



REGULAMENTO

1. TERMOS E CONDIÇÕES

- 1.1. O Programa de Fidelização Altis Club foi pensado para conceder benefícios aos clientes dos Hotéis Altis, através de reservas diretas via website oficial;
- 1.2. Podem aderir ao clube todas as pessoas com mais de 18 anos às quais será atribuído um número de registo;
- 1.3. A participação e benefícios do programa são pessoais e intransmissíveis, não podendo ser cedidos a terceira entidade, seja a que título for;
- 1.4. O Membro deverá manter atualizados os dados de contacto e perfil na área dedicada para o efeito no website oficial - www.altishotels.com - e pode cessar a sua participação a todo o momento, bastando que o comunique, por escrito, junto de qualquer unidade hoteleira abrangida ou do referido endereço eletrónico, com a antecedência de 30 dias relativamente à data de produção de efeitos;
- 1.5. Os membros têm acesso aos benefícios do nível Silver após subscrição ao Altis Club;
- 1.6. Os membros só têm acesso às ofertas do nível Gold e Platinum após atingirem o número de noites anunciadas para passarem de nível;
- 1.7. As noites são contabilizadas após check-out e são necessárias pelo menos 48h para atualizar o perfil de membro;
- 1.8. O número de noites contabilizado para subida de nível após a primeira estadia tem a validade de 12 meses.

2. OBTENÇÃO DE BENEFÍCIOS

- 2.1. O Programa de Fidelização confere aos seus Membros, como benefício base, o registo na categoria Silver;
- 2.2. Além dos já listados nos pontos anteriores, não são alvo de acumulação de benefícios quando as reservas derivam de situações listadas em baixo:
 - 2.2.1. Reservas com condições especiais para grupos, mesmo que faturadas em nome individual;
 - 2.2.2. Reservas com condições Corporate mesmo que faturadas em nome individual;
 - 2.2.3. Reservas que não sejam faturadas em nome individual do membro registado. Se a reserva individual for com outro nome que não o do membro, não serão contabilizadas;
 - 2.2.4. Reservas que **não** tenham sido feitas diretamente através do website www.altishotels.com;
 - 2.2.5. As reservas contabilizadas, só serão válidas se forem feitas em nome do membro, com a presença do mesmo e são válidas para acompanhantes e filhos menores de 18 anos;
- 2.3. Se determinada reserva não for associada ao perfil do membro, este poderá pedir por escrito com cópia do comprovativo até 90 dias após o check-out por via escrita através de email para reservations@altishotels.com;

3. OS BENEFÍCIOS E VANTAGENS

- 3.1. Os benefícios Altis serão listados de seguida e todos os membros do Altis Club têm acesso aos mesmos, independentemente do nível em que se encontram:
 - 3.1.1. Early check-in e late check-out (sujeito a disponibilidade na data de check-in);
 - 3.1.2. 10% de desconto nos Outlets de F&B Altis Hotels - exceto bebidas alcoólicas no Restaurante Feitoria;
 - 3.1.3. *Amenities* exclusivos;
 - 3.1.4. Upgrade de categoria (sujeito a disponibilidade);
 - 3.1.5. WiFi gratuito;
 - 3.1.6. Adesão totalmente gratuita;
 - 3.1.7. Serão contabilizadas as *room nights* reservadas diretamente no website oficial.
- 3.2. Silver: Nível inicial na criação do perfil:

3.2.1. 10% de desconto ao reservar diretamente no website oficial www.altishotels.com;

3.2.2. Acesso gratuito à internet;

3.2.3. 10% de desconto em qualquer um dos Outlets de F&B Altis Hotels – exceto bebidas alcoólicas no Restaurante Feitoria.

3.3. Gold – 15 noites:

3.3.1. 15% de desconto ao reservar diretamente no website oficial www.altishotels.com;

3.3.2. Acesso gratuito à internet;

3.3.3. 10% de desconto em qualquer um dos Outlets de F&B Altis Hotels – exceto bebidas alcoólicas no Restaurante Feitoria;

3.3.4. Early Check-in | Late check-out - sujeito à disponibilidade;

3.3.5. Pedidos de room service sem *fee*;

3.3.6. Cocktail de boas-vindas no bar do Hotel;

3.3.7. Upgrade de categoria, com base na disponibilidade no momento do check-in.

3.4. Platinum: 30 noites:

3.4.1. As subidas de nível significam que o desconto direto aumenta e terá acesso a novas vantagens;

3.4.2. 20% de desconto ao reservar diretamente no website oficial www.altishotels.com;

3.4.3. Acesso gratuito à internet;

3.4.4. 10% de desconto em qualquer um dos Outlets de F&B Altis Hotels – exceto bebidas alcoólicas no Restaurante Feitoria;

3.4.5. Early Check-in | Late check-out - sujeito à disponibilidade;

3.4.6. Upgrade de categoria, com base na disponibilidade no momento do check-in;

3.4.7. Pedidos de room service sem *fee*;

3.4.8. Cocktail de boas-vindas no bar do Hotel;

3.4.9. Upgrade de categoria, com base na disponibilidade no momento do check-in;

4. REALIZAÇÃO DE RESERVA COM UTILIZAÇÃO DO DESCONTO DIRETO ALTIS CLUB

- 4.1. Nas situações em que o Membro do Programa de Fidelização Altis Club pretenda usufruir do desconto direto a que tem direito, e que varia com o nível em que se encontra, deve iniciar sessão no seu perfil e realizar a reserva no website oficial – www.altishotels.com;
- 4.2. Nas situações em que o Membro do Programa de Fidelização Altis Club pretenda usufruir dos serviços de restauração e respetivo desconto, é necessário proceder a uma reserva prévia na Recepção de qualquer Hotel Altis;
- 4.3. A alteração ou cancelamento de uma reserva efetuada utilizando os benefícios do Altis Club está sujeita à política de alterações e cancelamentos de cada unidade hoteleira;
- 4.4. As políticas de alteração e cancelamento de reservas são fixadas de acordo com as especificidades de cada unidade hoteleira do Grupo Altis Hotels, às quais deverão estar acessíveis aos Membros no momento da realização da reserva;

5. CONDIÇÕES DE VALIDADE DAS ROOM NIGHTS E FATURAÇÃO

- 5.1. As *room nights* reservadas no site são consideradas para os benefícios dos patamares Altis Club durante 12 meses. Se após 12 meses não forem feitos consumos nos hotéis Altis, o membro passa automaticamente para o nível Silver.

6. COMUNICAÇÕES AOS MEMBROS

- 6.1. As comunicações com os Membros do Programa de Fidelização Altis Club podem ser efetuadas através de:
 - 6.1.1. **SMS**
 - 6.1.2. **E-mail**
 - 6.1.3. **Newsletter** (via e-mail)

7. CANCELAMENTO E ALTERAÇÕES AO PROGRAMA

- 7.1. O Grupo Altis Hotels reserva-se o direito de cancelar ou alterar as condições do Programa de Fidelização Altis Club, de forma parcial ou total, em qualquer altura, comprometendo-se a fazer os melhores esforços para informar com prontidão os Membros sobre o conteúdo e a data de efeitos das alterações;

- 7.2. O Grupo Altis Hotels reserva-se, igualmente, o direito de criar regras específicas para o Programa de Fidelização Altis Club, de acordo com o país ou outra área geográfica onde se aplique;
- 7.3. O Grupo Altis Hotels divulgará todas as situações de cancelamento ou de alteração a que se referem os números anteriores no seu website oficial – www.altishotels.com;
- 7.4. Em caso de anulação do Programa de Fidelização Altis Club, as *room nights* que os Membros tenham em crédito serão automaticamente cancelados, sem direito a indemnização, não podendo ser convertidos em dinheiro ou outra forma de compensação;
- 7.5. O Grupo Altis Hotels reserva-se no direito de cancelar a participação dos Membros que utilizem indevidamente os seus benefícios, verificando-se designadamente o incumprimento do disposto no presente Regulamento.

8. ERROS E RECLAMAÇÕES

- 8.1. O Grupo Altis Hotels 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;
- 8.2. Qualquer reclamação de Membro sobre o crédito e a utilização de pontos ou sobre a utilização de outros benefícios deverá ser apresentada junto da unidade hoteleira respetiva ou na área dedicada para o efeito no website oficial - www.altishotels.com, anexando a fatura da estadia ou outro documento de suporte da reclamação;
- 8.3. O prazo para apresentação de reclamação relativa ao crédito de pontos é de 3 meses, contados a partir da data do check-out, após o qual prescreve esse direito.

9. PRIVACIDADE DE DADOS E LEI APLICÁVEL

- 9.1. Nos termos da lei aplicável, e inerentemente à sua participação no Programa de Fidelização Altis Club, o Membro autoriza expressamente que os dados pessoais que faculte ou que sejam recolhidos durante a prestação dos serviços por parte das unidades hoteleiras abrangidas no âmbito do Programa sejam recolhidos e processados por qualquer empresa que integre o grupo;
- 9.2. O processamento de dados a que se refere o número anterior destina-se à gestão e funcionamento do programa, designadamente quanto ao atendimento aos Membros,

ao envio de informações comerciais, por correio eletrónico, telemóvel, telemarketing ou correio, sobre os produtos e serviços das unidades hoteleiras abrangidas pelo Programa e do Grupo Altis Hotels no seu conjunto, assim como sobre produtos e serviços de terceiros, designadamente relacionados com os sectores de atividade de lazer, turismo e restauração;

- 9.3. O Membro poderá, a todo o momento, exercer os direitos previstos na Lei de Proteção de Dados Pessoais, designadamente em matéria de acesso, retificação, cancelamento e oposição, fazendo-o por escrito para o endereço postal do Grupo Altis ou enviando uma mensagem de correio eletrónico para o endereço disponibilizado em - www.altishotels.com na qual efetue a sua identificação e indique a situação que constitui objeto da sua solicitação;
- 9.4. Os termos e condições do programa encontram-se regidos pela lei portuguesa e quaisquer conflitos relativos à sua interpretação e aplicação serão dirimidos pelos Tribunais da Comarca de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro;
- 9.5. Pode consultar a nossa política de proteção de dados completa, disponível no nosso website em - <https://www.altishotels.com/politica-privacidade/>

DADOS E INFORMAÇÕES PARA CONTACTO

Morada: Rua Castilho, 11 | 1269-072 Lisboa

Telefone: +351 213 106 025/000

E-mail: marketing@altishotels.com

Horário de funcionamento: Segunda a Sexta, das 9h às 18h