



# Regulamento Geral do Programa de Fidelização

# Regulamento do Programa de Fidelização myNAUmoments

## 1. TERMOS E CONDIÇÕES

- 1.1. Este regulamento respeita ao Programa de Fidelização myNAUmoments no qual são concedidos benefícios aos seus membros clientes dos hotéis myNAUmoments em reservas Directas (via Site ou Central de Reservas sempre desde que identificados como membros no ato da Reserva).
- 1.2. A adesão ao clube é aceite a todas as pessoas com mais de 18 anos e é exclusivo para Individuais (não se aplica a empresas). Após a adesão e aceitação dos seus termos e condições, será atribuído um cartão virtual e respetivo número. Na adesão o membro poderá ainda solicitar a emissão de um cartão físico.
- 1.3. A participação e benefícios do programa são pessoais e intransmissíveis, não podendo ser cedidos a terceiros.
- 1.4. O membro ao aceitar a adesão ao programa myNAUmoments está a aceitar igualmente o tratamento dos seus dados pessoais para aproximar as comunicações aos seus gostos\características pessoais e preferências;
- 1.5. O membro deverá manter os seus dados de contacto e perfil atualizados, usando a sua área privada dedicada para o efeito no site [www.nauhotels.com](http://www.nauhotels.com) e pode cessar a sua participação a qualquer momento bastante que o comunique por escrito junto de qualquer unidade NAU Hotels ou por email para [marketing@nauhotels.com](mailto:marketing@nauhotels.com) com uma antecedência de 30 dias em relação à data de produção de efeitos.
- 1.6. Em nenhuma circunstância os pontos creditados no cartão myNAUmoments do membro poderão ser convertidos em dinheiro, vales ou outro benefício não previsto no presente regulamento.

2

## 2. CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO CARTÃO

- 2.1. O cartão myNAUmoments, virtual ou físico (conforme opção do cliente), é pessoal e intransmissível e é propriedade do Grupo NAU Hotels
- 2.2. Na perda ou extravio do cartão físico por mais de duas vezes a emissão de novo cartão físico obriga ao pagamento de uma taxa de 25€ ou o equivalente em pontos (1.820 pontos) a descontar ao respetivo cartão de membro.

## 3. BENEFÍCIOS

- 3.1. Na reserva direta de Alojamento, desde que o membro tenha efetuado o Login na área de membro via site [www.nauhotels.com](http://www.nauhotels.com) ou identificado pelo seu número de membro via central de reservas, terá acesso a uma tarifa especial com desconto definido conforme o seu nível de membro (Classic; Premium ou Diamond). Reservas de membros que não sejam Diretas não têm acesso a desconto de membro nem acumulação de pontos nessa estadia.
- 3.2. Por cada 1 Euro gasto em reservas de Alojamento ou por cada 2 Euros gastos em F&B, SPA, Room-Service ou Lavandaria, será creditado 1 ponto na conta cartão do membro. Gastos de F&B ou SPA que sejam pagos diretamente pelo cliente sem alocação ao seu número de quarto podem igualmente originar pontos na conta cartão do membro mas a sua acumulação terá de ser reclamada pelo cliente na sua área privada de membro no site [Nauhotels.com](http://Nauhotels.com), acompanhada das respetivas faturas com nome e nº de contribuinte do membro. Apenas podem ser reclamadas faturas em nome

individual (nome do membro) e o prazo para reclamar estes pontos é de 30 dias após a data de check-out\emissão da fatura.

3.3. Serão creditados pontos adicionais em campanhas\ações periódicas que a administração do programa myNAUmoments defina e que serão devidamente comunicados por e-mail, site, SMS ou newsletter.

3.4. Os membros terão ainda acessos a parcerias específicas que lhes serão comunicadas através dos meios acima descritos no ponto 3.hk

#### 4. CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DOS BENEFÍCIOS

4.1. Para utilizar os benefícios do Programa de Fidelização é condição a identificação do membro quer no ato da reserva quer da utilização dos benefícios. O membro deverá informar o seu número de membro.

4.2. A intenção de redenção dos pontos e quantidade respetiva tem de ser informada no ato da reserva do alojamento.

4.3. Para acumular pontos de F&B ou SPA que não sejam de consumos alocados ao número do quarto e conforme já referido no ponto 3.2., o membro deverá solicitar fatura com nome e contribuinte e posteriormente enviar pela sua área reservada online como reclamação de pontos. Caso não consigo fazer desta forma deverá enviar as faturas bem identificadas e o seu número de membro para [marketing@nauhotels.com](mailto:marketing@nauhotels.com). Apenas podem ser reclamadas faturas em nome individual (nome do membro) e o prazo para reclamar estes pontos é de 30 dias após a data de check-out\emissão da fatura.

#### 5. OBTENÇÃO DE PONTOS

5.1. Conforme já indicado nos pontos 3.2. e 3.3.

5.2. Os pontos creditados, quer após pagamento da reserva ou quer após reclamação de pontos na área do cliente (de consumos não alocados aos quartos) só ficam válidos para redenção em reservas de alojamento após a operação\crédito.

5.3. Não são alvo de acumulação de pontos quando os consumos derivam de uma das situações abaixo descritas:

5.3.1. Banquetes ou qualquer jantar de empresa ou de origem semelhante, Grupos ou outros que não sejam faturados em nome individual do membro. Não há acumulação de pontos em faturas que sejam em nome de outrem que não o membro do programa myNAUmoments;

5.3.2. Aluguer de salas;

5.3.3. Pagamento de serviços que não sejam F&B\restaurante, SPA, lavandaria ou Room-Service ou que tenham ocorrido nas unidades hoteleiras mas sejam prestação de serviços de terceiros (ex.: SPA do hotel Lago Montargil & Villas, Bar Liquid Lounge do complexo L14 na Herdade dos Salgados, outros que não sejam explorados diretamente pelo Grupo NAU Hotels & Resorts, como cabeleireiros, lojas/boutiques, kids clubs);

5.3.4. Gratificações aos colaboradores dos hotéis NAU Hotels & Resorts;

5.3.5. Desembolsos pagos nos hotéis e Resorts, tais como gastos em transferes, táxis, farmácias, etc.;

5.3.6. Taxas Turísticas Municipais.

5.4. Os pontos creditados ao membro myNAUmoments corresponderão exclusivamente a consumos relativos à sua estadia e à dos filhos menores de 18 anos.

5.5. Quando a estadia é paga por terceiros os pontos só serão creditados na conta do membro (quem usufrui da estadia) quando este efetuar pagamentos diretos (pedindo nome e nº de contribuinte na

fatura e solicitando a redenção posterior). A estadia não sendo paga \ faturada em nome do membro não dá direito a acumulação de pontos.

## 6. RESERVAS COM REDENÇÃO DE PONTOS

- 6.1. A redenção\utilização de pontos só é permitida em reservas de Alojamento.
- 6.2. A indicação da quantidade de pontos a redimir deve ser comunicada no ato da reserva.
- 6.3. Numa reserva de alojamento a redenção de pontos, caso existam na conta do cliente membro, pode ir até 100% do alojamento (excluindo os restantes serviços) nos hotéis do Grupo NAU Hotels.
- 6.4. Pontos acumulados numa unidade hoteleira NAU podem ser usados em qualquer reserva de alojamento de qualquer hotel do Grupo\Marca NAU.
- 6.5. Reservas canceladas dentro do período de cancelamento terão os pontos novamente creditados na conta do clientes mas esse movimento levará não menos de 48h a produzir efeito.
- 6.6. Cancelamento de Reservas com penalização (não reembolsáveis ou fora do período de cancelamento) não terão direito ao reembolso dos pontos.

## 7. VALIDADE DOS PONTOS

- 7.1. Os pontos são creditados no dia do pagamento da respetiva reserva e válidos por 2 anos (24 meses) a contar desse dia. No final desse prazo os pontos que não foram utilizados perderão a sua validade.
- 7.2. A NAU Hotels & Resorts reserva-se o direito de oferecer diferentes condições de caducidade dos pontos que sejam atribuídos em promoções, campanhas ou outras ações de marketing.

## 8. COMUNICAÇÕES AOS MEMBROS

- 8.1. A NAU Hotels & Resorts poderá comunicar com os seus membros por: correio físico SMS, e-mail ou newsletter, desde que os membros tenham concedido consentimento na Adesão ou posteriormente na sua área privada no site [www.nauhotels.com](http://www.nauhotels.com)

## 9. CANCELAMENTO E ALTERAÇÕES AO PROGRAMA

- 9.1. O Grupo NAU Hotels & Resorts 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 prontamente os Membros do programa sobre o conteúdo e a data de efeitos das alterações.
- 9.2. O Grupo NAU Hotels & Resorts reserva-se o direito de criar regras específicas para este Programa de acordo com o país ou área geográfica onde aplicável.
- 9.3. Em caso de anulação do Programa de Fidelização, os pontos que os membros tenham em crédito serão automaticamente cancelados, sem direito a indemnização, nem podendo ser convertidos em dinheiro ou qualquer outra forma de compensação.
- 9.4. O Grupo NAU Hotels & Resorts reserva-se o direito de cancelar a participação dos Membros que utilizem indevidamente o seu crédito e os seus benefícios, incumprindo o disposto no presente regulamento.

## 10. ERROS E RECLAMAÇÕES

- 10.1. O Grupo NAU Hotels & Resorts não se responsabiliza pelo extravio de correspondência ou atrasos nos correios e reserva-se o direito de alterar as políticas de pontos, as descrições ou o material promocional enviado aos Membros.
- 10.2. Qualquer reclamação dos Membros do Programa sobre o crédito e a utilização dos pontos ou outros benefícios deverá ser apresentada na área privada do cliente no site [www.nauhotels.com](http://www.nauhotels.com) na área de reclamação de pontos, ou junto da unidade hoteleira respetiva ou enviando e-mail para [marketing@nauhotels.com](mailto:marketing@nauhotels.com), anexando as respetivas faturas/documentos de suporte à reclamação.
- 10.3. O prazo para reclamações relativas ao crédito de pontos é de 90 dias a contar desde a data da respetiva fatura, após a qual prescreve esse direito.