PESTANA
Guest Club
A LIFETIME EXPERIENCE

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE CAMPAGNE

“HOE MEER U REIST, HOE MEER U ONTVANGT”

1. Doel

De “Hoe Meer U Reist, Hoe Meer U Ontvangt”-campagne heeft tot doel de loyaliteit van actieve leden van Pestana Guest Club te waarderen door beloningen toe te kennen wanneer bepaalde drempels voor het aantal opgebouwde overnachtingen worden bereikt.

2. Reikwijdte van de campagne

De campagne is van toepassing op leden van Pestana Guest Club en is gebaseerd op het aantal overnachtingen dat in de **voorafgaande 24 maanden is opgebouwd**. Informatie over overnachtingen en reserveringen kan worden geraadpleegd in de persoonlijke omgeving van het lid (MyAccount), onder “Mijn reserveringen”.

3. Deelname en geschiktheid

Alle **leden van Pestana Guest Club** kunnen aan deze campagne deelnemen. Klanten die nog geen lid zijn, kunnen zich bij het programma aansluiten om gebruik te kunnen maken van de toepasselijke voordelen. Het recht op een beloning is afhankelijk van het bereiken van een toepasselijke drempel en van het voldoen aan de voorwaarden die aan de account van het lid zijn verbonden.

4. Telling van overnachtingen en drempels

Beloningen worden toegekend **wanneer het lid een van de volgende drempels voor het aantal opgebouwde overnachtingen bereikt: 10, 20, 30, 40 of 50 overnachtingen**. De telling wordt altijd uitgevoerd op basis van de **voorafgaande 24 maanden**. Het betreft daarom een voortschrijdende periode die voortdurend wordt bijgewerkt. Een loutere stijging van het aantal overnachtingen tussen twee drempels geeft op zichzelf geen recht op een beloning.

5. Beloningen die aan elke drempel zijn verbonden

Aan elke drempel voor het aantal opgebouwde overnachtingen is een Gift Card met de volgende waarde verbonden:

10 overnachtingen: Gift Card ter waarde van **€ 50**;

20 overnachtingen: Gift Card ter waarde van **€ 80**;

30 overnachtingen: Gift Card ter waarde van **€ 100**;

40 overnachtingen: Gift Card ter waarde van **€ 150**;

50 overnachtingen: Gift Card ter waarde van **€ 200**.

Wanneer het lid een nieuwe toepasselijke drempel bereikt, heeft het recht op de overeenkomstige Gift Card, overeenkomstig de hierboven vermelde bedragen en de voorwaarden van deze Algemene voorwaarden.

6. Toekenning van de beloning

Na het uitchecken van het verblijf waarmee het lid een toepasselijke drempel bereikt, **wordt een e-mail verstuurd met de nodige instructies om de betreffende Gift Card aan te vragen**. De beloning wordt niet automatisch uitgegeven.

De communicatie wordt verzonden naar het e-mailadres dat gekoppeld is aan het Pestana Guest Club-account van het lid. **Het lid dient ervoor te zorgen dat zijn of haar gegevens correct en actueel zijn en dat communicatie is ingeschakeld**. Communicatievoorkeuren kunnen worden geraadpleegd of gewijzigd in de sectie "Mijn profiel" van MyAccount, beschikbaar hier.

7. Het bereiken van twee of meer drempels binnen dezelfde reservering

Wanneer het lid binnen dezelfde reservering twee of meer drempels bereikt, **wordt uitsluitend de beloning toegekend die overeenkomt met de laatst bereikte drempel**. Wanneer het lid bijvoorbeeld van 11 naar 30 opgebouwde overnachtingen gaat, ontvangt het uitsluitend de beloning die verbonden is aan de drempel van 30 overnachtingen, namelijk een Gift Card ter waarde van € 100.

8. Aanvraag en uitgifte van de Gift Card

Na het aanvragen van de Gift Card ontvangt het lid deze binnen enkele dagen op het e-mailadres dat aan zijn of haar Pestana Guest Club-account is gekoppeld, samen met de instructies voor het gebruik ervan.

9. Cumulatie van Gift Cards

Wanneer het lid een nieuwe drempel bereikt, heeft het recht op een nieuwe Gift Card die overeenkomt met dat niveau. Het is dan ook mogelijk om meerdere Gift Cards te verzamelen, op voorwaarde dat elke Gift Card het resultaat is van het bereiken van een verschillende toepasselijke drempel. **Per reservering kan echter slechts één Gift Card worden gebruikt**.

10. Gebruik van de Gift Card

Om de Gift Card te kunnen gebruiken, is een **voorafgaande reservering verplicht**. Voor het maken van deze reservering moet het lid de klantenservicepagina gebruiken en contact opnemen met het team via e-mail, telefoon of chat. Het klantenserviceteam zal het reserveringsverzoek behandelen. **De Gift Card moet worden uitgeprint en bij het inchecken worden getoond**. Indien de Gift Card niet wordt getoond, kan het verblijf worden aangerekend tegen het tarief dat beschikbaar is op pestana.com. De algemene voorwaarden van de Gift Cards kunnen hier worden geraadpleegd.

11. Plaats van gebruik

Gift Cards kunnen worden gebruikt voor toekomstige reserveringen bij Pestana Hotels en Pousadas in Portugal, overeenkomstig de specifieke voorwaarden die van toepassing zijn op de uitgegeven Gift Card.

12. Geldigheid van de Gift Card

Elke Gift Card heeft een eigen vervaldatum. Deze datum wordt meegedeeld op het moment waarop de Gift Card wordt uitgegeven. Het voordeel moet binnen de aangegeven geldigheidsperiode worden gebruikt.

13. Reserveringen vóór de start van de campagne

Het bereiken van een drempel vóór de start van de campagne geeft geen recht op een beloning met terugwerkende kracht. In dergelijke gevallen krijgt het lid pas recht op een beloning wanneer het via een **nieuw verblijf** een volgende drempel bereikt.

14. Looptijd en updates van de campagne

De campagne heeft een beperkte looptijd. Het wordt daarom aanbevolen om de officiële communicatie te volgen om op de hoogte te blijven van eventuele updates, operationele wijzigingen of de beëindiging van de campagne. In alle gevallen blijft de telling van de overnachtingen gebaseerd op de voorafgaande 24 maanden.

15. Relatie met de voordelen van het niveau van Pestana Guest Club

De campagne vormt een aanvulling op de voordelen die verbonden zijn aan het niveau van het lid binnen Pestana Guest Club. De campagne vervangt bijgevolg niet de voordelen die reeds op het betreffende lidmaatschapsniveau beschikbaar zijn. **Een Gift Card en een kortingsvoucher kunnen echter niet in dezelfde reservering worden gecombineerd**.

16. Klantenservice

Wanneer het lid na het bereiken van een drempel de verwachte e-mail niet ontvangt, wordt aanbevolen om de map met spam of newsnets e-mail te controleren. Indien de communicatie niet kan worden teruggevonden, kan het lid contact opnemen met de klantenservice of een e-mail sturen naar guest.club@pestana.com.

17. Slotbepalingen

De specifieke voorwaarden die op elke Gift Card van toepassing zijn, met inbegrip van de geldigheidsduur en de gebruiksinstructies, worden meegedeeld op het moment waarop het voordeel wordt uitgegeven. Om een correct gebruik van de beloning te garanderen, moet het lid de instructies volgen die zijn opgenomen in de officiële communicatie met betrekking tot de campagne.

VEELGESTELDE VRAGEN

1. Hoe kan ik de beloningen verkrijgen?

Beloningen worden toegekend wanneer u bepaalde drempels voor het aantal opgebouwde overnachtingen bereikt, namelijk 10, 20, 30, 40 of 50 overnachtingen, berekend over de voorafgaande 24 maanden, na een nieuwe reservering.

2. Hoe kan ik controleren hoeveel overnachtingen ik heb opgebouwd?

U kunt al uw overnachtingen en reserveringen raadplegen in uw persoonlijke omgeving (MyAccount), onder “Mijn reserveringen”.

3. Ontvang ik een beloning telkens wanneer ik het aantal overnachtingen tussen twee drempels verhoog?

Nee. Beloningen worden uitsluitend toegekend **wanneer u een vastgestelde drempel bereikt**: 10, 20, 30, 40 of 50 overnachtingen.

4. Wordt mijn beloning automatisch uitgegeven?

Wanneer u een drempel bereikt, ontvangt u een e-mail met de instructies om uw Gift Card aan te vragen. De beloning wordt niet automatisch uitgegeven. U moet de meegedeelde instructies volgen.

De communicatie wordt verzonden naar het e-mailadres dat gekoppeld is aan het Pestana Guest Club-account van het lid. **Het lid dient ervoor te zorgen dat zijn of haar gegevens correct en actueel zijn en dat communicatie is ingeschakeld**. Communicatievoorkeuren kunnen worden geraadpleegd of gewijzigd in de sectie "Mijn profiel" van MyAccount, beschikbaar hier.

5. Wat moet ik doen om de Gift Card te gebruiken?

Na het aanvragen van de Gift Card ontvangt u overeenkomstig de meegedeelde instructies een e-mail ter bevestiging van de uitgifte ervan. Om de Gift Card te gebruiken, is een **voorafgaande reservering verplicht**. Hiervoor moet u de klantenservicepagina gebruiken en contact opnemen met het team via e-mail, telefoon of chat. Het klantenserviceteam zal het reserveringsverzoek behandelen. **De Gift Card moet worden uitgeprint en bij het inchecken worden getoond**. Indien de Gift Card niet wordt getoond, kan het verblijf worden aangerekend tegen het tarief dat beschikbaar is op pestana.com. De algemene voorwaarden van de Gift Cards kunnen hier worden geraadpleegd.

6. Kan ik meerdere Gift Cards verzamelen?

Ja. Wanneer u een nieuwe drempel bereikt, heeft u recht op een nieuwe Gift Card die overeenkomt met dat niveau. **Per reservering kan echter slechts één Gift Card worden gebruikt.**

7. Kan ik meer dan één beloning per reservering ontvangen?

Nee. Wanneer u tijdens één reservering twee of meer verschillende drempels bereikt, ontvangt u de beloning die verbonden is aan de hoogste bereikte drempel. Wanneer u bijvoorbeeld een reservering van 16 overnachtingen maakt en daardoor van 5 naar 21 opgebouwde overnachtingen gaat binnen de voorafgaande 24 maanden, heeft u na het uitchecken recht op de beloning die verbonden is aan de hoogste bereikte drempel, in dit geval de drempel van 20 overnachtingen.

8. Waar kan ik mijn Gift Card gebruiken?

Gift Cards kunnen worden gebruikt voor toekomstige reserveringen bij Pestana Hotels en Pousadas in Portugal, overeenkomstig de toepasselijke specifieke voorwaarden. Deze voorwaarden kunnen hier worden geraadpleegd.

9. Hebben Gift Cards een vervaldatum?

Ja. Elke Gift Card heeft een vervaldatum, die wordt meegedeeld op het moment waarop de Gift Card wordt uitgegeven.

10. Ontvang ik de beloning als ik vóór de start van de campagne al een drempel had bereikt?

Nee. U ontvangt pas een beloning wanneer u via een nieuw verblijf de volgende drempel bereikt.

11. Wie kan aan deze campagne deelnemen?

Alle leden van **Pestana Guest Club kunnen** aan deze campagne deelnemen. Als u nog geen lid bent, kunt u zich registreren om van de campagne te profiteren.

12. Begint de periode voor het tellen van overnachtingen opnieuw?

Nee. De telling is gebaseerd op de **voorafgaande 24 maanden**. De periode voor het tellen van de overnachtingen wordt daarom voortdurend bijgewerkt.

13. Ik heb de e-mail na het bereiken van een drempel niet ontvangen. Wat moet ik doen?

Wij raden u aan om uw map met spam of ongewenste e-mail te controleren. Als u de e-mail niet kunt vinden, kunt u contact opnemen met de klantenservice of een e-mail sturen naar guest.club@pestana.com.

14. Heeft de campagne een beperkte looptijd?

De campagne kan gedurende een bepaalde periode van toepassing zijn. Wij raden u aan de officiële communicatie te volgen om op de hoogte te blijven van updates.

15. Vervangt deze campagne de voordelen van mijn Pestana Guest Club-niveau?

Nee. Deze campagne vormt een aanvulling op de voordelen die verbonden zijn aan uw niveau binnen Pestana Guest Club. Een Gift Card en een kortingsvoucher kunnen echter niet in dezelfde reservering worden gecombineerd.