

TERMOS E CONDIÇÕES DA INICIATIVA

“QUANTO MAIS VIAJA, MAIS GANHA”

1. Enquadramento

A iniciativa "Quanto mais viaja, mais ganha" destina-se a reconhecer a fidelização dos membros ativos do Pestana Guest Club, através da atribuição de recompensas quando são atingidos determinados patamares de noites acumuladas.

2. Âmbito da iniciativa

A iniciativa aplica-se aos membros do Pestana Guest Club e assenta na contagem de **noites acumuladas nos últimos 24 meses**. A informação relativa às noites e reservas pode ser consultada na [área pessoal do membro \(MyAccount\)](#), na secção “As minhas Reservas”.

3. Participação e elegibilidade

Podem participar nesta iniciativa todos os **membros do Pestana Guest Club**. Os clientes que ainda não sejam membros poderão aderir ao programa para beneficiar das vantagens aplicáveis. A elegibilidade para recompensa depende do atingimento de um patamar previsto e da verificação das condições associadas à conta do membro.

4. Contagem de noites e patamares

As recompensas são atribuídas **quando o membro atinge um dos seguintes patamares de noites acumuladas: 10, 20, 30, 40 ou 50 noites**. A contagem é sempre efetuada com base nos **últimos 24 meses**, pelo que se trata de um período móvel e permanentemente atualizado. O simples aumento do número de noites entre patamares não confere, por si só, direito a uma recompensa.

5. Recompensas associadas a cada patamar

A cada patamar de noites acumuladas corresponde a um Gift Card de determinado valor, nos seguintes termos:

10 noites: Gift Card no valor de **50 €**;

20 noites: Gift Card no valor de **80 €**;

30 noites: Gift Card no valor de **100 €**;

40 noites: Gift Card no valor de **150 €**;

50 noites: Gift Card no valor de **200 €**.

Sempre que o membro atinja um novo patamar elegível, terá direito ao respetivo Gift Card, de acordo com os valores acima indicados e com as condições previstas nos presentes Termos e Condições.

6. Atribuição da recompensa

Após o check-out da estadia que permita atingir um patamar elegível, é **enviada uma comunicação por email com as instruções necessárias para solicitar o respetivo Gift Card**. O envio da recompensa não é automático. A comunicação é remetida para o endereço de email associado à conta Pestana Guest Club do membro.

7. Atingimento de dois ou mais patamares numa mesma reserva

Caso, numa mesma reserva, o membro atinja dois ou mais patamares, **a recompensa recebida apenas será aquela referente ao último patamar atingido**. Por exemplo, se o membro passar das 11 para as 30 noites, apenas receberá a recompensa associada ao patamar das 30 noites (Gift Card no valor de 100€).

8. Solicitação e emissão do Gift Card

Após a solicitação do Gift Card, o membro receberá, no prazo de alguns dias, o respetivo Gift Card no endereço de email associado à sua conta Pestana Guest Club, acompanhado das instruções para a sua utilização.

9. Acumulação de Gift Cards

Sempre que o membro atinja um novo patamar, terá direito a um novo Gift Card correspondente a esse nível. Assim, é possível acumular vários gift cards, desde que cada um resulte do atingimento de um patamar elegível distinto. No entanto, apenas **poderá utilizar 1 Gift Card por reserva.**

10. Utilização do Gift Card

Para utilizar o Gift Card é **obrigatória a realização de uma pré-reserva**. Para efetuar a mesma, o membro deverá recorrer à [página de apoio ao cliente](#) e contactar a equipa por email, telefone ou chat. A equipa de Apoio ao Cliente dará seguimento ao pedido de reserva. **O Gift Card deverá ser impresso e apresentado no momento do check-in;** na sua ausência, a estadia poderá ser cobrada à tarifa disponível em [pestana.com](#). Os termos e condições dos Gift Cards poderão ser consultados [aqui](#).

11. Local de utilização

Os Gift Cards podem ser utilizados em reservas futuras nos Hotéis e Pousadas Pestana em Portugal, de acordo com as condições específicas aplicáveis ao Gift Card emitido.

12. Validade do Gift Card

Cada Gift Card dispõe de uma data de validade própria, a qual será comunicada no momento da respetiva emissão. A utilização do benefício deverá ocorrer dentro do prazo indicado.

13. Reservas anteriores ao início da iniciativa

O atingimento dos patamares antes do início da iniciativa não confere direito retroativo à atribuição de recompensa. Nesses casos, o membro apenas passará a beneficiar do prémio quando atingir um patamar seguinte através de uma **nova estadia**.

14. Vigência e atualização da iniciativa

A iniciativa terá um período limitado de vigência. Recomenda-se, por isso, o acompanhamento das comunicações oficiais para confirmação de eventuais atualizações, alterações operacionais ou cessação da campanha. Em qualquer caso, a contagem de noites mantém como referência os últimos 24 meses.

15. Relação com os benefícios de tier do programa Pestana Guest Club

A iniciativa é complementar aos benefícios associados ao nível do membro no Pestana Guest Club. Assim, esta iniciativa não substitui os benefícios já existentes no respetivo nível de adesão. No entanto, **não é possível acumular um Gift Card e um cupão de desconto numa mesma reserva.**

16. Apoio ao cliente

Caso o membro não receba o email esperado após atingir um patamar, recomenda-se a verificação da pasta de spam ou lixo eletrónico. Se a comunicação não for localizada, o membro poderá contactar o [apoio ao cliente](#) ou enviar email para guest.club@pestana.com.

17. Disposições finais

As condições específicas aplicáveis a cada Gift Card, incluindo validade e instruções de utilização, serão comunicadas no momento da emissão do benefício. Para garantir a correta utilização da recompensa, o membro deverá seguir as instruções constantes das comunicações oficiais associadas à iniciativa.

Perguntas Frequentes

1. Como posso ganhar as recompensas?

As recompensas são atribuídas quando atinge determinados marcos de noites acumuladas (patamares), nomeadamente 10, 20, 30, 40 ou 50 noites, contabilizadas nos últimos 24 meses, após uma nova reserva.

2. Como posso saber quantas noites já tenho acumuladas?

Pode consultar todas as suas noites e reservas na sua [área pessoal \(MyAccount\)](#), em “As minhas Reservas”.

3. Recebo um prémio sempre que aumento o número de noites entre patamares?

Não. Os prémios são atribuídos **exclusivamente quando atinge um patamar definido** (10, 20, 30, 40 ou 50 noites).

4. Recebo automaticamente o meu prémio?

Quando atingir um patamar, irá receber uma comunicação via email com as instruções para solicitar o seu Gift Card. O envio do prémio não é automático - será necessário seguir as indicações enviadas. O email será enviado para o email associado à sua conta Pestana Guest Club.

5. O que tenho de fazer para usufruir do Gift Card?

Após o pedido de solicitação do Gift Card, deverá receber um email com a emissão do Gift Card, conforme indicado nas instruções.

Para utilizar o Gift Card é **obrigatória a realização de uma pré-reserva**. Para o efeito o membro deverá recorrer à [página de apoio ao cliente](#) e contactar a equipa por email, telefone ou chat. A equipa de Apoio ao Cliente dará seguimento ao pedido de reserva. **O Gift Card deverá ser impresso e apresentado no momento do check-in**; na sua ausência, a estadia poderá ser cobrada à tarifa disponível em [pestana.com](#). Os termos e condições dos Gift Cards poderão ser consultados [aqui](#).

6. Posso acumular vários Gift Cards?

Sim. Sempre que atingir um novo patamar, terá direito a um novo Gift Card correspondente a esse nível. No entanto apenas poderá utilizar **1 Gift Card por reserva**.

7. Posso receber mais do que 1 prémio por reserva?

Não. Caso, no decorrer de uma só reserva, atinja dois ou mais patamares distintos, receberá o prémio associado ao patamar mais elevado.

Por exemplo: Faz uma reserva de 16 noites que o leva das 5 noites às 21 noites acumuladas nos últimos 24 meses. Nesta situação, após check-out, terá direito à recompensa associada ao patamar mais elevado atingido (neste caso o patamar das 20 noites).

8. Onde posso utilizar o meu Gift Card?

Os Gift Cards podem ser utilizados em reservas futuras nos Hotéis e Pousadas Pestana em Portugal, de acordo com as condições específicas indicadas, que poderá consultar [aqui](#).

9. Os Gift Cards têm validade?

Sim, os Gift Cards têm uma data de validade, que será indicada no momento da emissão.

10. Se já tiver atingido um patamar antes do início da campanha, vou receber o prémio?

Não. Apenas irá receber o prémio quando atingir o próximo patamar através de uma nova estadia.

11. Quem pode participar nesta iniciativa?

Todos os **membros do Pestana Guest Club** podem participar nesta iniciativa. Se ainda não é membro, aproveite a oportunidade e [registre-se](#).

12. O período de contagem das noites reinicia?

A contagem é feita com base nos **últimos 24 meses**, ou seja, o período de contagem está sempre em atualização.

13. Não recebi o email após atingir um patamar. O que devo fazer?

Recomendamos verificar a sua caixa de spam ou lixo eletrónico. Caso não encontre o email, poderá contactar o [apoio ao cliente](#) ou enviar email para guest.club@pestana.com.

14. Este programa tem duração limitada?

A campanha poderá ter um período específico de vigência. Recomendamos acompanhar as comunicações oficiais para atualizações.

15. Este programa substitui os benefícios do meu tier?

Não. Esta nova campanha é complementar aos benefícios do seu nível Pestana Guest Club. No entanto não poderá acumular um Gift Card e um cupão de desconto numa mesma reserva.