



hotels and resorts with a new attitude

## REGULAMENTO

### TERMOS E CONDIÇÕES

1. Programa de Fidelização Altis Blue&Green através do qual são concedidos benefícios aos clientes das suas unidades hoteleiras.
2. Podem ingressar no clube todas as pessoas com mais de 18 anos às quais será atribuído um cartão e respectivo número.
3. A participação e benefícios do programa são pessoais e intransmissíveis, não podendo ser cedidos a terceira entidade, seja a que título for.
4. O Membro deverá manter actualizados os dados de contacto e perfil na área dedicada para o efeito no site - [www.altishotels.com](http://www.altishotels.com) ou [www.blueandgreen.com](http://www.blueandgreen.com) - e pode cessar a sua participação a todo o momento, bastando que o comunique, por escrito, junto de qualquer unidade hoteleira abrangida ou do referido endereço electrónico, com a antecedência de 30 dias relativamente à data de produção de efeitos.
5. Em nenhuma circunstância, os pontos creditados na conta do Membro do Programa de Fidelização poderão ser convertidos em dinheiro, vales ou outro benefício não previsto no presente Regulamento.

### CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO CARTÃO

1. O cartão fornecido no âmbito do presente Programa de Fidelização é pessoal e intransmissível e propriedade do Grupo Altis Hotels.
2. Na eventualidade de perda ou extravio do cartão por mais de duas vezes, a emissão dos cartões subsequentes obriga ao pagamento de uma taxa. A referida taxa terá o valor de 25€ ou o equivalente em pontos (a descontar do respectivo cartão de Membro).

3. Será atribuído ao Membro um cartão personalizado a partir da terceira utilização em F&B (restaurantes e bares) e da terceira estadia (em datas não consecutivas) em alojamento.

## **BENEFÍCIOS**

1. O Programa de Fidelização confere aos seus Membros, como benefício base, o crédito de 1 (um) ponto cada euro pago nos consumos de alojamento, restauração e bares, deduzido do IVA ou de imposto equivalente.
2. Em campanhas, acções e promoções exclusivas e periódicas serão creditados pontos bónus aos Membros do Programa de Fidelização que adiram às mesmas. Essas ofertas poderão ser de natureza variada e serão devidamente comunicadas quer no website [www.altishotels.com](http://www.altishotels.com) ou [www.blueandgreenhotels.com](http://www.blueandgreenhotels.com) (em área reservada) como por e-mail, SMS ou newsletter.
3. Em campanhas permanentes, as reservas directas nos sites [www.altishotels.com](http://www.altishotels.com) e [www.blueandgreenhotels.com](http://www.blueandgreenhotels.com) serão alvo de atribuição de pontos bónus por parte da administração do Programa de Fidelização Altis Blue&Green.

## **CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DOS BENEFÍCIOS**

1. É condição da realização da reserva e da utilização dos benefícios do Programa a identificação dos Membros e a indicação do respectivo número de Membro, ou outro elemento identificativo, quando pedido pelo colaborador do Grupo Altis Hotels ou Blue&Green Hotels.
2. É condição da utilização dos benefícios do Programa o valor mínimo de 150 pontos acumulados.

## **OBTENÇÃO DE PONTOS**

1. Serão creditados aos Membros do programa os pontos relativos aos consumos que realizem em matéria de alojamento, restauração e bar, desde que pagos no momento da reserva, durante a estadia, no check-out ou após o consumo, podendo ser atribuídos pontos em outras situações específicas, nos termos de informação sobre o assunto divulgada no site ou outros meios.

2. Por cada euro (€) gasto em alojamento ou F&B (restaurantes e bares das unidades hoteleiras) é creditado 1 (um) ponto no cartão. Com uma remissão respectiva de 5%. A título exemplificativo, 100€ gastos em alojamento equivale automaticamente a 100 pontos, com uma remissão de 5% o membro fica com 5€ para gastar posteriormente em alojamento e/ou F&B, nas unidades hoteleiras Altis Hotels e Blue&Green Hotels.
3. Os pontos creditados só serão válidos para utilização após 48 horas da operação.
4. Não serão creditados os pontos nos termos previstos no n.º 1 anterior, nos casos de consumos que se reportem às seguintes situações:
  - a. Estadias nas quais tenha havido utilização de pontos, excluindo os remanescentes pagos directamente;
  - b. Banquetes (entendendo-se por banquetes os jantares de empresa e outros da mesma natureza) que sejam facturados em nome de outrem que não o Membro do Programa de Fidelização;
  - c. Aluguer de salas;
  - d. Pagamento de serviços usufruídos nas unidades hoteleiras mas prestados por terceiras entidades (SPA, cabeleireiro ou outros);
  - e. Estadias de Grupos reservados e facturados em nome de outrem que não pelo Membro do Programa de Fidelização.
5. Os pontos creditados aos Membros do Programa corresponderão unicamente aos consumos relativos à sua estadia e à dos filhos menores de 18 anos, sendo expressamente vedada a atribuição de pontos relativos às estadias de outras pessoas ainda que familiares do Membro.
6. Quando a estadia é paga por terceiros, os pontos só serão creditados na conta do Membro do Programa (quem usufruiu da estadia) quando este efectuar pagamentos directos (por exemplo, bar e restaurante).

## **REALIZAÇÃO DE RESERVA COM UTILIZAÇÃO DE PONTOS**

1. Nas situações em que um Membro do Programa de Fidelização pretenda usufruir dos serviços de restauração e alojamento, mediante a beneficiação de pontos, é necessário proceder uma reserva prévia.
2. O Programa permite a utilização total dos pontos de crédito de consumos nas unidades hoteleiras do Grupo Altis Hotels e Blue&Green Hotels.

3. A alteração de uma reserva dentro do período permitido para o efeito, determina a respectiva transferência dos pontos utilizados na mesma para uma nova reserva, mas a data de atribuição dos pontos continuará a ser a original e não a da alteração.
4. A alteração ou cancelamento de uma reserva efectuada com pontos está sujeita à política de alterações e cancelamentos de cada unidade hoteleira e pode determinar a não devolução dos pontos correspondentes a essa reserva, a qual será deduzida pela unidade hoteleira respectiva no total do crédito do Membro.
5. As políticas de alteração e cancelamento de reservas são fixadas de acordo com as especificidades de cada unidade hoteleira do Grupo Altis Hotels e Blue&Green Hotels, às quais deverão estar acessíveis aos Membros no momento da realização da reserva.

## CONDIÇÕES DE VALIDADE DOS PONTOS

1. Os pontos clube são válidos por um período de 24 meses, contados desde a data em que forem creditados.
2. No caso de não haver utilização dos Membros, seja quanto às situações geradoras de crédito de pontos, seja quanto ao resgate dos mesmos, por um período de 24 meses, todos os pontos acumulados até àquela data perderão a sua validade.
3. O Grupo Altis Hotels e Blue&Green Hotels reserva-se o direito de oferecer diferentes condições de caducidade dos pontos atribuídos em promoções, campanhas, acções, através do sistema de “vouchers”.

## COMUNICAÇÕES AOS MEMBROS

1. As comunicações com os Membros do Programa poder ser:
  - a. **SMS**
  - b. **e-mail**
  - c. **Newsletter**

## CANCELAMENTO E ALTERAÇÕES AO PROGRAMA

1. O Grupo Altis Hotel e Blue&Green Hotels reserva-se o direito de cancelar ou alterar as condições do Programa de Fidelização, de forma parcial ou total, em qualquer altura,

comprometendo-se a fazer os melhores esforços para informar com prontidão os Membros no Programa sobre o conteúdo e a data de efeitos das alterações.

2. O Grupo Altis Hotels e Blue&Green Hotels reserva-se, igualmente, o direito de criar regras específicas para este Programa de acordo com o país ou outra área geográfica onde se aplique.
3. O Grupo Altis Hotels e Blue&Green Hotels divulgará todas as situações de cancelamento ou de alteração a que se referem os números anteriores no seu Website.
4. Em caso de anulação do Programa, os pontos que os Membros tenham em crédito serão automaticamente cancelados, sem direito a indemnização, nem podendo ser convertidos em dinheiro ou mediante outra forma de compensação.
5. O Grupo Altis Hotel e Blue&Green Hotels reserva-se o direito de cancelar a participação dos Membros que utilizem indevidamente o seu crédito e os seus benefícios, verificando-se designadamente o incumprimento do disposto no presente Regulamento.

## **ERROS E RECLAMAÇÕES**

1. O Grupo Altis Hotels e Blue&Green Hotels não se responsabiliza pelo extravio de correspondência ou atrasos nos correios e reserva-se o direito de alterar as políticas de pontos, as descrições ou o material promocional enviado aos Membros.
2. Qualquer reclamação de Membro do Programa sobre o crédito e a utilização de pontos ou sobre a utilização de outros benefícios deverá ser apresentada junto da unidade hoteleira respectiva ou na área dedicada para o efeito no site - [www.altishotels.com](http://www.altishotels.com) e [www.blueandgreenhotels.com](http://www.blueandgreenhotels.com), anexando a factura da estadia ou outro documento de suporte da reclamação.
3. O prazo para apresentação de reclamação relativa ao crédito de pontos é de 3 meses, contados a partir da data do check-out, após o qual prescreve esse direito.

## **PRIVACIDADE DE DADOS E LEI APLICÁVEL**

1. Nos termos da lei aplicável, e inerentemente à sua participação no Programa de Fidelização, o Membro autoriza expressamente que os dados pessoais que faculte ou que sejam recolhidos durante a prestação dos serviços por parte das unidades hoteleiras

abrangidas no âmbito do Programa sejam recolhidos e processados por qualquer empresa que integre o grupo.

2. O processamento de dados a que se refere o número anterior destina-se à gestão e funcionamento do programa, designadamente quanto ao atendimento aos Membros, ao envio de informações comerciais, por correio electrónico, telemóvel, telemarketing ou correio, sobre os produtos e serviços das unidades hoteleiras abrangidas pelo Programa e do Grupo Altis Hotels e Blue&Green Hotels no seu conjunto, assim como sobre produtos e serviços de terceiros, designadamente relacionados com os sectores de actividade de lazer, turismo e restauração.
3. O Membro poderá, a todo o momento, exercer os direitos previstos na Lei de Protecção de Dados Pessoais, designadamente em matéria de acesso, rectificação, cancelamento e oposição, fazendo-o por escrito para o endereço postal do Grupo Altis ou enviando uma mensagem de correio electrónico para o endereço disponibilizado em - [www.altishotels.com](http://www.altishotels.com) (Ref. Protecção de Dados), na qual efectue a sua identificação e indique a situação que constitui objecto da sua solicitação.
4. Os termos e condições do programa encontram-se regidos pela lei portuguesa e quaisquer conflitos relativos à sua interpretação e aplicação serão dirimidos pelos Tribunais da Comarca de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

## **DADOS E INFORMAÇÕES PARA CONTACTO**

Morada: Rua Castilho, 11 | 1269-072 Lisboa

Telefone: +351 213 106 025/000

e-mail: [attitudecard@altishotels.com](mailto:attitudecard@altishotels.com)

Melhor horário para contacto: Segunda a Sexta, das 9h às 18h