

# PLATAFORMA S-E-T-T HUB — TERMOS E CONDIÇÕES (B2B)

Contrato de Plataforma de Reservas para clientes do setor de viagens

*Tradução do master inglês v2 · 25.08.2026 · A versão inglesa é a versão vinculativa; as traduções destinam-se apenas a facilitar a leitura.*

## VERSÃO VINCULATIVA



ENGLISH (MASTER)

*Esta tradução destina-se apenas a facilitar a leitura. Apenas a versão inglesa é vinculativa e prevalece — acessível aqui.*

## Preâmbulo e Aceitação

O presente contrato (o “Contrato” ou os presentes “Termos”) é um contrato entre empresas (B2B) celebrado entre a S-E-T-T Worldwide Reservation FZE, Sheikh Hammad Bin Abdullah Street, Creative Tower, Fujairah, Emirados Árabes Unidos, licença n.º 4490/2014 (“S-E-T-T”, expressão que inclui qualquer sociedade do grupo S-E-T-T) e o cliente do setor de viagens que acede à Plataforma de Reservas (a “Empresa”).

A Plataforma de Reservas e o Serviço destinam-se exclusivamente a utilização profissional no setor de viagens e não constituem um serviço dirigido a consumidores. Ao aceder ou utilizar a Plataforma de Reservas, ou ao efetuar uma Reserva, a Empresa aceita os presentes Termos. Caso a Empresa não concorde, não deve aceder nem utilizar a Plataforma de Reservas.

Os presentes Termos são aceites por via eletrónica. Ao aceder e/ou utilizar o S-E-T-T Hub, a Empresa confirma que os presentes Termos e Condições foram aceites eletronicamente no âmbito do processo de início de sessão/acesso. Não é exigida assinatura autónoma nem é emitido qualquer exemplar assinado. O registo eletrónico de aceitação mantido pela S-E-T-T constitui prova da aceitação pela Empresa.

Os presentes Termos são publicados em inglês e em tradução. A versão inglesa é a versão vinculativa e que faz fé. Em caso de divergência, incoerência ou diferença de interpretação entre a versão inglesa e qualquer tradução, prevalece a versão inglesa.

Os Produtos de Viagem disponíveis na Plataforma de Reservas são alojamento hoteleiro, transferes, excursões e atividades, bilhetes para eventos desportivos e outros, e aluguer de automóveis. O acesso através da interface API/XML OUT, quando concedido, rege-se adicionalmente pelo Contrato API/XML OUT S-E-T-T autónomo.

## 1. Definições

Nos presentes Termos: “Plataforma de Reservas” designa o sistema de reservas em linha da S-E-T-T e, quando concedida, a respetiva interface API/XML OUT; “API” designa essa interface de programação de aplicações; “Produtos de Viagem” designa os serviços de viagem individuais disponibilizados na Plataforma de Reservas, nomeadamente alojamento hoteleiro, transferes, excursões e atividades, bilhetes para eventos desportivos e outros, e aluguer de automóveis; “Reserva” designa um registo de reserva efetuado pela Empresa por conta e em nome dos seus clientes; “Cliente” designa o cliente próprio da Empresa; “Fornecedor” designa o prestador terceiro de um Produto de Viagem (por exemplo, um hotel, um operador de transferes, um organizador de atividades ou eventos, ou uma empresa de aluguer de automóveis); “Tarifas” designa as tarifas líquidas fornecidas à Empresa; “Contrato Financeiro” designa o Contrato Financeiro S-E-T-T autónomo que rege o crédito, a faturação e o pagamento; e “Informação Confidencial” tem o significado previsto na Cláusula 14.

## 2. Concessão de Acesso

A S-E-T-T concede à Empresa um direito limitado, não exclusivo, intransmissível e não sublicenciável de aceder à Plataforma de Reservas para pesquisar, integrar e efetuar Reservas de Produtos de Viagem prestados por Fornecedores, por conta e em nome dos Clientes da Empresa. O acesso pode ser efetuado em linha ou, quando

acordado, através da interface API/XML OUT nos termos do Contrato API/XML OUT; as referências à Plataforma de Reservas incluem a API quando esta tenha sido concedida.

### **3. Papel da S-E-T-T**

A S-E-T-T atua exclusivamente como intermediária B2B e prestadora de tecnologia que facilita o processo de reserva. A S-E-T-T não é, nem deve ser considerada, agência de viagens, operadora turística, organizadora de viagens organizadas ou principal. Caso a Empresa combine Produtos de Viagem obtidos através da S-E-T-T entre si ou com outros serviços de viagem, formando uma viagem organizada ou um produto combinado, ou venda a consumidores, essa combinação e essa venda são realizadas exclusivamente pela Empresa e permanecem da sua própria responsabilidade, incluindo todas as obrigações de defesa do consumidor e em matéria de viagens organizadas perante os seus Clientes.

### **4. Produtos de Viagem e Conteúdos**

A S-E-T-T pode disponibilizar inventário, Tarifas, disponibilidade, informação de produto e de conteúdo, condições de cancelamento, descrições, imagens e outros conteúdos provenientes da S-E-T-T, de Fornecedores ou de fornecedores de conteúdos terceiros. A S-E-T-T não garante qualquer número mínimo de Fornecedores, destinos, Tarifas ou disponibilidade e pode acrescentar, remover ou alterar inventário a qualquer momento. A informação é disponibilizada tal como recebida dos Fornecedores e de outras fontes, no estado em que se encontra; a S-E-T-T não garante que a totalidade desses conteúdos esteja isenta de erros em permanência, cabendo à Empresa rever os termos, observações e informações específicas de cada produto e transmitir os termos relevantes aos seus Clientes antes da venda.

### **5. Tarifas, Margem e Impostos**

Salvo indicação expressa em contrário, as Tarifas são tarifas líquidas para a Empresa e, salvo indicação em contrário através da Plataforma de Reservas, incluem os impostos e taxas aplicáveis. A Empresa define e cobra a sua própria margem e preço de revenda diretamente aos seus Clientes. Determinados impostos locais e taxas de resort ou de instalações podem ser devidos à chegada. Caso os impostos/IVA sejam alterados após a realização de uma Reserva, a diferença resultante pode ser cobrada. A moeda aplicável é indicada na Plataforma de Reservas.

### **6. Reservas, Reverificação e Confirmação**

Os resultados de pesquisa e de disponibilidade são indicativos e podem alterar-se até à confirmação. Sempre que o fluxo de trabalho o exija, a Empresa deve executar a etapa de reverificação/validação antes de reservar. Uma Reserva só é vinculativa quando a S-E-T-T devolve uma confirmação de reserva bem-sucedida e uma referência de reserva S-E-T-T, sob reserva das condições de reserva confirmadas. A Empresa é responsável pela exatidão dos nomes dos viajantes, datas, ocupação e de todos os dados de reserva que submete.

### **7. Vouchers**

Os vouchers conferem ao Cliente o direito aos Produtos de Viagem pré-pagos nos termos neles indicados. Os extras e alterações (por exemplo, saída tardia, alimentação e bebidas, serviço de quartos, upgrades) são liquidados pelo Cliente diretamente com o Fornecedor. A Empresa pode emitir os seus próprios vouchers ou utilizar e-vouchers gerados pela Plataforma de Reservas, devendo manter o contacto de emergência da S-E-T-T em qualquer voucher utilizado.

### **8. Alojamento Hoteleiro**

As classificações, mapas e imagens de hotéis constituem orientação não oficial e não são garantidos. Os quartos são atribuídos pelo hotel no momento do check-in; os pedidos especiais são transmitidos mas não garantidos. O check-in é habitualmente a partir das 15:00 e o check-out até às 12:00. Sempre que um Cliente chegue tarde, a Empresa deve indicar a hora estimada de chegada no momento da Reserva; caso contrário, o quarto pode ser revendido. Os tipos de quarto e as configurações de camas são conforme descritos; as camas extra devem ser solicitadas no momento da Reserva. Os hotéis podem exigir passaporte ou documento de identificação e um cartão de crédito ou depósito em numerário para despesas acessórias no check-in, e podem recusar menores não acompanhados. Caso as obras de renovação tenham sido divulgadas no momento da Reserva, não é devido qualquer reembolso por perturbações decorrentes das mesmas. As Tarifas são contratadas para o mercado de lazer; um Fornecedor pode recusar um

hóspede corporativo ou um acordo de tarifa corporativa conflituante.

## **9. Transferes, Aluguer de Automóveis, Excursões, Atividades e Bilhetes**

Os transferes são prestados por Fornecedores terceiros: o Cliente é recebido no ponto de recolha de acordo com a encomenda, sob reserva de tempos de espera gratuitos razoáveis; se o Cliente não comparecer dentro do tempo de espera aplicável, o serviço considera-se prestado, desde que o Fornecedor tenha tentado o contacto de forma razoável. A Empresa deve assegurar que a reserva corresponde às necessidades do Cliente (dimensão/tipo de veículo, lugares) e que portagens rodoviárias, de pontes e de aeroporto, estacionamento, taxas de bagagem, combustível, seguro, gratificação ao motorista e impostos aplicáveis estão cobertos conforme especificado.

O aluguer de automóveis está sujeito aos termos do Fornecedor de aluguer; são habitualmente exigidos carta de condução válida (ou internacional), documentação de suporte e uma autorização de segurança em cartão de crédito. A S-E-T-T não assume qualquer responsabilidade relativamente ao serviço de aluguer de automóveis.

As excursões e atividades são prestadas por Fornecedores terceiros e estão sujeitas aos termos, regras de segurança e requisitos de participação do Fornecedor, podendo depender das condições meteorológicas, de números mínimos ou de capacidade.

Os bilhetes para eventos desportivos e outros são fornecidos sob reserva dos termos do organizador e do evento. Os eventos podem ser adiados, deslocados ou cancelados pelo organizador; os bilhetes são, em regra, não reembolsáveis, intransmissíveis e não alteráveis após emissão. Caso o organizador conceda um reembolso ou uma solução, a S-E-T-T transfere o montante efetivamente recebido e não assume qualquer obrigação autónoma de indemnização por alterações do evento.

## **10. Cancelamentos, Alterações, Não Comparências e Erros de Tarifa**

A política de cancelamento de cada Reserva é definida pelo Fornecedor e apresentada no momento da Reserva; a Empresa deve transmiti-la aos seus Clientes. Os prazos de cancelamento dependem do Produto de Viagem, do Fornecedor e das datas, sendo comunicados com a confirmação. O cancelamento após o prazo ou uma não comparência pode implicar até 100% do montante reservado; a S-E-T-T apenas cobra à Empresa na medida em que um Fornecedor cobre à S-E-T-T.

As alterações (incluindo alterações de nome e de datas) estão sujeitas a disponibilidade e à aprovação do Fornecedor e podem implicar uma taxa administrativa. Todos os pedidos de cancelamento e alteração devem ser efetuados através da Plataforma de Reservas ou por escrito, diretamente junto da S-E-T-T e não do Fornecedor; os pedidos efetuados por telefone não são processados. Os reembolsos apenas são possíveis na medida em que a S-E-T-T receba o reembolso correspondente do Fornecedor.

Em caso de Reservas duplicadas, podem aplicar-se encargos adicionais; a S-E-T-T envidará esforços razoáveis para os minimizar. Em caso de sobre-reserva, a Empresa pode aceitar ou recusar alojamento alternativo dentro de um prazo razoável; qualquer custo superior de nova reserva é suportado pela Empresa. Um Fornecedor pode corrigir um erro manifesto de tarifa numa Reserva futura, podendo nesse caso a Empresa cancelar ou aceitar a tarifa corrigida.

## **11. Distribuição, Subagentes e Redistribuição**

A Empresa pode distribuir Produtos de Viagem através da sua própria sociedade, das sociedades do seu grupo, da sua rede normal de vendas e distribuição e de agências de viagens de retalho e subagentes afiliados que operem nesse modelo, mantendo-se plenamente responsável perante a S-E-T-T por toda essa distribuição. A Empresa não pode, sem aprovação prévia escrita da S-E-T-T, fornecer ou redistribuir o feed API/XML da S-E-T-T, credenciais ou inventário/conteúdo em bruto a outros bedbanks, grossistas, agregadores de API, plataformas de API independentes de terceiros ou empresas de tecnologia/distribuição não relacionadas. A distribuição a retalho de reservas é permitida; a redistribuição ou revenda do próprio feed da S-E-T-T não o é.

## **12. Reclamações**

A Empresa mantém-se o contacto principal dos seus Clientes. As reclamações suscetíveis de resolução durante a estadia ou a prestação do serviço devem ser apresentadas ao Fornecedor em tempo real; as restantes reclamações devem ser comunicadas prontamente à S-E-T-T, acompanhadas de documentação de suporte. A Empresa não pode prometer reembolsos, indemnizações ou assunção de custos em nome da S-E-T-T sem aprovação prévia escrita.

### 13. Pagamento e Condições Financeiras

O pagamento é efetuado com base em linha de crédito, pré-pagamento ou tarifas comissionáveis, conforme previsto no Contrato Financeiro autónomo, que rege a moeda da conta, o limite de crédito, a faturação, as datas de vencimento, os reembolsos/notas de crédito, os encargos bancários e a suspensão por falta de pagamento. Em caso de incoerência em matéria de pagamento, crédito ou faturação, prevalece o Contrato Financeiro.

### 14. Confidencialidade

Cada parte protege a Informação Confidencial da outra com, pelo menos, diligência razoável, utiliza-a apenas para efeitos da relação e divulga-a apenas a quem dela necessite conhecer, sujeito a obrigações de confidencialidade equivalentes. "Informação Confidencial" designa os termos do presente Contrato, as Tarifas, as identidades de Fornecedores e Clientes, segredos comerciais, tecnologia, planos de negócio e outras informações não públicas. Quando a divulgação seja legalmente exigida, a parte recetora dá aviso escrito imediato, sempre que tal seja legalmente admissível. Esta obrigação subsiste durante três (3) anos após a cessação; os segredos comerciais permanecem protegidos enquanto se qualificarem como tal.

### 15. Propriedade Intelectual, Marcas e Licença de Conteúdos

A S-E-T-T e os seus licenciadores detêm todos os direitos de propriedade intelectual sobre a Plataforma de Reservas, as suas marcas e marcas de serviço ("Marcas") e os seus conteúdos. A S-E-T-T concede à Empresa uma licença limitada, não exclusiva, intransmissível e revogável, pelo Prazo, para utilizar as Marcas e os conteúdos exclusivamente para comercializar e vender os Produtos de Viagem através dos canais permitidos, em conformidade com as diretrizes de utilização da S-E-T-T. Os direitos da Empresa têm a mesma extensão e estão sujeitos às licenças a montante de Fornecedores e de conteúdos da própria S-E-T-T (incluindo a GIATA e outros fornecedores terceiros); a S-E-T-T não concede sobre os dados GIATA, conteúdos de fornecedores ou imagens direitos mais amplos do que aqueles de que dispõe, devendo a Empresa dispor da sua própria licença GIATA sempre que tal seja necessário para utilizar os Multicodes ou identificadores GIATA. A Empresa não pode remover avisos de propriedade e, em caso de cessação, cessa a utilização e elimina os conteúdos em cache no prazo de trinta (30) dias.

### 16. Proteção de Dados

As partes atuam como responsáveis pelo tratamento independentes relativamente aos dados pessoais que respetivamente tratam. Cada parte é responsável pelo tratamento lícito, pela segurança, pelo armazenamento e pelo manuseamento dos dados pessoais nos seus próprios sistemas; a interface entre os sistemas constitui o ponto técnico de transferência, aplicando-se esta repartição em ambos os sentidos. Os dados pessoais trocados são utilizados apenas na medida do necessário para pesquisar, reservar, prestar assistência e administrar reservas e para cumprir as obrigações legais conexas.

O representante da S-E-T-T na UE nos termos do artigo 27.º do RGPD é a SETT Service GmbH, Joseph-Effner-Straße 10, 85221 Dachau, Alemanha (datenschutz@s-e-t-t.com). Sempre que um acordo autónomo de subcontratação de tratamento de dados ou cláusulas contratuais-tipo (incluindo para qualquer transferência para país terceiro para os EAU) sejam legalmente exigidos, os mesmos consideram-se incorporados por remissão através da documentação-padrão de proteção de dados da S-E-T-T e prevalecem em matéria de proteção de dados.

### 17. Utilização Aceitável e Restrições

A Empresa não pode: revender, sublicenciar, publicar, difundir ou distribuir o Serviço ou o feed, salvo na medida permitida pela Cláusula 11; contornar funcionalidades de segurança; efetuar engenharia inversa ou tentar obter o código-fonte; efetuar scraping ou utilizar meios automatizados que imponham uma carga não razoável; interferir com a integridade do Serviço; remover avisos de propriedade; utilizar o Serviço para desenvolver um produto concorrente; enviar comunicações comerciais não solicitadas; ou utilizar o Serviço de forma ilícita ou em violação de termos de qualquer Fornecedor ou terceiro.

### 18. Exclusões de Garantia

A S-E-T-T atua apenas como intermediária e não assume responsabilidade pelos Produtos de Viagem prestados pelos Fornecedores. O Serviço e os conteúdos são disponibilizados no estado em que se encontram e conforme disponibilidade, excluindo a S-E-T-T todas as garantias implícitas (incluindo comerciabilidade, adequação a uma finalidade e não violação de direitos) na máxima medida permitida por lei. A S-E-T-T não garante um funcionamento

ininterrupto ou isento de erros. A S-E-T-T não responde por atos, erros ou omissões dos Fornecedores, por conteúdos de terceiros, nem por atrasos, cancelamentos, sobre-reservas, greves, problemas técnicos/de Internet ou casos de força maior fora do seu controlo razoável. A presente Cláusula está sujeita ao regime de responsabilidade previsto na Cláusula 19.

## **19. Responsabilidade**

A responsabilidade máxima da S-E-T-T relativamente a uma Reserva específica não excede o valor líquido total da reserva devido à S-E-T-T por essa Reserva (o limite por Reserva). Trata-se de um limite por Reserva e não de um limite anual ou agregado.

Na máxima medida permitida pela lei aplicável, a S-E-T-T não responde por danos indiretos, consequenciais, especiais, incidentais ou punitivos, lucros cessantes, perda de negócio, de receitas, de clientela, de dados ou de reputação, nem pelo custo de serviços substitutos. Caso um Fornecedor conceda um reembolso ou uma solução, a S-E-T-T transfere o montante efetivamente recebido do Fornecedor e não assume qualquer obrigação autónoma adicional de indemnização. Nenhuma ação pode ser intentada decorridos mais de doze (12) meses sobre a constituição do direito, ou após o prazo de prescrição legal aplicável, consoante o que ocorrer primeiro.

As exclusões e o limite acima aplicam-se, salvo quanto à responsabilidade que não possa ser excluída ou limitada nos termos da lei imperativa aplicável dos EAU.

## **20. Indemnização**

A Empresa indemniza e mantém indemnes a S-E-T-T, as suas afiliadas e os Fornecedores relativamente a todas as reclamações, perdas, danos, coimas e custos (incluindo honorários legais razoáveis) apresentados por Clientes ou terceiros e decorrentes de: incumprimento dos presentes Termos pela Empresa; atos ou omissões dos seus Clientes; violação pela Empresa de qualquer lei (incluindo a legislação de proteção de dados) ou de direitos de terceiros; atuação da Empresa como agência de viagens, operadora turística ou organizadora de viagens organizadas; ou utilização da Plataforma de Reservas pela Empresa.

## **21. Suspensão**

A S-E-T-T pode suspender ou restringir o acesso de imediato sempre que tal seja razoavelmente necessário em virtude de pagamento em atraso, ultrapassagem do limite de crédito, suspeita de fraude, risco de segurança, utilização anómala, abusiva ou ameaçadora do sistema, ou incumprimento substancial. Não é exigido prazo de sanção antes de uma suspensão técnica ou de segurança de emergência. O acesso é repostado assim que a questão seja resolvida a contento razoável da S-E-T-T.

## **22. Prazo e Cessação**

O presente Contrato inicia-se na data em que a Empresa aceita pela primeira vez os presentes Termos por via eletrónica através do processo de início de sessão/acesso ao S-E-T-T Hub (a "Data de Início de Vigência") e vigora por um período inicial de vinte e quatro (24) meses, renovando-se automaticamente por períodos sucessivos de doze (12) meses, salvo se qualquer das partes comunicar por escrito, com pelo menos noventa (90) dias de antecedência relativamente ao termo do período em curso. Qualquer das partes pode resolver o contrato de imediato em caso de insolvência da outra, ou em caso de incumprimento substancial não sanado no prazo de trinta (30) dias após notificação, ou de imediato quando o incumprimento respeite a fraude, conduta ilícita ou comprometimento da segurança. As Reservas confirmadas e as obrigações de pagamento vencidas, bem como as Cláusulas 14, 15, 16, 19, 20 e 23, subsistem à cessação.

## **23. Lei Aplicável e Resolução de Litígios**

Os presentes Termos regem-se pela lei dos Emirados Árabes Unidos, sem consideração pelas normas de conflitos de leis; a Convenção das Nações Unidas sobre Contratos de Compra e Venda Internacional de Mercadorias não é aplicável.

Qualquer litígio emergente dos presentes Termos ou com eles relacionado será resolvido definitivamente por arbitragem ao abrigo do Regulamento do Dubai International Arbitration Centre (DIAC), em língua inglesa, perante um (1) árbitro; a sede da arbitragem é o Dubai, Emirados Árabes Unidos. Não será utilizado o DIFC-LCIA. Qualquer das partes pode requerer providências cautelares ou injuntivas junto de qualquer tribunal competente.

## 24. Disposições Gerais

A S-E-T-T pode ceder ou transmitir os presentes Termos dentro do seu grupo sem consentimento; a Empresa não pode ceder sem consentimento prévio escrito da S-E-T-T. Os presentes Termos (juntamente com o Contrato Financeiro, o Contrato API/XML OUT quando aplicável, e quaisquer anexos) constituem o acordo integral e substituem entendimentos anteriores. Se alguma disposição for inválida, subsiste o remanescente e a disposição é reformulada de modo a aproximar-se o mais possível da intenção válida. A não exigência de cumprimento não constitui renúncia. As notificações são efetuadas por escrito (por correio eletrónico para os contactos indicados; as notificações em matéria de proteção de dados para [datenschutz@s-e-t-t.com](mailto:datenschutz@s-e-t-t.com)). As partes são contratantes independentes. Os componentes de software de terceiros permanecem sujeitos às respetivas licenças. A S-E-T-T pode referenciar a Empresa como cliente em ações de marketing, salvo oposição escrita da Empresa. Nenhuma das partes responde por incumprimentos causados por acontecimentos fora do seu controlo razoável (força maior). A língua inglesa é a língua vinculativa; as traduções destinam-se apenas a facilitar a leitura. Em caso de incoerência, o presente Contrato prevalece sobre os termos gerais do sítio Web.

Os presentes Termos são aceites por via eletrónica através do processo de início de sessão/acesso ao S-E-T-T Hub e, por conseguinte, não são celebrados mediante assinatura. Nenhuma página de assinaturas faz parte do presente documento.