



Reglamento del Programa de  
Fidelización  
myNAUmoments

# Reglamento del Programa de Fidelización myNAUmoments

## 1. TÉRMINOS Y CONDICIONES

- 1.1. Este reglamento se refiere al Programa de Fidelización myNAUmoments en el que se conceden beneficios a sus miembros clientes de los hoteles del Grupo NAU Hotels & Resorts en reservas directas (vía nuestro website o Central de Reservas siempre desde que identificados como miembros en el acto de la Reserva).
- 1.2. La adhesión al club se acepta a todas las personas Individuales con más de 18 años (no se aplica a empresas). Tras la adhesión y aceptación de sus términos y condiciones, se asignará una tarjeta virtual y respectivo número. En el momento de adhesión el miembro podrá además solicitar la emisión de una tarjeta física.
- 1.3. La participación y beneficios del programa son personales e intransmisibles, no pudiendo ser cedidos a terceros.
- 1.4. El miembro, al aceptar la adhesión al programa myNAUmoments, está aceptando igualmente el tratamiento de sus datos personales para aproximar las comunicaciones a sus gustos/características personales y preferencias;
- 1.5. El miembro deberá mantener sus datos de contacto y perfil actualizados, usando su área privada dedicada al efecto en la página web [www.nauhotels.com](http://www.nauhotels.com) y podrá cesar su participación en cualquier momento siendo suficiente que lo comunique por escrito a cualquier unidad NAU Hotels o por correo-electrónico a [marketing@nauhotels.com](mailto:marketing@nauhotels.com) con una antelación de 30 días respecto a la fecha de producción de efectos.
- 1.6. En ninguna circunstancia los puntos abonados en la tarjeta myNAUmoments del miembro podrán convertirse en dinero, bonos u otro beneficio no previsto en el presente reglamento.

2

## 2. CONDICIONES DE UTILIZAÇÃO DE LA TARJETA

- 2.1. La tarjeta myNAUmoments, virtual o física (según la opción del cliente), es personal e intransmisible y es propiedad del Grupo NAU Hotels
- 2.2. En caso de pérdida o de extravío de la tarjeta física por más de dos veces la emisión de una nueva tarjeta física obliga al pago de una tasa de 25€ o lo equivalente en puntos (1.820 puntos) que se descontarán en la respectiva tarjeta de miembro.

## 3. BENEFICIOS

- 3.1. En la reserva de alojamiento, siempre y cuando el miembro haya efectuado el Login en el área de miembro vía página web [www.nauhotels.com](http://www.nauhotels.com) o haya sido identificado por su número de miembro vía central de reservas, tendrá acceso a una tarifa especial con un descuento definido según su nivel de miembro (Classic; Premium o Diamond). Las reservas de miembros que no sean Directas en nuestro website o a través de nuestra Central de Reservas, no tienen acceso a descuento de miembro ni acumulación de puntos en esa estancia.
- 3.2. Por cada 1 Euro gastado en reservas de Alojamiento o por cada 2 Euros gastados en F&B, SPA, Room-Service o Tintorería, se abonará 1 punto en la cuenta tarjeta del miembro. Gastos de F&B o SPA que pague directamente el cliente sin asignación a su número de habitación pueden igualmente originar puntos en la cuenta tarjeta del miembro pero su acumulación tendrá que ser reclamada por el cliente en su área privada de miembro en la página web [Nauhotels.com](http://Nauhotels.com), acompañada de las respectivas facturas con nombre y nº de contribuyente del miembro. Sólo se pueden reclamar

facturas en nombre individual (nombre del miembro) y el plazo para reclamar estos puntos es de 30 días después de la fecha de check-out/emisión de la factura.

- 3.3. Se abonarán puntos adicionales en campañas/acciones periódicas que la administración del programa myNAUmoments defina y se comunicarán debidamente por correo-electrónico, página web, SMS o newsletter.
- 3.4. Los miembros tendrán además accesos a acuerdos específicos que les serán comunicados mediante los medios descritos en el punto 3.

#### 4. CONDICIONES DE UTILIZACIÓN DE LOS BENEFICIOS

- 4.1. Para utilizar los beneficios del Programa de Fidelización es condición la identificación del miembro tanto en el acto de la reserva como de la utilización de los beneficios. El miembro deberá informar su número de miembro.
- 4.2. La intención de cambiar los puntos y respectiva cantidad tiene que ser informada en el acto del momento de la reserva del alojamiento.
- 4.3. Para acumular puntos de F&B o SPA que no sean de consumos asignados al número de la habitación y según ya referido en el punto 3.1., el miembro deberá solicitar factura con el nombre y el nif y posteriormente hacer el envío por su área reservada online como reclamación de puntos. Caso no logre hacerlo de esta forma deberá enviar las facturas bien identificadas y su número de miembro a [marketing@nauhotels.com](mailto:marketing@nauhotels.com). Sólo se pueden reclamar facturas en nombre individual (nombre del miembro) y el plazo para reclamar estos puntos es de 30 días después de la fecha de check-out \ emisión de la factura.

#### 5. OBTENCIÓN DE PUNTOS

- 5.1. Según ya indicado en los puntos 3.2. y 3.3.
- 5.2. Los puntos abonados, bien tras el pago de la reserva o tras reclamación de puntos en el área del cliente (de consumos no asignados a las habitaciones) solamente quedarán válidos para cambio en reservas de alojamiento después de la operación\crédito.
- 5.3. No son objeto de acumulación de puntos cuando los consumos se deben a una de las situaciones descritas a continuación:
  - 5.3.1. Banquetes o cualquier cena de empresa o de origen similar, Grupos u otros que no sean facturados en nombre individual del miembro. No hay acumulación de puntos en facturas que sean a nombre de otro que no el miembro del programa myNAUmoments;
  - 5.3.2. Alquiler de salas;
  - 5.3.3. Pago de servicios que no sean F&B\restaurante, SPA, tintorería o Room-Service o que hayan ocurrido en las unidades hoteleras pero que sean prestación de servicios de terceros (ej.: SPA del hotel Lago Montargil & Villas, Bar Liquid Lounge del complejo L14 en la *Herdade dos Salgados*, otros que no sean explotados directamente por el Grupo NAU Hotels & Resorts, como peluqueros, tiendas /boutiques, kids clubs);
  - 5.3.4. Gratificaciones a los colaboradores de los hoteles NAU Hotels & Resorts;
  - 5.3.5. Desembolsos pagados en los hoteles y resorts, como gastos en transferes, taxis, farmacias, etc.;
  - 5.3.6. Tasas Turísticas Municipales;
  - 5.3.7. Adquisición de un bono regalo o reserva para el disfrute de terceros (incluso con factura a nombre del miembro).
- 5.4. Los puntos abonados al miembro myNAUmoments corresponderán exclusivamente a consumos relativos a su estancia y de los hijos menores de 18 años.

- 5.5. Cuando la estancia es pagada por terceros los puntos solamente se abonarán en la cuenta del miembro (quien disfruta de la estancia) cuando éste efectúe pagos directos (pidiendo nombre y nº de contribuyente en la factura y solicitando el cambio posterior). No siendo pagada la estancia/facturada en nombre del miembro no habrá derecho a la acumulación de puntos.

## **6. RESERVAS CON CAMBIO DE PUNTOS**

- 6.1. El cambio/utilización de puntos solamente se permite en reservas de Alojamiento.
- 6.2. La indicación de la cantidad de puntos a utilizar debe ser indicada en el momento de la reserva.
- 6.3. En una reserva de alojamiento el cambio de puntos, caso existan en la cuenta del cliente miembro, podrá ir hasta un 100% del alojamiento (excluyendo los demás servicios) en los hoteles del Grupo NAU Hotels.
- 6.4. Puntos acumulados en una unidad hotelera NAU se podrán usar en cualquier reserva de alojamiento de cualquier hotel del Grupo/Marca NAU.
- 6.5. Reservas canceladas dentro del periodo de cancelación tendrán los puntos de nuevo abonados en la cuenta del cliente pero dicho movimiento llevará no menos de 48h para producir efecto.
- 6.6. Cancelación de Reservas con penalización (no-reembolsables o fuera del período de cancelación) no tendrán derecho al reembolso de los puntos.

## **7. VALIDEZ DE LOS PUNTOS**

- 7.1. Los puntos se abonarán el día del pago de la respectiva reserva y su validez será de 2 años (24 meses) contando a partir de ese día. Al final de ese plazo los puntos que no han sido utilizados perderán su validez.
- 7.2. NAU Hotels & Resorts se reserva el derecho de ofrecer distintas condiciones de caducidad de los puntos que sean asignados en promociones, campañas u otras acciones de marketing.

4

## **8. COMUNICACIONES A LOS MIEMBROS**

- 8.1. NAU Hotels & Resorts podrá comunicar con sus miembros mediante: correo físico SMS, correo electrónico o newsletter, siempre y cuando los miembros hayan concedido consentimiento en el momento de la Adhesión o posteriormente en su área privada de la página web [www.nauhotels.com](http://www.nauhotels.com)

## **9. CANCELACIÓN Y CAMBIOS AL PROGRAMA**

- 9.1. El Grupo NAU Hotels & Resorts se reserva el derecho de cancelar o cambiar las condiciones del Programa de Fidelización, de forma parcial o total, a cualquier altura, comprometiéndose a llevar a cabo los mejores esfuerzos para informar rápidamente los Miembros del programa sobre el contenido y la fecha de efectos de los cambios.
- 9.2. El Grupo NAU Hotels & Resorts se reserva el derecho de crear reglas específicas para este Programa de acuerdo con el país o área geográfica donde aplicable.
- 9.3. En caso de anulación del Programa de Fidelización, los puntos que los miembros tengan en crédito serán automáticamente cancelados, sin derecho a indemnización, no pudiendo ser convertidos en dinero o cualquiera otra forma de compensación.
- 9.4. El Grupo NAU Hotels & Resorts se reserva el derecho de cancelar la participación de los Miembros que utilicen indebidamente su crédito y sus beneficios, incumpliendo lo dispuesto en el presente reglamento.

## 10. ERRORES Y RECLAMACIONES

- 10.1. El Grupo NAU Hotels & Resorts no se responsabiliza del extravío de correspondencia o retrasos en los correos y se reserva el derecho de cambiar las políticas de puntos, las descripciones o el material de promoción enviado a los Miembros.
- 10.2. Cualquier reclamación de los Miembros del Programa respecto al crédito y a la utilización de los puntos u otros beneficios deberá presentarse en el área privada del cliente en la página web [www.nauhotels.com](http://www.nauhotels.com) en el área de reclamación de puntos, o ante la unidad hotelera respectiva o enviando un correo-electrónico a [marketing@nauhotels.com](mailto:marketing@nauhotels.com), adjuntando las respectivas facturas/documentos de soporte a la reclamación.
- 10.3. El plazo para reclamaciones relativas al crédito de puntos es de 90 días contados a partir de la fecha de la respectiva factura, tras la cual prescribe ese derecho.