

REGULAMENTO

TERMOS E CONDIÇÕES

1. Programa de Fidelização Be Our Guest através do qual são concedidos benefícios aos clientes que efetuam uma reserva de alojamento através do site das unidades hoteleiras aderentes (Vilalara Thalassa Resort, Tróia Design Hotel, Quinta das Lágrimas, Palmares Beach House Hotel).
2. Podem ingressar no clube todas as pessoas com mais de 18 anos às quais será atribuído um número de membro.
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 atualizados os dados de contacto e perfil na área dedicada para o efeito na plataforma Be Our Guest e pode cessar a sua participação a todo o momento, bastando que comunique, por escrito, junto de qualquer unidade hoteleira abrangida ou do referido endereço eletrónico, com a antecedência de 30 dias relativamente à data de produção de efeitos.
5. Em nenhuma circunstância o saldo creditado na conta do Membro do Programa de Fidelização poderá ser convertidos em dinheiro, vales ou outro benefício não previsto no presente Regulamento.

BENEFÍCIOS

1. O Programa de Fidelização confere aos seus Membros, um saldo equivalente a 5% dos consumos no alojamento, restauração e bares para usufruir numa próxima estadia.
2. O Programa de Fidelização confere ainda aos seus Membros um desconto imediato de 10% em todos os consumos de F&B e 15% no SPA (exclui tratamentos Longevity e de Talassoterapia no Vilalara Thalassa Resort), realizados durante a estadia.
3. Em campanhas, ações e promoções exclusivas e periódicas será creditado um saldo bónus aos Membros do Programa de Fidelização que adiram às mesmas. Essas ofertas poderão ser de natureza variada e serão devidamente comunicadas quer nos websites – www.troiadesignhotel.com, www.vilalaresort.com, www.quintadaslagrimas.pt, www.palmaresliving.com – como por email, SMS ou newsletter.

CONDIÇÕES E UTILIZAÇÃO DE BENEFÍCIOS

1. É condição da realização da reserva e da utilização dos benefícios do Programa de Fidelização, a identificação do Membro, e a indicação do respetivo número de Membro, ou outro elemento identificativo, quando pedido pelo colaborador do Grupo Blue & Green.

OBTENÇÃO DE PONTOS

1. Será creditado aos Membros um saldo equivalente a 5% dos consumos de alojamento, restauração e bares, desde que pagos no momento da reserva, durante a estadia, no check-out ou após o consumo, podendo ser atribuídos benefícios em outras situações específicas, nos termos de informação sobre o assunto divulgada no site ou outros meios. A título exemplificativo, 100€ gastos em alojamento equivale

- automaticamente a 5€, que poderão ser gastos posteriormente em alojamento e/ou F&B, nas unidades hoteleiras acima mencionadas.
2. O saldo Be Our Guest creditado só será válido para utilização, após 48 horas da operação.
 3. Não serão considerados para acumulação de saldo, consumos que se reportem às seguintes situações:
 - a) Banquetes (entendendo-se por banquetes os jantares de empresa e outros da mesma natureza) que sejam faturados em nome de outrem que não o membro do Programa de Fidelização;
 - b) Aluguer de salas;
 - c) Pagamento de serviços usufruídos nas unidades hoteleiras mas prestados por terceiras entidades (cabeleireiro, Lojas e/ou Boutiques ou outros);
 - d) Estadias e reservas de Grupos;
 - e) Gratificações aos colaboradores dos hotéis aderentes;
 - f) Taxas Turísticas;
 - g) Desembolsos pagos nos hotéis (entendendo-se por desembolsos, gastos em táxis, Transferes, Farmácia ou outros da mesma natureza).
 - h) Compra de pacotes temáticos, (ex: pacote Short-break, Especial Passagem de Ano, etc)
 4. Os saldos 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 saldo relativos às estadias de outras pessoas, ainda que familiares do Membro.
 5. Quando a estadia é paga por terceiros, o saldo só será creditado na conta do Membro do Programa (quem usufruiu da estadia), quando este último efetuar pagamentos diretos (por exemplo, bar e restaurante).

CONDIÇÕES DE VALIDADE DO SALDO

1. O saldo é válido por um período de 24 meses, contados desde a data em que foi adquirido.
2. Mantendo-se o saldo inalterado por um período superior a 24 meses, os pontos acumulados até àquela data perderão a sua validade.
3. A contagem do prazo acima referido interrompe-se, se houver uma situação geradora de crédito de saldo, ou se houver resgate do mesmo.
4. O Grupo Blue & Green reserva-se o direito de oferecer diferentes condições de caducidade do saldo atribuídos em promoções, campanhas, ações, através do sistema de “vouchers”.

COMUNICAÇÕES AOS MEMBROS

As comunicações com os Membros do Programa podem ser efetuadas por:

- a) SMS,
- b) Email ou
- c) Newsletter (via email),

Desde que os Membros tenham dado o respetivo consentimento no ato de adesão ao presente Programa de Fidelização ou na área dedicada para o efeito na plataforma Be our Guest.

CANCELAMENTO E ALTERAÇÕES AO PROGRAMA

1. O Grupo Blue & Green 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 do Programa sobre o conteúdo e a data de efeitos das alterações.
2. O Grupo Blue & Green 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 Blue & Green divulgará todas as situações de cancelamento ou de alteração a que se referem os números anteriores, na área dedicada para o efeito, no site da unidade hoteleira respetiva, isto é, www.troiadesignhotel.com , www.vilalaresort.com, www.quintadaslagrimas.pt, www.palmaresliving.com
4. Em caso de anulação do Programa, o saldo adquirido pelos Membros será automaticamente cancelado, sem direito a indemnização, nem podendo ser convertidos em dinheiro ou mediante outra forma de compensação.
5. O Grupo Blue & Green 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 Blue & Green não se responsabiliza pelo extravio de correspondência ou atrasos nos correios e reserva-se o direito de alterar políticas de atribuição de saldo, as descrições ou o material promocional enviado aos Membros.
2. Qualquer reclamação de Membros do Programa sobre o crédito e a utilização de saldo ou sobre a utilização de outros benefícios deverá ser apresentada junto da unidade hoteleira respetiva ou na área dedicada para o efeito no site - www.troiadesignhotel.com , www.vilalaresort.com, www.quintadaslagrimas.pt, www.palmaresliving.com -, anexando a fatura da estadia ou outro documento de suporte de reclamação.
3. O prazo para apresentação de reclamação relativa ao crédito de saldo é de 3 meses, contados a partir da data do check-out, após o qual prescreve esse direito.

PROTEÇÃO DE DADOS E LEI APLICÁVEL

1. Nos termos da legislação aplicável, e inerentemente à sua participação no Programa de Fidelização, os dados pessoais que o Membro faculte – nome, morada, NIF, telefone, telemóvel, endereço de correio eletrónico - ou que sejam recolhidos durante a prestação dos serviços por parte das unidades hoteleiras abrangidas no âmbito do Programa serão tratados por qualquer empresa que integre o Grupo Blue & Green.
2. O tratamento de dados - no que respeita à recolha, registo, conservação, consulta, utilização, divulgação por transmissão, difusão ou qualquer outra forma de disponibilização, extinção - a que se refere o número anterior destina-se à gestão e funcionamento do programa.
3. O eventual envio de informações comerciais, por correio eletrónico, telemóvel, telemarketing ou correio, sobre os produtos e serviços das unidades hoteleiras abrangidas pelo Programa e do Grupo Blue & Green no seu conjunto, assim como sobre produtos e serviços de terceiros, designadamente relacionados com os sectores de atividade de lazer, turismo e restauração, será efetuado com base no consentimento, prestado pelo Membro para o efeito, nos termos e com os limites indicados no ato de

adesão ao presente Programa de Fidelização ou no interesse legítimo do responsável pelo tratamento na comercialização direta de bens similares a clientes, consoante o histórico do membro. Nos termos do artigo 7º do RGPD, o Membro, titular dos dados, tem o direito de retirar o consentimento prestado a qualquer momento, ou manifestar a sua oposição sem prejuízo da licitude do tratamento efetuado com base no consentimento anteriormente prestado.

4. Os dados supra mencionados, para as finalidades acima referidas, serão conservados pelo prazo de 10 anos.
5. O Membro poderá, a todo o momento, exercer os direitos previstos no RGPD, designadamente os direitos de acesso, retificação, apagamento e oposição, fazendo-o por comunicação escrita para o endereço eletrónico indicado em www.troiadesignhotel.com , www.vilalararesort.com , www.quintadaslagrimas.pt , www.palmaresliving.com na Política de Privacidade, na qual efetue a sua identificação inequívoca.
6. O Membro poderá, ainda, apresentar uma eventual reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados.
7. O Grupo Blue & Green nomeou um Encarregado da Proteção de Dados, de acordo com as melhores práticas na área, que poderá ser contactado para o esclarecimento de quaisquer dúvidas através do seguinte endereço de correio eletrónico: blueandgreen@dataprotection.pt
8. Os termos e condições do Programa regem-se 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: Avenida Eng. Duarte Pacheco – Amoreiras, Torre 2 15º A

1070-102 Lisboa, Portugal

Telefone: +351 213 568 310

Email: beourguest@blueandgreen.com

Horário de funcionamento: Segunda a Sexta, das 9h às 18h