

CAMPANHA “STAYOVER FÁTIMA-TOMAR”

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS

A Comunidade Intermunicipal do Médio Tejo (CIMT), com sede em Tomar e pessoa coletiva n.º 502106506, é a entidade promotora da campanha “StayOver Fátima-Tomar” no âmbito do “Programa de Ação para os Produtos Turísticos Integrados de Base Intermunicipal no Médio Tejo” cofinanciada pelo Centro 2020 através do FEDER. A área geográfica da CIMT integra os concelhos de Abrantes, Alcanena, Constância, Entroncamento, Ferreira do Zêzere, Mação, Ourém, Sardoal, Sertã, Tomar, Torres Novas, Vila de Rei e Vila Nova da Barquinha. Esta ação promocional decorre com a assessoria da empresa IDTOUR - Unique Solutions, Lda., pessoa coletiva 508463130, a quem compete coordenar a campanha em nome da CIMT, de acordo com os seguintes ‘Termos e Condições’:

1. ENQUADRAMENTO GERAL

- 1.1. A campanha “StayOver Fátima-Tomar” é uma ação promocional realizada pela CIMT e os municípios em parceria com unidades de alojamento, empresas de animação, restaurantes e demais agentes turísticos e comerciais do Médio Tejo para promover a região enquanto destino turístico integrado, vocacionado para a realização de férias, retiros ou escapadas mais prolongadas dirigidas a diferentes segmentos, e demonstrar o potencial do território para motivações combinadas de lazer, recreio ou espiritualidade, capaz de proporcionar experiências memoráveis;
- 1.2. A campanha tem como objetivos incentivar e premiar a reserva antecipada de estadas mais prolongadas e dar a conhecer as experiências, produtos e serviços turísticos da região;
- 1.3. A campanha “StayOver Fátima-Tomar” e os benefícios a proporcionar ao cliente (experiências oferecidas, entradas gratuitas e descontos exclusivos), bem como todos os parceiros aderentes, serão apresentados na plataforma <http://www.stayoverfatimatomar.pt>;
- 1.4. A campanha aplica-se a reservas diretas antecipadas com duração igual ou superior a duas noites, a realizar nas unidades de alojamento do Médio Tejo parceiras da campanha (de acordo com a disponibilidade de quartos e as condições de reserva e cancelamento definidas para esta campanha), para estadas entre os dias 15 de abril e 15 de setembro de 2019, e os pedidos de reserva têm início a partir do dia 13 de março.

2. TITULAR E BENEFÍCIOS

- 2.1. Podem ser titulares da campanha “StayOver Fátima-Tomar” todos os indivíduos com idade igual ou superior a 18 anos que realizem uma reserva de alojamento para duas ou mais noites na região do Médio Tejo, e que expressamente solicitem a adesão à campanha, ou aceitem aderir por proposta das unidades de alojamento parceiras;
- 2.2. A adesão à campanha atribui ao titular três tipologias de benefícios cumulativos:
 - a. **Oferta de Experiências:** confere o usufruto de uma ou mais experiências gratuitas na região do Médio Tejo a escolher pelo cliente; o valor da reserva de alojamento é convertido em ‘*experience points*’ (ie. créditos), os quais podem ser trocados por uma ou mais experiências disponíveis na plataforma da campanha (consultar ponto 4.);
 - b. **Entradas Gratuitas:** confere o usufruto de entradas gratuitas em espaços de cultura e lazer com bilhética (pe museus, monumentos, centros de interpretação, e eventos), no Médio Tejo, atribuídas diretamente de acordo com as condições pré-definidas pelos parceiros;
 - c. **Descontos Exclusivos:** garantem reduções ao preço de tabela em produtos e serviços específicos em diversos estabelecimentos, espaços comerciais e de animação aderentes à campanha, atribuídos diretamente mediante as condições previstas por cada parceiro;
- 2.3. Os benefícios são extensíveis a todos os membros que acompanhem o titular na estada desde que os ‘*experience points*’ obtidos o permitam, salvo as exceções previstas nas condições de utilização definidas pelos parceiros das experiências;
- 2.4. Os benefícios atribuídos aos aderentes são válidos durante o período da estada e a sua validade termina às 24h do dia de check-out, não podendo ser utilizados após essa data, salvo decisão excecional contrária dos parceiros, sob sua exclusiva responsabilidade, assegurando que:
 - a. Os parceiros do alojamento e das experiências devem concordar com a alteração;
 - b. O helpdesk tem de ser contactado para tomar conhecimento e alterar o código da oferta;
- 2.5. Os benefícios atribuídos nesta campanha não são cumulativos com outras ofertas promocionais das entidades e empresas parceiras, salvo decisão contrária dos parceiros.

3. EXPERIÊNCIAS OFERECIDAS

- 3.1. As experiências são oferecidas ao cliente pela unidade de alojamento em função dos ‘experience points’ (ie créditos) obtidos os quais são calculados e comunicados de acordo com o seguinte método de conversão: **por cada euro (1,00€) pago pelo alojamento são gerados 18 ‘experience points’**. A unidade de alojamento procederá ao pagamento da experiência ao parceiro prestador da atividade após o usufruto;
- 3.2. A(s) experiência(s) oferecida(s) é/são selecionada(s) pelo cliente na plataforma mediante os ‘experience points’ obtidos, de acordo com os seguintes termos:
 - a Pode consultar os ‘experience points’ disponíveis, na área de cliente;
 - b Pode obter uma ou mais experiências gratuitas em função dos créditos obtidos;
 - c Deve consultar as condições de utilização de cada experiência para avaliar a disponibilidade, a necessidade de marcação prévia e o prazo mínimo antecipado exigido para o agendamento;
 - d Para as experiências que exigem o agendamento prévio, o cliente tem de contactar a empresa ou entidade promotora de cada atividade;
 - e Sobre a validade dos ‘experience points’ (bem como do usufruto das experiências oferecidas) aplica-se os termos definidos no ponto 2.4.;
- 3.3. Cada experiência pode ser definida para mais do que um beneficiário, ter limites de idades ou do número de participantes, entre outras condições definidas para cada atividade em concreto;
- 3.4. Sempre que se verifiquem imprevistos devidamente justificados (como pe. intempéries, acidentes ou avarias) as condições de usufruto da(s) experiência(s) pode(m) ser alterada(s), sofrer condicionamentos, ou ser(em) cancelada(s); sempre que possível o promotor da campanha e os parceiros tudo farão para contactar antecipadamente os beneficiários para propor alternativas.

4. ENTRADAS GRATUITAS E DESCONTOS

- 4.1. A atribuição de entradas gratuitas e descontos aos “clientes Stayover” pressupõe os seguintes procedimentos por parte dos parceiros:
 - a Quando do usufruto do desconto, o parceiro tem de pedir o “Stayover Card” ao cliente para verificar quantas pessoas estão associadas ao cartão e que podem beneficiar dos benefícios, e registar o código online de forma a validar o mesmo;
 - b Se o código não for válido o parceiro pode/deve verificar junto do cliente e/ou do helpdesk se este usufruto de benefício está a ocorrer durante o tempo da estada da reserva; caso se confirme que o código do ‘StayOver Card’ não está ativo o parceiro tem o direito de bloquear a atribuição do(s) benefício(s);
 - c Os parceiros podem ainda não aceitar o “Stayover Card” (impresso ou digital) cujo formato esteja manifestamente alterado, ilegível ou duplicado, não correspondendo aos suportes da campanha, nem às condições em vigor.

5. CONDIÇÕES DE RESERVA E FUNCIONAMENTO GERAL DA CAMPANHA

- 5.1. A atribuição dos benefícios da campanha (experiência(s) oferecida(s), entradas gratuitas, descontos) aos clientes é feito pelas unidades de alojamento parceiras somente a reservas diretas de duas ou mais noites, realizadas de acordo com as tarifas e a disponibilidade máxima diária de quartos definidos por cada parceiro para esta ação, mediante solicitação expressa de adesão pelo cliente ou mediante o convite de adesão feito diretamente pela unidade de alojamento;
- 5.2. Entende-se por reservas diretas aquelas que ocorrem através do contacto dos interessados com os serviços de reserva das unidades de alojamento parceiras (pessoalmente, através de telefone ou por e-mail) ou no website das unidades de alojamento, na área de reserva (se disponível);
- 5.3. Após realizar a reserva, os clientes, para usufruírem dos benefícios da campanha, têm de:
 - a. Registrar-se na plataforma da campanha, com o mesmo email cedido ao alojamento na reserva;
 - b. Após boa validação da reserva pelo alojamento, abrir um email de boas-vindas e aceder à área de cliente para ter acesso ao “StayOver Card” (que pode ser impresso ou apresentado em formato digital através de um dispositivo móvel - telemóveis, tablets, ...); devem confirmar o registo do alojamento e os dados da reserva nele inscritos (nome da unidade, contacto telefónico, valor, nº de pessoas, e datas);
 - c. Selecionar a(s) experiência(s) que os “experience points” obtido permitem usufruir, tendo em consideração as condições de reserva e de usufruto estabelecidos para cada experiência; após a seleção e/ou confirmação de agendamento da(s) experiência(s) a plataforma gera um documento comprovativo da(s) experiência(s) escolhida(s);
 - d. Sempre que, nas condições de reserva e usufruto de cada experiência, seja exigido o agendamento prévio, entrar em contacto com o promotor antes de procederem à emissão do comprovativo;

- e. Apresentar o “StayOver Card” para acederem a todos os benefícios disponíveis (experiências oferecidas, entradas gratuitas e descontos exclusivos); para a(s) experiência(s) selecionada(s) e/ou agendada(s), apresentar ainda o(s) comprovativo(s) gerado(s). Os parceiros da campanha podem não aceitar um ‘StayOver Card’ (impresso ou digital) cujo formato esteja manifestamente alterado, ilegível ou duplicado, não correspondendo aos suportes da campanha, nem às condições em vigor.
- 5.4. Os parceiros das experiências/ atividades podem propor upgrades a cada experiência e divulgá-los na plataforma (na área reservada às condições de usufruto e agendamento da experiência), indicando em euros o valor extra a pagar diretamente pelo cliente.

6. CANCELAMENTO DA RESERVA DE ALOJAMENTO E DOS BENEFÍCIOS

- 6.1. A reserva fica sujeita à política de pagamento e cancelamento definida por cada alojamento para esta ação;
- 6.2. O cancelamento da reserva de alojamento (ou um ‘no-show’ – a não comparência no dia do check-in) implica ainda a imediata perda de direito dos benefícios da campanha de acordo com os seguintes termos:
 - a. O ‘StayOver Card’ será automaticamente bloqueado na plataforma e o beneficiário deixa de poder aceder à sua área de cliente e de usar os ‘experience points’ disponíveis;
 - b. Os códigos gerados e os comprovativos de experiências emitidos perdem a validade;
 - c. A(s) experiência(s) que tenha(m) sido agendada(s) fica(m) automaticamente cancelada(s);
 - d. O titular da reserva cancelada será responsabilizado pelo usufruto ilícito dos benefícios da campanha tendo que proceder ao pagamento efetivo de todos os serviços usufruídos ou ficando sujeito à denúncia às autoridades competentes.
- 6.3. Para os clientes que, mantendo a reserva de alojamento, decidam proceder à alteração ou ao cancelamento de uma experiência previamente agendada, tem de contactar o helpdesk para o efeito num prazo máximo de 48h antes do dia da marcação sendo-lhe devolvido os *experience points*, caso contrário o cliente perde o direito de restituição dos ‘*experience points*’ e de usufruto de uma nova experiência, salvo melhor entendimento entre a unidade de alojamento e o parceiro da experiência.

7. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- 7.1. Os parceiros são responsáveis pela correta utilização e gestão dos dados pessoais dos participantes respeitando o ‘Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados’ (RGPD);
- 7.2. O promotor da campanha compromete-se a tratar os dados pessoais dos participantes e dos dados de carácter empresarial dos parceiros, especificamente para efeitos da promoção, comunicação e monitorização global da campanha, de acordo com o RGPD e os bons princípios de ética e de guarda de confidencialidade, sendo estes dados posteriormente eliminados.

8. CONDIÇÕES GERAIS DA CAMPANHA

- 8.1. Ao aderir à campanha, o beneficiário está a declarar que tem conhecimento integral e aceita os ‘Termos e Condições’ da campanha aqui patentes; todas as informações constantes na plataforma complementam as condições omissas e fazem parte dos ‘Termos e Condições Gerais’;
- 8.2. Não compete ao promotor da campanha a (CIMT) fiscalizar o cumprimento da legislação em vigor pelos parceiros, pelo que não se responsabiliza por quaisquer incumprimentos que se possam verificar durante esta campanha por parte dos parceiros, os quais são responsáveis por garantir o cumprimento dos requisitos legais da sua atividade;
- 8.3. O promotor da campanha reserva-se ao direito de excluir os parceiros que violam gravemente os presentes “Termos e Condições”, ou não cumpram a legislação em vigor que regulamenta a sua atividade, bem como as relações comerciais e/ou os direitos e deveres dos consumidores, até prova em contrário atestada pelas autoridades a quem cumpre fiscalizar a legalidade da atividade;
- 8.4. Durante a campanha podem aderir novos parceiros e os benefícios e experiências disponíveis também podem ser atualizados, ie. podem entrar novas experiências, produtos ou serviços;
- 8.5. Alguns benefícios podem expirar sem aviso prévio; no caso da(s) experiência(s) já reservada(s) o beneficiário será contactado para proceder à substituição por outra(s) experiência(s) com os mesmos ‘experience points’, sem que seja devida qualquer compensação aos beneficiários;
- 8.6. O promotor da campanha não é responsável pelos incidentes inesperados que ponham em causa o normal usufruto dos benefícios causados por motivos de força maior ou falhas técnicas nos equipamentos de apoio à gestão e comunicação da campanha utilizados no interface dos beneficiários e dos parceiros, que se devam a causas externas imputáveis às empresas que prestem esses serviços ou a terceiros; contudo tudo farão para minimizar as consequências e apresentar soluções alternativas que sejam equiparadas às condições originais;

- 8.7. O promotor da campanha não é responsável por alterações às datas ou possíveis cancelamentos por parte dos parceiros aderentes, nem por outras anomalias que possam decorrer durante a estada e/ou a prestação de serviços em cada atividade;
- 8.8. O promotor da campanha não é responsável por acidentes, problemas de saúde, nem por danos pessoais ou materiais que o beneficiário da campanha possa, direta ou indiretamente, causar ou vir a sofrer aquando do usufruto da oferta; caso-a-caso, e mediante avaliação prévia, aplicam-se os seguros de responsabilidade civil que cada agente possua por imposição legal;
- 8.9. O promotor da campanha pode interromper a mesma a qualquer momento por motivos de força maior; o promotor e os parceiros, irão procurar resolver, caso-a-caso, as reservas feitas;
- 8.10. O promotor da campanha reserva-se ao direito de excluir os beneficiários que violem gravemente os “Termos e Condições” da campanha, ou não cumpram normativos vigentes que conferem direitos e deveres aos consumidores sendo automaticamente cancelados os benefícios;
- 8.11. O promotor da campanha não tem qualquer benefício económico, irá apenas ativar e regular a ação, e mediar as relações entre parceiros e clientes;
- 8.12. Para qualquer esclarecimento sobre a campanha, poderá contactar o helpdesk através da linha de apoio disponível nos dias úteis das 9h00 às 13h00 e das 14h00 às 18h00, indicada na plataforma; os contactos de emergência ao fim-de-semana, para casos mais complexos e inadiáveis, serão feitos com o apoio da unidade de alojamento ou dos prestadores de atividades e serviços que podem contactar o helpdesk através de um número a indicar;
- 8.13. O promotor da campanha reserva-se ao direito de alterar os presentes “Termos e Condições” da campanha, mediante aviso prévio aos parceiros da campanha e/ou aos beneficiários; as dúvidas e os casos omissos serão geridos e respondidos caso-a-caso;
- 8.14. É da responsabilidade do beneficiário assegurar que possui as condições físicas, de saúde e de conforto necessárias ao normal usufruto das experiências/ atividades, bem como cumprir as normas de segurança indicadas pelos prestadores de experiências aos participantes;