

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA CAMPAÑA

“CUANTO MÁS VIAJE, MÁS GANA”

1. Objeto

La campaña “Cuanto más viaje, más gana” tiene por objeto reconocer la fidelidad de los miembros activos de Pestana Guest Club mediante la concesión de recompensas al alcanzar determinados umbrales de noches acumuladas.

2. Ámbito de la campaña

La campaña se aplica a los miembros de Pestana Guest Club y se basa en **el número de noches acumuladas durante los 24 meses anteriores**. La información relativa a las noches y reservas puede consultarse en el [área personal del miembro \(MyAccount\)](#), en la sección «Mis reservas».

3. Participación y elegibilidad

Pueden participar en esta campaña todos los **miembros de Pestana Guest Club**. Los clientes que todavía no sean miembros podrán inscribirse en el programa para beneficiarse de las ventajas aplicables. La elegibilidad para una recompensa está sujeta a que se alcance un umbral aplicable y se cumplan las condiciones asociadas a la cuenta del miembro.

4. Cómputo de noches y umbrales

Las recompensas se conceden **cuando el miembro alcanza uno de los siguientes umbrales de noches acumuladas: 10, 20, 30, 40 o 50 noches**. El cómputo se realiza siempre sobre la base de los **24 meses anteriores**, por lo que se trata de un período móvil y permanentemente actualizado. El mero aumento del número de noches entre umbrales no genera, por sí solo, derecho a una recompensa.

5. Recompensas asociadas a cada umbral

A cada umbral de noches acumuladas corresponde una Gift Card por el siguiente importe:

10 noches: Gift Card por valor de **50 €**;

20 noches: Gift Card por valor de **80 €**;

30 noches: Gift Card por valor de **100 €**;

40 noches: Gift Card por valor de **150 €**;

50 noches: Gift Card por valor de **200 €**.

Cada vez que el miembro alcance un nuevo umbral elegible, tendrá derecho a la Gift Card correspondiente, de acuerdo con los importes indicados anteriormente y con las condiciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones.

6. Concesión de la recompensa

Tras el check-out de la estancia que permita al miembro alcanzar un umbral elegible, se **enviará un correo electrónico con las instrucciones necesarias para solicitar la Gift Card correspondiente**. La recompensa no se emite automáticamente. La comunicación se enviará a la dirección de correo electrónico asociada a la cuenta Pestana Guest Club del miembro.

7. Alcance de dos o más umbrales en una misma reserva

Si, dentro de una misma reserva, el miembro alcanza dos o más umbrales, **la recompensa concedida será únicamente la correspondiente al último umbral alcanzado**. Por ejemplo, si el miembro pasa de 11 a 30 noches acumuladas, solo recibirá la recompensa correspondiente al umbral de 30 noches, es decir, una Gift Card por valor de 100 €.

8. Solicitud y emisión de la Gift Card

Tras solicitar la Gift Card, el miembro la recibirá en un plazo de unos días en la dirección de correo electrónico asociada a su cuenta Pestana Guest Club, junto con las instrucciones para su utilización.

9. Acumulación de Gift Cards

Cada vez que el miembro alcance un nuevo umbral, tendrá derecho a una nueva Gift Card correspondiente a dicho nivel. Por tanto, es posible acumular varias Gift Cards, siempre que cada una de ellas resulte del alcance de un umbral elegible diferente. No obstante, **solo podrá utilizarse una Gift Card por reserva.**

10. Utilización de la Gift Card

Para utilizar la Gift Card **es obligatorio realizar una prereserva.** Para efectuarla, el miembro deberá acceder a la [página de centro de ayuda](#) y ponerse en contacto con el equipo por correo electrónico, teléfono o chat. El equipo de Atención al Cliente tramitará la solicitud de reserva. **La Gift Card deberá imprimirse y presentarse en el momento del check-in.** Si no se presenta, la estancia podrá cobrarse aplicando la tarifa disponible en pestana.com. Los términos y condiciones de las Gift Cards podrán consultarse [aquí](#).

11. Lugar de utilización

Las Gift Cards podrán utilizarse en futuras reservas en los Hoteles y Pousadas Pestana en Portugal, de acuerdo con las condiciones específicas aplicables a la Gift Card emitida.

12. Validez de la Gift Card

Cada Gift Card tiene su propia fecha de caducidad, que se comunicará en el momento de su emisión. El beneficio deberá utilizarse dentro del período de validez indicado.

13. Reservas realizadas antes del inicio de la campaña

El alcance de un umbral antes del inicio de la campaña no conferirá ningún derecho retroactivo a la atribución de una recompensa. En estos casos, el miembro solo tendrá derecho a una recompensa cuando alcance un umbral posterior mediante una **nueva estancia.**

14. Duración y actualización de la campaña

La campaña tendrá una duración limitada. Por ello, se recomienda seguir las comunicaciones oficiales para confirmar posibles actualizaciones, modificaciones operativas o la finalización de la campaña. En cualquier caso, el cómputo de noches seguirá teniendo como referencia los 24 meses anteriores.

15. Relación con los beneficios de nivel del programa Pestana Guest Club

La campaña es complementaria a los beneficios asociados al nivel del miembro en Pestana Guest Club. Por tanto, esta campaña no sustituye los beneficios ya existentes en el nivel de adhesión correspondiente. No obstante, **no podrán combinarse una Gift Card y un cupón de descuento en una misma reserva.**

16. Atención al cliente

Si el miembro no recibe el correo electrónico esperado tras alcanzar un umbral, se recomienda comprobar la carpeta de spam o correo no deseado. Si no se localiza la comunicación, el miembro podrá ponerse en contacto con [Centro de Ayuda](#) o enviar un correo electrónico a guest.club@pestana.com.

17. Disposiciones finales

Las condiciones específicas aplicables a cada Gift Card, incluida su validez y las instrucciones de utilización, se comunicarán en el momento de la emisión del beneficio. Para garantizar la correcta utilización de la recompensa, el miembro deberá seguir las instrucciones incluidas en las comunicaciones oficiales relativas a la campaña.

PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿Cómo puedo obtener las recompensas?

Las recompensas se conceden cuando alcanza determinados umbrales de noches acumuladas, concretamente 10, 20, 30, 40 o 50 noches, contabilizadas durante los 24 meses anteriores, tras realizar una nueva reserva.

2. ¿Cómo puedo saber cuántas noches tengo acumuladas?

Puede consultar todas sus noches y reservas en su [área personal \(MyAccount\)](#), en la sección «Mis reservas».

3. ¿Recibo una recompensa cada vez que aumento el número de noches entre umbrales?

No. Las recompensas se conceden **exclusivamente cuando alcanza un umbral definido**: 10, 20, 30, 40 o 50 noches.

4. ¿Recibo mi recompensa automáticamente?

Cuando alcance un umbral, recibirá un correo electrónico con las instrucciones para solicitar su Gift Card. La recompensa no se emite automáticamente; será necesario seguir las instrucciones enviadas. El correo electrónico se enviará a la dirección asociada a su cuenta Pestana Guest Club.

5. ¿Qué debo hacer para utilizar la Gift Card?

Después de solicitar la Gift Card, debería recibir un correo electrónico confirmando su emisión, de acuerdo con las instrucciones proporcionadas. Para utilizar la Gift Card es **obligatorio realizar una prerreserva**. Para ello, deberá acceder a la página de [centro de ayuda](#) y ponerse en contacto con el equipo por correo electrónico, teléfono o chat. El equipo de Atención al Cliente tramitará la solicitud de reserva. **La Gift Card deberá imprimirse y presentarse en el momento del check-in**. Si no se presenta, la estancia podrá cobrarse aplicando la tarifa disponible en [pestana.com](#). Los términos y condiciones de las Gift Cards podrán consultarse [aquí](#).

6. ¿Puedo acumular varias Gift Cards?

Sí. Cada vez que alcance un nuevo umbral, tendrá derecho a una nueva Gift Card correspondiente a dicho nivel. No obstante, solo podrá utilizarse **una Gift Card por reserva**.

7. ¿Puedo recibir más de una recompensa por reserva?

No. Si, durante una misma reserva, alcanza dos o más umbrales diferentes, recibirá la recompensa asociada al umbral más alto alcanzado. Por ejemplo, si realiza una reserva de 16 noches que le permite pasar de 5 a 21 noches acumuladas durante los 24 meses anteriores, después del check-out tendrá derecho a la recompensa correspondiente al umbral más alto alcanzado, en este caso, el umbral de 20 noches.

8. ¿Dónde puedo utilizar mi Gift Card?

Las Gift Cards pueden utilizarse en futuras reservas en los Hoteles y Pousadas Pestana en Portugal, de acuerdo con las condiciones específicas aplicables, que pueden consultarse aquí.

9. ¿Las Gift Cards tienen fecha de caducidad?

Sí. Cada Gift Card tiene una fecha de caducidad, que se indicará en el momento de su emisión.

10. Si ya había alcanzado un umbral antes del inicio de la campaña, ¿recibiré la recompensa?

No. Solo recibirá una recompensa cuando alcance el siguiente umbral mediante una nueva estancia.

11. ¿Quién puede participar en esta campaña?

Todos los **miembros de Pestana Guest Club** pueden participar en esta campaña. Si todavía no es miembro, puede [registrarse](#) para beneficiarse de la campaña.

12. ¿Se reinicia el período de cómputo de las noches?

No. El cómputo se realiza sobre la base de los **24 meses anteriores**, por lo que el período de contabilización se actualiza continuamente.

13. No he recibido el correo electrónico después de alcanzar un umbral. ¿Qué debo hacer?

Le recomendamos comprobar la carpeta de spam o correo no deseado. Si no encuentra el correo electrónico, puede ponerse en contacto con [Centro de Ayuda](#) o enviar un correo a guest.club@pestana.com.

14. ¿La campaña tiene una duración limitada?

La campaña podrá tener un período de vigencia específico. Recomendamos seguir las comunicaciones oficiales para mantenerse al corriente de las actualizaciones.

15. ¿Esta campaña sustituye los beneficios de mi nivel?

No. Esta campaña es complementaria a los beneficios asociados a su nivel en Pestana Guest Club. No obstante, no podrán combinarse una Gift Card y un cupón de descuento en una misma reserva.