

## REGULAMENTO

### Termos e condições

1. Programa de Fidelização Be Our Guest através do qual são concedidos benefícios aos clientes das unidades hoteleiras.
2. Podem ingressar no clube todas as pessoas com mais de 18 anos às quais será atribuído um cartão e respetivo 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 atualizados os dados de contacto e perfil na área dedicada para o efeito nos websites – [www.troiadesignhotel.com](http://www.troiadesignhotel.com) , [www.thelakeresort.com](http://www.thelakeresort.com) , [www.vilalararesort.com](http://www.vilalararesort.com) , [www.quintadaslagrimas.pt](http://www.quintadaslagrimas.pt) – 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, 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 Blue & Green.
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 respetivo cartão de membro).
3. Será atribuído ao membro um cartão personalizado a partir da terceira utilização em F&B (restaurantes e bares) e/ou 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 (exceto nos apartamentos do The Lake Spa Resort), restauração e bares.
2. Em campanhas, ações 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 nos websites – [www.troiadesignhotel.com](http://www.troiadesignhotel.com) , [www.thelakeresort.com](http://www.thelakeresort.com) , [www.vilalararesort.com](http://www.vilalararesort.com) , [www.quintadaslagrimas.pt](http://www.quintadaslagrimas.pt) , [www.palmareliving.com](http://www.palmareliving.com) – (em área reservada) como por email, SMS ou newsletter.
3. Em campanhas permanentes, as reservas diretas nos websites – [www.troiadesignhotel.com](http://www.troiadesignhotel.com) , [www.thelakeresort.com](http://www.thelakeresort.com) , [www.vilalararesort.com](http://www.vilalararesort.com) , [www.quintadaslagrimas.pt](http://www.quintadaslagrimas.pt) , [www.palmareliving.com](http://www.palmareliving.com) – serão alvo de atribuição de pontos bónus e/ou desconto direto por parte da administração de Programa de Fidelização Blue & Green.

## Condições e Utilização de Benefícios

1. É condição da realização da reserva e da utilização dos benefícios do Programa de Fidelização a identificação dos Membros e a indicação do respetivo número de Membro, ou outro elemento identificativo, quando pedido pelo colaborador do Grupo Blue & Green.
2. É condição da utilização dos pontos para pagamento de faturas, 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 (exceto nos apartamentos do The Lake Spa Resort) ou F&B (restaurantes e bares das unidades hoteleiras) é creditado 1 (um) ponto no cartão. Com uma remissão respetiva 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 do Grupo Blue & Green.
3. Os pontos creditados só serão válidos para utilização no máximo após 48 horas da operação.
4. Não serão considerados os pontos nos termos previstos no nº 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 diretamente;
  - b) 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;
  - c) Aluguer de salas;
  - d) Pagamento de serviços usufruídos nas unidades hoteleiras mas prestados por terceiras entidades (cabeleireiro, Lojas e/ou Boutiques ou outros);
  - e) Estadias de Grupos reservados e faturados em nome de outrem que não pelo Membro do Programa de Fidelização;
  - f) Gratificações aos colaboradores dos hotéis do Grupo Blue & Green;
  - g) Taxa Turísticas;
  - h) Desembolsos pagos nos hotéis (entendendo-se por desembolsos, gastos em táxis, Transferes, Farmácia ou outros da mesma natureza).
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 efetuar pagamentos diretos (por exemplo, bar e restaurante)

## Realização de Reserva com Utilização de Pontos

1. Nas situações em que o 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 ou parcial dos pontos de crédito de consumos nas unidades hoteleiras do Grupo Blue & Green.
3. A alteração de uma reserva dentro do período permitido para o efeito, determina a respetiva 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 de alteração.
4. A alteração ou cancelamento de uma reserva efetuada 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 reduzida pela unidade hoteleira respetiva no total do crédito do Membro.
5. As políticas de alterações e cancelamentos de reserva são fixadas de acordo com as especificidades de cada unidade hoteleira do Grupo Blue & Green, às quais deverão ser 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 pontos, 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 Blue & green reserva-se o direito de oferecer diferentes condições de caducidade dos pontos 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 nos websites [www.troiadesignhotel.com](http://www.troiadesignhotel.com) , [www.thelakeresort.com](http://www.thelakeresort.com) , [www.vilalararesort.com](http://www.vilalararesort.com) e [www.quintadaslagrimas.pt](http://www.quintadaslagrimas.pt)

## 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 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 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 pontos, as descrições ou o material promocional enviado aos Membros.
2. Qualquer reclamação de Membros do Programa sobre o crédito e a utilização de pontos 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](http://www.troiadesignhotel.com) , [www.thelakeresort.com](http://www.thelakeresort.com) , [www.vilalararesort.com](http://www.vilalararesort.com) , [www.quintadaslagrimas.pt](http://www.quintadaslagrimas.pt) , [www.palmaresliving.com](http://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 pontos 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, apagamento - 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 na área dedicada para o efeito nos websites [www.troiadesignhotel.com](http://www.troiadesignhotel.com) , [www.thelakeresort.com](http://www.thelakeresort.com) , [www.vilalararesort.com](http://www.vilalararesort.com) , [www.quintadaslagrimas.pt](http://www.quintadaslagrimas.pt) e [www.palmaresliving.com](http://www.palmaresliving.com) 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](http://www.troiadesignhotel.com) , [www.thelakeresort.com](http://www.thelakeresort.com) , [www.vilalaresort.com](http://www.vilalaresort.com) , [www.quintadaslagrimas.pt](http://www.quintadaslagrimas.pt) , [www.palmaresliving.com](http://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](mailto: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](mailto:beourguest@blueandgreen.com)

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