento, onde possam exercer as suas actividades diárias e onde se sintam em segurança e cómodos. Sempre que um indivíduo necessita de se deslocar, um dos processos que precisa ter em atenção é onde irá passar as noites.

Tipos de alojamento:

- ✓ Casas para Arrendamento Temporário
- ✓ CouchSurfing
- ✓ Hotéis
- ✓ Hotéis de Charme
- ✓ Motéis
- ✓ Parques de Campismo
- ✓ Pousadas e Estalagens
- ✓ Quartos para arrendar
- ✓ Residenciais
- ✓ Termas e SPAs
- ✓ Troca de casa
- ✓ Troca de hospitalidade
- ✓ Turismo de aldeia
- ✓ Turismo de Habitação
- ✓ Turismo Rural

Existe variadas formas de alojamento, umas mais tradicionais como os hotéis, pousadas, residenciais e as mais contemporâneas como a troca de hospitalidade, troca de casa e couchSurfing. Cada tipo de alojamento irá satisfazer as mais variadas necessidades dos seus públicos alvos.

Canais de distribuição

O sector do turismo, assim como quase todos os ramos de actividade, passam por um *boom* de criação de websites para aproximar o contacto com clientes e intermediários. Desta forma, a internet acabou fortalecendo a possibilidade de distribuição directa por parte dos fornecedores de serviços turísticos.

No entanto apesar do crescimento acentuado de *sites* na internet que permitem a reserva de alojamento directamente, intermediários como agências de viagens ainda permanecem como uma importante parte do mix de distribuição dos meios de hospedagem.

A internet ainda permitiu a criação de novas formas de hospedagem. Nomeadamente a troca de casa, troca de hospitalidade, CouchSurfing, entre outras. Estas formas permitem poupar uma percentagem considerável do orçamento, contactar com a população residente, contactar directamente com as tradições e quotidiano da população local.

Troca de hospitalidade

Nesta forma de hospitalidade cada anfitrião receberá o sócio em sua casa, podendo assim dispor de um guia turístico para descobrir a região, bem como conviver com alguns costumes locais. Os que optam por trocar de hospitalidade, em conjunto escolhem as datas para efectuar a troca.

CouchSurfing

Este alojamento consiste na troca de sofás dos usuários. No entanto esta troca não precisa de ser necessariamente recíproca, cada usuário pode optar em deixar o seu sofá disponível ou não.

TrocaCasa

Nos anos 50, por iniciativa de professores que desejavam viajar durante as férias escolares a baixo custo, nasceu nos países anglo-saxões o conceito da troca de casas.

Nasceu em 1992 o *site* Homexchange.com com sede na Califórnia. É o líder na troca de casas, com mais de 20.000 inscrições em todo o mundo. Sendo este o primeiro *site* mundial de troca de casas durante as férias.

O *site* trocacasacom é a versão portuguesa do HomeExchange.com, desde de Agosto de 2006, altura em que ficou disponível online em português. Permite a um particular passar férias na residência ou em outro tipo de alojamento, de outra pessoa que virá, durante o mesmo período, passar as férias na sua habitação.

Consumidores

Públicos que estão apenas interessadas na descoberta de novos lugares e culturas diferentes. Caracterizam-se por ser de vários estratos sociais, na maior parte dos casos são professores, pessoas reformadas, executivos, trabalhadores independentes, médicos, advogados e outros profissionais.

Actualmente realizam-se mais de 250.00 por ano em mais de 100 países com um número superior a 26.000 membros. Em menos de um ano passaram de 20.000 para 26.000 membros. No entanto em Portugal o número é mais reduzido mas com perspectivas futuras satisfatórias. Dos 122 membros portugueses filiados no TrocaCasa.com, já realizaram mais de 120 trocas por todo o mundo.

Como funciona

O *target* interessado em aderir ao serviço terá de se fidelizar no *site* trocaca.com e pagar uma anuidade de 79,00€, onde terá incluído um seguro mundial de cancelamento de vigem. O pagamento poderá ser efectuado através do cartão de crédito ou por Paypal.

O membro terá de criar uma oferta de troca com um texto descritivo sobre o seu alojamento, localidade, vizinhança e outras informações pertinentes, ilustrado por fotografias representativas. O *site* TrocaCasa.com disponibiliza relatos de membros que já viveram este tipo de experiências, bem como os termos e condições de utilização, facilitando a compreensão do funcionamento deste serviço (Anexo 1).

Após a criação da oferta o filiado entrará em contacto com o parceiro que desejar efectuar a troca, ou se desejar, aguarda pela proposta de um parceiro interessado na sua oferta. Para aumentar o sentimento de segurança é providenciado modelos de acordos para que os membros possam estabelecer as regras básicas da troca.

Existe dois tipos de filiação, a de Prata que permite o contacto com todos os membros, e a de Bronze que apenas possibilita o contacto com outros membros.

Vantagens

- Poupança
- Experiência cultural
- Conforto

A troca de casas e de hospitalidade tem como principal vantagem a poupança, pois possibilitam um gasto idêntico ao quotidiano. Esta poupança verifica-se na inexistência de pagamento do alojamento, no modo de confecção das refeições e na frequente utilização gratuita de um veículo.

No entanto após a primeira troca os membros identificam a experiência cultural e o conforto como um dos principais benefícios. A troca permite viver como um habitante local e dessa forma sentir-se parte integrante da cultura local.

Concorrentes

- Intervac
- Homelink

O Site trocaCasa.com é líder no mercado Português, no entanto num mercado cada vez mais competitivo, encontra-se presente duas marcas que fornecem um serviço idêntico. Os Sites das marcas concorrentes encontram-se pouco desenvolvidos e de difícil compreensão, bem como desenvolvem uma fraca divulgação.

Apesar da comunicação desta forma de viajar ser fraca, já foi abordada pela imprensa e pelos media. A procura e o interesse por este serviço aumentou com a estreia do filme de Nancy Meyers “the Holiday”, que retrata a troca de casas por parte da actriz Cameron Diaz e Kate Winslate.

Ecoturismo

O Ecoturismo tem como princípio preservar o meio ambiente e os patrimónios da massificação, exibicionismo ou da exploração, bem como favorece o diálogo entre a população lusófona e os países visitados.

Esta forma de viajar permite igualmente evitar o aumento ou a desertificação da população local durante as férias, preservando assim a cultura e a economia local. Na troca de casas os parceiros têm a opção de efectuar as suas compras nas proximidades, estando assim a estimular o comércio local.

Por norma os parceiros trocam de automóvel, contribuindo para a diminuição do número de veículos alugados em circulação.

A troca de casa e de hospitalidade reúne muitas das opções futuras, tornando-se assim numa forte tendência que irá perdurar no mercado. As tendências futuras apontam para sustentabilidade das sociedades tendo em conta a preservação ambiental e cultural como a poupança a vários níveis (energética, reforma, consumo).

Conclusão

O turismo é uma actividade cada vez mais desejada e reconhecida por proporcionar bem-estar, conhecimento, afinidades, diversão, quebra da rotina, relaxamento, entre outras. As perspectivas futuras adivinham-se risonhas para esta actividade, sendo esta uma boa aposta para as entidades interessadas.

O turismo, como a maioria dos sectores de actividade, foram afectados pelo cenário de crise. Contudo, tendências como a troca de casa e de hospitalidade, encontraram neste cenário uma oportunidade de aumentar a procura dos seus serviços, pois além da vertente económica é uma boa maneira de dar a conhecer e divulgar uma região, participar na actividade económica local e praticar activamente um turismo ecológico.

Bibliografia/ Netgrafia

Livros:

- DIAS, Sérgio Roberto; “Estratégia e Canais de Distribuição”. Editora Atlas 1993

Sites:

- <http://www.trocacasa.com>
- <http://www.ine.pt>
- <http://www.turismodeportugal.pt>

Anexos

Anexo 1 – Termos e condições de utilização

Termos e Condições de Utilização do Site Trocacasa.com

TERMOS DE UTILIZAÇÃO - Actualizado a 08-02-2007

Termos e Condições de Utilização do Site Trocacasa.com

POR FAVOR LEIA NA ÍNTEGRA ESTES TERMOS E CONDIÇÕES DO SERVIÇO ANTES DE UTILIZAR ESTE SITE.

Ao continuar a aceder ou a utilizar este site, ou qualquer dos seus serviços, implica a ACEITAÇÃO DESTES TERMOS E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO. Ao Trocacasa.com reserva-se o direito de emendar, remover, ou adicionar estes termos e condições em qualquer altura, sem aviso prévio. Tais modificações serão imediatamente aplicáveis. Portanto, sempre que aceda ao site, consulte ou releia estes termos ou condições do serviço. Se não concorda com todas as cláusulas deste acordo, não deve aceder ou utilizar nenhuma área deste serviço.

SERVIÇOS do Trocacasa.com

- O Trocacasa.com, é apenas e unicamente, responsável pela publicação de Ofertas no seu site.
- O Trocacasa.com apoia-se na responsabilidade e na integridade dos autores das Ofertas.
- O Trocacasa.com não comprova a existência ou a exactidão da descrição das propriedades e não garante a realização de trocas. O Trocacasa.com não é responsável pelo rigor do conteúdo das Ofertas nem pelas acções dos Membros, e declina responsabilidades pelo rigor, conteúdo, ou disponibilidade de informação acedida ou lincada durante o uso deste serviço.
- Os Membros e utilizadores dos serviços do Trocacasa.com assumem toda a responsabilidade por qualquer tipo de acordo efectuado através deste site.

A UTILIZAÇÃO DO SITE DESTINA-SE EXCLUSIVAMENTE À TROCA DE CASAS OU ARRENDAMENTOS ENTRE MEMBROS

Todo o conteúdo deste site, incluindo as informações das Ofertas, só estão disponíveis para Membros e visitantes do Trocacasa.com com o único objectivo de concentrar acordos de troca de casas ou arrendamentos de férias entre Membros. Este site funciona como um clube organizado entre os Membros, no qual a informação é privada e não pertence ao domínio público. Os Membros não podem usar qualquer conteúdo deste site para qualquer solicitação ou uso comercial. É expressamente proibido compilar e armazenar informações provenientes deste site. Qualquer violação desta norma dará lugar a um processo de penalização de pelo menos 500 US\$ por Membro.

A correspondência de e-mail destina-se a organizar uma troca ou arrendamento entre os membros deste site. O contacto inicial terá de ser realizado através do formulário de e-mail localizado na página de cada uma das Ofertas. Qualquer tentativa de retirar o endereço de e-mail dos Membros para os contactar, individualmente ou em grupo, com outro fim que não a troca ou arrendamento de casa, constitui uma violação destes Termos de Utilização sendo alvo de suspensão ou expulsão deste site. Qualquer violação deste parágrafo penalizará o responsável com mínimo de 500 US\$ por cada Oferta contactada.

PROPRIEDADE INTELECTUAL

O site do Trocacasa.com e a totalidade do seu conteúdo estão protegidos por direitos de autor, marcas e serviços registados, tratados internacionais e/ou outros direitos de propriedade e leis dos EUA e outros países. O site do Trocacasa.com também está protegido como obra colectiva ou de compilação pelos direitos de autor norte-americanos e por outras leis e tratados, assim como cada um dos seus elementos. Você aceita respeitar todas as leis ou direitos de autor aplicáveis assim como, qualquer notificação adicional de direitos de autor ou restrições impostas pelo site. É proibida a cópia de qualquer conteúdo deste site para outro, a revenda, a distribuição ou a publicação do mesmo noutra local. Qualquer violação desta norma dará lugar a um processo de penalização de pelo menos 150 US\$ por Oferta copiada.

As fotografias ou descrições das Ofertas tornam-se propriedade do Trocacasa.com e podem ser utilizadas, por nós, para fins promocionais ou outros.

CÓDIGO DE CONDUTA

Como utilizador deste site, comprometo-me a:

- Descrever com rigor a minha casa em toda a correspondência, isto inclui uma descrição fiel do tipo, número e tamanho das divisões. As fotos do interior ou exterior da propriedade têm de ser da Oferta de troca ou arrendamento, a menos seja especificado o contrário. A omissão de descrições relevantes podem ser consideradas o mesmo que uma descrição incorrecta e sujeitar o Membro à expulsão do site;
- Publicar apenas informação referente a uma propriedade em cada Oferta;
- Não usar o site ou a minha Oferta para oferecer uma outra propriedade após o contacto com outros Membros;
- Deixar a minha casa devidamente preparada para o meu parceiro de troca;
- Tratar os outros Membros e as suas propriedades com cortesia e respeito. Tratar os bens dos meus parceiros de troca como se fossem meus e espero o mesmo dos meus parceiros. Deixar as suas casas com as mesmas ou melhores condições em que as encontrei;
- Notificar o meu parceiro de troca ou rendeiro no caso de danificar alguma coisa e, oferecer-me também para a substituir ou reparar.
- Honrar todas as obrigações a que me comprometi relativamente à troca de casa ou arrendamento de férias. Cancelar ou alterar algumas das datas apenas em circunstâncias especiais. Compreender que o meu parceiro planificou as suas reservas mediante o meu compromisso de troca e, se por qualquer motivo eu for

obrigado a cancelar ou alterar as datas da troca, comprometo-me a fazer todos os possíveis para o acomodar.

- Compreender que o Trocacasa.com oferece-me oportunidades e experiências que não estão disponíveis ao turista normal e, estou aberto aos pequenos obstáculos pessoais, culturais e linguísticos, que possam aparecer.
- Não fornecer informações falsas ou que possam induzir em erro os Membros do Trocacasa.com
- Não usar este site para transgredir alguma lei aplicável.
- Não enviar ficheiros que contenham vírus, cavalos de tTróia, código malicioso ou outro qualquer tipo de aplicação que possa prejudicar o bom funcionamento do computador de terceiros ou que, de algum modo, me permita o acesso não autorizado ao mesmo.
- Não publicar/enviar conteúdos ou enveredar por alguma conduta que sujeite o Trocacasa.com a um processo civil ou criminal.
- Responsabilizar-me por conduzir a minha investigação relativa a toda e qualquer queixa realizada por outros parceiros de troca, arrendatários/rendeiros, proprietários ou agentes.
- Assumir toda a responsabilidade no uso de toda a informação que eu encontrar no Trocacasa.com ou em sites afiliados.
- Compreender que os operadores do Trocacasa.com não assumem responsabilidade e de modo algum garantem a exactidão da informação contida em qualquer uma das páginas aqui publicadas.
- Compreender que eu tenho a autoridade para entrar neste acordo, afixar a minha Oferta e para oferecê-la para a troca ou arrendamento.
- Responsabilizar-me para investigar e aderir a todos os regulamentos locais incluindo, mas não limitado, permissões, licenças, impostos de ocupação e regulamentos de segurança.

DISPUTAS

Disputas resultantes ou relacionadas com a troca de propriedades devem tentar ser resolvidas amigavelmente entre o parceiros de troca. Caso a discussão amigável falhe, o Trocacasa.com pode ouvir os argumentos e dar sugestões para um acordo, no entanto não somos obrigados a tal. Disputas não resolvidas podem dar origem a uma expulsão do site.

DIREITO À EXCLUSÃO DE MEMBROS

Ao Trocacasa.com reserva-se o direito de excluir qualquer Membro por qualquer razão, incluindo o uso indevido do site, qualquer acção que, no nosso entender, possa comprometer a segurança do site, qualquer acção que advertidamente afecte outros Membros ou as suas propriedades, ou qualquer acção que achemos prejudicial ao Trocacasa.com.

Se alguma informação fornecida por um Membro for de carácter grosseiro, caso alguma Oferta ou acção de um Membro violar alguma lei ou clausula deste acordo, o Trocacasa.com reserva-se no direito de excluir a Oferta do Membro ou cancelar a sua Filiação sem direito a reembolso. O Trocacasa.com também pode cancelar a Filiação de qualquer Membro em qualquer altura por qualquer outra ou nenhuma razão, em

qualquer dos casos o Membro tem apenas direito ao reembolso do tempo restante da Filiação.

As Ofertas do Trocacasa.com funcionam numa base anual. Não existem reembolsos totais ou parciais.

DIREITO DOS MEMBROS AO CANCELAMENTO DE FILIAÇÃO

Os Membros podem cessar as suas Ofertas ou contas do Trocacasa.com em qualquer altura, bastando para isso contactar o Serviço de Apoio a Clientes. Os Membros que derem baixa das suas Ofertas ou contas não serão reembolsados.

EXONERAÇÃO E LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADES

Aceita utilizar o site Trocacasa.com e toda a informação neste contida assumindo o seu próprio risco. O Trocacasa.com não faz qualquer tipo de garantia, expressa ou implícita, relativa às Ofertas ou outras informações contidas no site, incluindo, mas não apenas, na exactidão e violação de leis. Aceita que o Trocacasa.com não poderá ser responsabilizado por lesões ou danos, directos ou indirectos, resultantes da sua ligação ao site Trocacasa.com, incluindo, e sem limitações, lesão física sofrida em qualquer uma das propriedades listadas, pelas mãos ou negligência de um Membro do Trocacasa.com ou qualquer outra pessoa, assim como, quaisquer danos sofridos na sua propriedade. O Trocacasa.com não pode ser responsabilizado por percas de lucros, prejuízos, punições, acidentes, danos ou qualquer outra reivindicação contra o Trocacasa.com por terceiros. EM NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA INCLUINDO, MAS NÃO LIMITADA A NEGLIGÊNCIA, PODE O Trocacasa.com, OS SEUS FORNECEDORES OU AGENTES EXTERNOS, SEREM RESPONSABILIZADOS PERANTE SI POR DANOS DIRECTOS, INDIRECTOS, ACIDENTAIS, CONSEQUENTES, ESPECIAIS, PUNITIVOS OU EXEMPLARES, MESMO QUE O Trocacasa.com TENHA SIDO ESPECIFICAMENTE AVISADO DA POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS, RESULTANTES DO USO OU IMPOSSIBILIDADE DO USO DO SERVIÇO, QUALQUER LINK OU ITEM NO SERVIÇO OU QUALQUER PROVISÃO DOS TERMOS DO MESMO. A lei aplicável pode não permitir a limitação ou exclusão de responsabilidades ou danos acidentais ou consequentes. Em caso algum pode o Trocacasa.com ser responsabilizado por qualquer valor acrescentado à quota anual paga pelos Membros.

INDEMNIZAÇÃO

Compromete-se a indemnizar o Trocacasa.com, os seus administradores, directores, accionistas e agentes por qualquer lesão ou danos sofridos directa ou indirectamente resultantes da sua utilização do serviço de Ofertas de casa no Trocacasa.com incluindo mas não limitado (i) em qualquer reivindicação por lesões ou danos a pessoas ou propriedades resultantes de uma propriedade sua; (ii) em qualquer reivindicação por lesões ou danos a pessoas ou propriedades resultantes de uma transacção na qual está envolvido; (iii) na violação do Termos e Condições de Utilização por si ou outro que utilize o seu computador (ou conta, quando aplicável); (iv) na reivindicação de qualquer utilização do Serviço por si ou outro que utilize o seu computador (ou conta, quando aplicável) infringindo os direitos da propriedade de terceiros; (v) em qualquer defeituosa representação feita por si; ou (vii) na quebra de qualquer acordo a ser realizado por si. Aceita pagar todos os custos, danos e despesas, incluindo, mas não limitado a,

honorários de advogados e custos relacionados com tal queixa, processo, acção ou procedimentos atribuídos a tal queixa.

O Trocacasa.com não pode nem actuará como mediador ou árbitro em qualquer disputa resultante da utilização do site Trocacasa.com. Quaisquer disputas resultantes da utilização do site Trocacasa.com ou dos seus afiliados, devem ser resolvidas entre as partes envolvidas directamente na troca de casa, troca de hospitalidade, arrendamento, ou qualquer outro uso das propriedades em questão. O Trocacasa.com não pode ser responsabilizado por qualquer acontecimento resultante de uma qualquer troca de casa ou arrendamento que está ou esteve publicado no site Trocacasa.com.

O Trocacasa.com recomenda que todas as partes peçam e recebam uma notificação por escrito da política de cancelamento/reembolso do parceiro e, por protecção, recomendamos a subscrição do seguro de cancelamento de viagem por sua conta. O Trocacasa.com não é responsável pelo reembolso de quaisquer valores relacionados com trocas ou arrendamentos.

DIREITO DE CEDÊNCIA

O Trocacasa.com pode ceder os direitos deste acordo sem o consentimento dos Membros. Caso o Trocacasa.com ceda os seus direitos, seja vendido ou chegue a um acordo de partilha de Ofertas com outra empresa, o Trocacasa.com ou o seu sucessor informará os Membros que poderão optar por cancelar a sua Filiação.

ACÇÃO LEGAL E APLICAÇÃO DESTE ACORDO

Caso ocorra algum desentendimento entre qualquer Membro ou utilizador do site Trocacasa.com, e que origine uma acção legal, o foro competente é do Condado de Los Angeles, Califórnia, Estados Unidos da América, que terá jurisdição exclusiva e aplicará as leis da Califórnia sem a possibilidade de contemplar outras leis. Em caso de litígio, a parte ganhadora tem direito á restituição dos honorários do advogado.

CLÁUSULAS DO ACORDO

Os termos e condições do serviço constituem o acordo entre você e o Trocacasa.com, e sobrepõe-se a qualquer outro acordo, quer oral ou escrito. Este acordo não pode ser modificado nem acrescentado, e em nenhuma condição pode ser renunciado, no todo ou em parte, excepto se por documento escrito. Se alguma das cláusulas destes Termos e Condições de Utilização não forem válidas ou não se aplicarem, significa que a mesma se aplicará no limite possível, e as restantes permanecerão vigentes.

TRANSFERÊNCIA DA OFERTA

Se vender a sua propriedade ou mudar de residência, pode alterar gratuitamente a sua Oferta do Trocacasa.com

POLÍTICAS DE SPAM

O Trocacasa.com não participa nem tolera o envio de E-mails de Publicidade Comercial Não Solicitados (SPAM).

Ao Trocacasa.com reserva-se o direito de excluir (sem reembolso) qualquer Membro que mencione o Trocacasa.com ou, sites, URLs, ou e-mails associados em qualquer mensagem SPAM.

Ao Trocacasa.com reserva-se o direito de excluir (sem reembolso) qualquer Membro que utilize o Trocacasa.com para enviar qualquer tipo de solicitação não relacionada com uma troca pessoal de casas ou uma resposta a um pedido.

MONITORIZAÇÃO DOS CONTACTOS

Os contactos de troca podem ser lidos, controlados e filtrados pelo Trocacasa.com. Apesar dos esforços do Trocacasa.com é possível que alguns contactos de troca sejam entregues com SPAM, outros ainda podem não ser entregues. O Trocacasa.com não pode ser responsabilizado pelos contactos de troca não entregues ou mal entregues.

POLÍTICAS DE FILIAÇÃO

Ao Trocacasa.com reserva-se o direito de rejeitar ou alterar qualquer Oferta. Após este material ter sido enviado, editado ou publicado no Trocacasa.com, tornar-se-á propriedade do Trocacasa.com e das suas filiais e não pode ser copiado sem permissão prévia.

CONTEÚDOS ACEITÁVEIS

Esperamos que todos os Membros respeitem as seguintes Políticas de Conteúdos Aceitáveis:

- Existem lugares específicos para introduzir endereços de Internet (também conhecidos como links ou URLs) e endereços de e-mail nas Ofertas do Trocacasa.com. Todos os Endereços de Internet ou Links serão aprovados e devem situar-se unicamente na secção de URL na respectiva Oferta. Os Endereços de E-mail e outros contactos de informação devem situar-se apenas nos locais especificados da Oferta. Serão removidas, sem aviso prévio, quaisquer referências a endereços de Internet, sites de Internet, endereços de e-mail ou números de telefone.
- As Ofertas não devem conter vulgaridades, comentários violentos, de ódio, ou referências de natureza sexual. Todas estas referências não são consideradas aceitáveis e podem ser removidas sem aviso prévio. Em caso de conteúdos conflituosos, o Trocacasa.com tomará a última decisão em relação à adequação ou não do referido conteúdo.

Ao utilizar de forma continuada os serviços do Trocacasa.com manifesto estar de acordo com estes termos e condições gerais.

Fonte: trocacasa.com