PESTANA
Guest Club
A LIFETIME EXPERIENCE

TERMES ET CONDITIONS DE LA CAMPAGNE

“PLUS VOUS VOYAGEZ, PLUS VOUS GAGNEZ”

1. Objet

La campagne “Plus vous voyagez, plus vous gagnez” a pour objet de reconnaître la fidélité des membres actifs de Pestana Guest Club en leur attribuant des récompenses lorsqu’ils atteignent certains paliers de nuits cumulées.

2. Champ d’application de la campagne

La campagne s’applique aux membres de Pestana Guest Club et repose sur le **nombre de nuits cumulées au cours des 24 mois précédents**. Les informations relatives aux nuits et aux réservations peuvent être consultées dans l’espace personnel du membre (MyAccount), à la rubrique « Mes réservations ».

3. Participation et éligibilité

Tous les **membres de Pestana Guest Club** peuvent participer à la présente campagne. Les clients qui ne sont pas encore membres peuvent adhérer au programme afin de bénéficier des avantages applicables. L’éligibilité à une récompense est soumise à l’atteinte d’un palier applicable ainsi qu’au respect des conditions associées au compte du membre.

4. Comptabilisation des nuits et paliers

Les récompenses sont attribuées **lorsque le membre atteint l’un des paliers suivants de nuits cumulées : 10, 20, 30, 40 ou 50 nuits**. Le calcul est toujours effectué sur la base des **24 mois précédents**. Il s’agit donc d’une période glissante, actualisée en permanence. La simple augmentation du nombre de nuits entre deux paliers ne donne pas, à elle seule, droit à une récompense.

5. Récompenses associées à chaque palier

À chaque palier de nuits cumulées correspond une Gift Card d'une valeur déterminée, selon les modalités suivantes :

10 nuits : Gift Card d'une valeur de **50 € ;**

20 nuits : Gift Card d'une valeur de **80 € ;**

30 nuits : Gift Card d'une valeur de **100 € ;**

40 nuits : Gift Card d'une valeur de **150 € ;**

50 nuits : Gift Card d'une valeur de **200 €.**

Chaque fois que le membre atteint un nouveau palier éligible, il a droit à la Gift Card correspondante, conformément aux montants indiqués ci-dessus et aux conditions prévues par les présents Termes et Conditions.

6. Attribution de la récompense

Après le check-out du séjour permettant au membre d'atteindre un palier éligible, **un email lui est envoyé avec les instructions nécessaires pour demander la Gift Card correspondante**. La récompense n'est pas émise automatiquement.

La communication sera envoyée à l'adresse e-mail associée au compte Pestana Guest Club du membre. **Le membre doit s'assurer que ses coordonnées sont correctes et à jour et que les communications sont activées**. Les préférences de communication peuvent être consultées ou modifiées dans la section « Mon profil » de MyAccount, disponible ici.

7. Atteinte de deux paliers ou plus dans le cadre d'une même réservation

Si, dans le cadre d'une même réservation, le membre atteint deux paliers ou plus, **la récompense attribuée correspond uniquement au dernier palier atteint**. Par exemple, si le membre passe de 11 à 30 nuits cumulées, il reçoit uniquement la récompense correspondant au palier de 30 nuits, à savoir une Gift Card d'une valeur de 100 €.

8. Demande et émission de la Gift Card

Après avoir demandé la Gift Card, le membre la reçoit dans un délai de quelques jours à l'adresse email associée à son compte Pestana Guest Club, accompagnée des instructions relatives à son utilisation.

9. Cumul des Gift Cards

Chaque fois que le membre atteint un nouveau palier, il a droit à une nouvelle Gift Card correspondant à ce niveau. Il est donc possible de cumuler plusieurs Gift Cards, à condition que chacune d'elles résulte de l'atteinte d'un palier éligible distinct. Toutefois, **une seule Gift Card peut être utilisée par réservation**.

10. Utilisation de la Gift Card

Une **pré-réservation est obligatoire** pour pouvoir utiliser la Gift Card. Pour effectuer cette pré-réservation, le membre doit se rendre sur la page d'centre d'aide et contacter l'équipe par email, téléphone ou chat. L'équipe du Service Client traite ensuite la demande de réservation. **La Gift Card doit être imprimée et présentée au moment du check-in**. À défaut de présentation, le séjour pourra être facturé au tarif disponible sur pestana.com. Les Termes et Conditions applicables aux Gift Cards peuvent être consultés ici.

11. Lieu d'utilisation

Les Gift Cards peuvent être utilisées pour de futures réservations dans les Hôtels et Pousadas Pestana au Portugal, conformément aux conditions spécifiques applicables à la Gift Card émise.

12. Validité de la Gift Card

Chaque Gift Card possède sa propre date d'expiration, qui est communiquée au moment de son émission. L'avantage doit être utilisé pendant la période de validité indiquée.

13. Réservations effectuées avant le début de la campagne

L'atteinte d'un palier avant le début de la campagne ne donne droit à aucune récompense rétroactive. Dans ce cas, le membre ne pourra bénéficier d'une récompense qu'après avoir atteint un palier ultérieur au moyen d'un **nouveau séjour**.

14. Durée et mise à jour de la campagne

La campagne est valable pour une durée limitée. Il est donc recommandé de suivre les communications officielles afin de prendre connaissance d'éventuelles mises à jour, modifications opérationnelles ou de la fin de la campagne. Dans tous les cas, le calcul des nuits reste fondé sur les 24 mois précédents.

15. Relation avec les avantages de niveau du programme Pestana Guest Club

La campagne est complémentaire des avantages associés au niveau du membre dans Pestana Guest Club. En conséquence, elle ne remplace pas les avantages déjà disponibles au niveau d'adhésion concerné. **Toutefois, une Gift Card et un coupon de réduction ne peuvent pas être cumulés dans le cadre d'une même réservation**.

16. Centre d Aide

Si le membre ne reçoit pas l'email attendu après avoir atteint un palier, il est recommandé de vérifier le dossier des courriers indésirables ou le dossier spam. Si la communication ne peut pas être retrouvée, le membre peut contacter le Centre d'Aide ou envoyer un email à l'adresse guest.club@pestana.com.

17. Dispositions finales

Les conditions spécifiques applicables à chaque Gift Card, notamment sa durée de validité et les instructions relatives à son utilisation, sont communiquées au moment de l'émission de l'avantage. Afin de garantir l'utilisation correcte de la récompense, le membre doit respecter les instructions figurant dans les communications officielles relatives à la campagne.

QUESTIONS FRÉQUENTES

1. Comment puis-je obtenir les récompenses ?

Les récompenses sont attribuées lorsque vous atteignez certains paliers de nuits cumulées, à savoir 10, 20, 30, 40 ou 50 nuits, calculées sur la base des 24 mois précédents, après avoir effectué une nouvelle réservation.

2. Comment puis-je connaître le nombre de nuits que j'ai déjà cumulées ?

Vous pouvez consulter l'ensemble de vos nuits et de vos réservations dans votre espace personnel (MyAccount), à la rubrique « Mes réservations ».

3. Est-ce que je reçois une récompense chaque fois que j'augmente le nombre de nuits entre deux paliers ?

Non. Les récompenses sont attribuées **exclusivement lorsque vous atteignez un palier défini** : 10, 20, 30, 40 ou 50 nuits.

4. Ma récompense est-elle attribuée automatiquement ?

Lorsque vous atteignez un palier, **vous recevez un email contenant les instructions nécessaires pour demander votre Gift Card**. La récompense n'est pas attribuée automatiquement. Vous devez suivre les instructions communiquées.

La communication sera envoyée à l'adresse e-mail associée au compte Pestana Guest Club du membre. **Le membre doit s'assurer que ses coordonnées sont correctes et à jour et que les communications sont activées**. Les préférences de communication peuvent être consultées ou modifiées dans la section « Mon profil » de MyAccount, disponible ici.

5. Que dois-je faire pour utiliser la Gift Card ?

Après avoir demandé la Gift Card, vous devez recevoir un email confirmant son émission, conformément aux instructions communiquées. Une **pré-réservation est obligatoire** pour pouvoir utiliser la Gift Card. Pour effectuer cette pré-réservation, vous devez vous rendre sur la page d'centre d'aide et contacter l'équipe par email, téléphone ou chat. L'équipe du Service Client traite ensuite la demande de réservation. **La Gift Card doit être imprimée et présentée au moment du check-in**. À défaut de présentation, le séjour pourra être facturé au tarif disponible sur pestana.com. Les Termes et Conditions applicables aux Gift Cards peuvent être consultés ici.

6. Puis-je cumuler plusieurs Gift Cards ?

Oui. Chaque fois que vous atteignez un nouveau palier, vous avez droit à une nouvelle Gift Card correspondant à ce niveau. Toutefois, **une seule Gift Card peut être utilisée par réservation**.

7. Puis-je recevoir plusieurs récompenses pour une même réservation ?

Non. Si, dans le cadre d'une même réservation, vous atteignez deux paliers distincts ou plus, vous recevez la récompense correspondant au palier le plus élevé atteint. Par exemple, si vous effectuez une réservation de 16 nuits qui vous fait passer de 5 à 21 nuits cumulées au cours des 24 mois précédents, vous avez droit, après le check-out, à la récompense correspondant au palier le plus élevé atteint, à savoir le palier de 20 nuits.

8. Où puis-je utiliser ma Gift Card ?

Les Gift Cards peuvent être utilisées pour de futures réservations dans les Hôtels et Pousadas Pestana au Portugal, conformément aux conditions spécifiques applicables, qui peuvent être consultées ici.

9. Les Gift Cards ont-elles une date d'expiration ?

Oui. Chaque Gift Card possède une date d'expiration, qui est indiquée au moment de son émission.

10. Si j'ai déjà atteint un palier avant le début de la campagne, vais-je recevoir la récompense ?

Non. Vous ne recevrez une récompense que lorsque vous atteindrez le palier suivant au moyen d'un nouveau séjour.

11. Qui peut participer à cette campagne ?

Tous les **membres de Pestana Guest Club** peuvent participer à cette campagne. Si vous n'êtes pas encore membre, vous pouvez vous inscrire afin de bénéficier de la campagne.

12. La période de comptabilisation des nuits recommence-t-elle à zéro ?

Non. Le calcul est effectué sur la base des **24 mois précédents**. La période de comptabilisation est donc actualisée en permanence.

13. Je n'ai pas reçu l'email après avoir atteint un palier. Que dois-je faire ?

Nous vous recommandons de vérifier votre dossier de courriers indésirables ou votre dossier spam. Si vous ne trouvez pas l'email, vous pouvez contacter le Centre d'Aide ou envoyer un email à guest.club@pestana.com.

14. La campagne est-elle valable pour une durée limitée ?

La campagne peut être valable pendant une période déterminée. Nous vous recommandons de suivre les communications officielles afin de prendre connaissance des éventuelles mises à jour.

15. Cette campagne remplace-t-elle les avantages associés à mon niveau ?

Non. Cette campagne est complémentaire des avantages associés à votre niveau Pestana Guest Club. Toutefois, une Gift Card et un coupon de réduction ne peuvent pas être cumulés dans le cadre d'une même réservation.