

## **1. Natureza e Titularidade**

1.1. O Three House Collective, doravante também designado apenas por “Collective” ou pela sigla “THC” é o programa de fidelização do Three House Hotel através do qual são concedidos benefícios aos seus clientes.

1.2. Compete ao Three House Hotel definir e gerir as condições do presente programa podendo alterar, em qualquer altura as condições sem aviso prévio, pelo que se recomenda a sua consulta regular.

1.3. Podem participar no THC as pessoas singulares com mais de 18 anos às quais será atribuído um código de identificação, não sendo possível a atribuição de mais do que um código por participante. Podem ainda existir pessoas coletivas, com as quais seja estabelecida uma parceria, sendo atribuído um código de identificação aos indivíduos indicados pela empresa (geralmente, aos seus trabalhadores), sendo esta participação regulada de acordo com os benefícios “*corporate*”.

1.4. O código de participação no Collective é pessoal e intransmissível, não podendo ser cedido a terceira entidade, salvaguardo os perfis corporativos, na qual a fatura será emitida no nome do titular e devendo os seus representantes informar no acto da reserva a associação corporativa para poderem usufruir dos benefícios respetivos.

1.5. O participante deverá manter atualizados os dados de contacto e perfil na área de cliente dedicada para o efeito no site [www.threehouse.com](http://www.threehouse.com). Qualquer participante pode cessar a sua participação, a todo o momento, bastando que o comunique ao gestor do programa por escrito, a sua intenção, para o email: [cometous@threehouse](mailto:cometous@threehouse) com o título cessar inscrição no programa Three House Collective.

1.6. As ofertas descritas nos presentes Termos e Condições serão válidas para participantes que possuam registo e marcação de estadias através do website do Three House Hotel.

1.7. As transições de nível do programa Collective, bem como a consequente atribuição de benefícios associados, ocorrem exclusivamente após o check-out da noite ou estadia usufruída que permita ao participante atingir o número mínimo de noites necessárias para o upgrade de nível. Por exemplo, para que um participante passe para o nível explorer, é necessário que tenha completado pelo menos 5 noites de estadia. O upgrade para o nível explorer será efetuado apenas após o check-out da estadia na qual se inclua a décima quarta noite no ano. O mesmo procedimento aplica-se ao upgrade para os níveis seguintes.

1.8. Em caso de cancelamento do programa Collective, a pedido do cliente, este último perderá os seus benefícios e não poderá reativar o cartão posteriormente, tendo obrigatoriamente de criar um perfil nível básico “Navigator”, com os benefícios associados a este nível, identificados na cláusula 2.3.

## **2. Benefícios**

2.1. O presente programa THC confere aos participantes benefícios, de acordo com a tipologia de cada nível.

2.2. O THC, prevê facilitar a subida de nível e assegurar que os benefícios do mesmo são mais vantajosos para os clientes.

2.3. Os benefícios de nível “Navigator” são:

- 10% de desconto na sua estadia;
- 5% de desconto extra na sua próxima estadia;
- 10% de desconto no restaurante e bar (exceto não acumulável com outras campanhas, menus especiais ou outras promoções);
- Um voucher aniversário.
- A atribuição dos benefícios de Explorer será automática para os clientes que usufruam 5 noites no ano, considerando que os benefícios serão aplicados ao profile após o check-out da estadia do nível atual

2.4. Os benefícios de nível “Explorer” são:

- 10% de desconto extra na sua próxima estadia;
- 10% de desconto no restaurante e bares (exceto não acumulável com outras campanhas, menus especiais ou outras promoções);
- Um voucher aniversário.
- A atribuição dos benefícios de Cartographer será automática para os clientes que usufruam 14 noites no ano, considerando que os benefícios serão aplicados ao profile após o check-out da estadia do nível atual.
- Free upgrade mediante disponibilidade

2.5. Os benefícios de nível “Cartographer” são:

- 15% de desconto na sua estadia;
- 15% de desconto extra na sua próxima estadia;
- 10% de desconto no restaurante e bares (exceto não acumulável com outras campanhas, menus especiais ou outras promoções);
- Um voucher aniversário.
- Free upgrade mediante disponibilidade
- *Check-out* tardio (13H), mediante disponibilidade verificada na data da estadia;
- *Oferta de boas-vindas*
- *Oferta de um almoço por ano*
- *O titular fica com o nome na guestlist em 2 eventos Three House Club*
- Taxa de serviço gratuita para room service

2.6. Os benefícios de nível “ The Zenith ” são:

- 15% de desconto na sua estadia;
- 20% de desconto extra na sua próxima estadia;
- 10% de desconto no restaurante e bares (exceto não acumulável com outras campanhas, menus especiais ou outras promoções);
- Um voucher aniversário.
- A atribuição dos benefícios de Zenith será automática para os clientes pertencem ao THC após convite.
- Free upgrade mediante disponibilidade
- *Check-out* tardio (13H), mediante disponibilidade verificada na data da estadia;
- *Oferta de boas-vindas*

- Oferta de um jantar por ano
- Taxa de serviço gratuita para room service
- *O titular fica com o nome na guestlist em todos eventos Three House Club quando hospedado no Three House Hotel*

2.7. A atribuição dos benefícios de nível Corporate será acessível para os indivíduos indicados pela empresa parceira (geralmente, aos seus trabalhadores), após confirmação no acto de reserva, sendo o referido nível válido durante o período em que vigorar o contrato com a empresa parceira sendo este último de 1 ano, com possíveis renovações.

2.7.1. Os benefícios do nível Corporate são equiparados aos níveis Explorer e Cartographer descritos nos pontos 2.3 e 2.4 respetivamente.

2.8. A página oficial do Three House Hotel [www.threehouse.com](http://www.threehouse.com) contém informação complementar e atualizada sobre os benefícios do Programa.

2.9. Os benefícios do THC estão somente disponíveis com a indicação do respetivo número de Cliente antes da faturação do respetivo produto ou serviço.

2.10. Os benefícios deste programa não são válidos para promoções e ações específicas de restauração como *brunches, restaurant weeks*, feiras, refeições de grupos com mais de 4 pessoas, menus especiais, promoções ou outros eventos.

2.11. As condições para uso dos descontos e benefícios do Programa, anteriormente referidos, são as seguintes:

a) **Descontos em alojamento:** aplicam-se nas tarifas assinaladas “standard” em regime flexível, quer do preço base publicadas no site oficial do Three House Hotel ou no contacto realizado por correio eletrónico ou por WhatsApp após confirmação da estadia, e/ou diretamente na unidade Hoteleiras. No caso dos descontos extra numa próxima estadia, importa referir estes são enviados em formato de código de desconto, quer por e-mail, quer por SMS, após a sua última estadia, e só podem ser utilizados em reservas de 5 ou mais noites. Os códigos podem ser utilizados para efetuar reservas a partir do último *check-out* do cliente e até 4 meses depois do mesmo. A estadia reservada com este desconto deve ser realizada no prazo de um ano após o último *check-out*. Para receber corretamente estes descontos, deverá ter dado, previamente, permissão ao Three House Hotel para o envio de comunicações eletrónicas. Caso não o tenha feito, nem o deseje fazer, por favor contacte-nos através dos contactos disponíveis e apresentados no ponto 7 dos presentes Termos e Condições para que lhe possamos enviar o referido código. Cada cliente poderá usufruir destes descontos até ao máximo de 5 quartos, desde que o pagamento seja feito pelo próprio e a fatura seja emitida em seu nome. No cenário em que o cliente THC não consta da reserva e/ou a reserva sofra de alteração de nome deverá o novo hóspede indicar o seu próprio registo no THC para usufruir do desconto correspondente ao seu próprio nível no Programa. No caso em que o cliente não tenha registo no THC e opte por não aderir ao programa de fidelização será cobrada a diferença da tarifa que seria originalmente aplicada a um não cliente.

Para o caso dos descontos extra numa próxima estadia, importa referir que o referido desconto extra é enviado por email em forma de código e só pode ser utilizado em reservas de 5 ou mais noites. O código pode ser usado para efetuar reservas após o último check-out do cliente e até 4 meses depois. A estadia reservada com este desconto deve ser realizada no prazo de um ano após o último check-out.

b) **Descontos em restaurantes e bares:** excluem as comidas e bebidas adquiridas com serviço de quarto e não se aplicam em pacotes especiais, nomeadamente, em reservas de meia pensão ou pensão completa obrigatórias;

c) **Um voucher aniversário:** consiste no envio de um voucher de desconto atribuído no mês do aniversário do cliente titular do programa THC. Para receber corretamente este voucher, deverá ter dado, previamente, permissão ao Three House Hotel para o envio de comunicações eletrónicas. Caso não o tenha feito, nem o deseje fazer, por favor contacte-nos através dos contactos disponíveis e apresentados no ponto 7 dos presentes Termos e Condições para que lhe possamos enviar o referido voucher;

d) **Check-in antecipado:** benefício que consiste na possibilidade de entrada antes do horário de *check-in* no quarto, sujeito a verificação de disponibilidade pelo hotel na data da estadia.

e) **Check-out tardio:** benefício que consiste na possibilidade de saída do quarto mais tarde do que o horário de *check-out*, sujeito a verificação de disponibilidade pelo hotel na data da estadia.

f) **Upgrade de quarto gratuito:** benefício que consiste na alteração, gratuita, do quarto reservado para um de categoria imediatamente superior, sujeito a verificação de disponibilidade pelo hotel na data da estadia.

g) **Taxa de serviço de quarto gratuita:** isenção da taxa de serviço que é cobrada nos pedidos de *room service*, sendo os preços os constantes da ementa do serviço do hotel que pode variar da ementa do restaurante e bar.

H) **Oferta surpresa de boas-vindas:** consistindo, geralmente, num doce, salgado ou *welcome drink*, sujeito ao *stock* existente, e podendo variar consoante o local da estadia.

### **3. CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DOS BENEFÍCIOS**

3.1. É condição da realização da reserva e da utilização dos benefícios do Programa a identificação dos participantes e a indicação do respetivo código.

3.2. Os benefícios conferidos pelo THC não são compatíveis nem acumuláveis com os de outros Programas de Fidelização Three House Hotel, salvo nos casos em que este indique o contrário. Os referidos benefícios são igualmente incompatíveis e não acumuláveis com vouchers oferta e/ou voucher refeição, outro tipo de oferta que permita uma redução no valor final a apagar.

3.3. O Three House Hotel reserva-se o direito de recusar uma reserva no âmbito do Programa no caso de não serem fornecidos dados suficientes para a realização da mesma.

3.4. A validade e benefícios dos clientes possuidores do nível Corporate expira quando o colaborador deixa de pertencer à empresa parceira, ou passado 1 ano de validade, se não for feita a renovação.

3.5. Todos perfis de fidelização de clientes individuais não possuem uma data de validade, sem prejuízo, a validade dos vários níveis presentes neste programa é de 1 ano.

3.6. O seu nível e respetivos benefícios são visíveis na área de cliente, em [www.ThreeHouse.com](http://www.ThreeHouse.com). Cada cliente poderá consultá-lo, fazendo login na área reservada.

3.7. Periodicamente é enviada ao cliente, através dos canais de comunicação existentes, comunicação exclusivamente relacionada com o Programa, nomeadamente, promoções, ofertas e outras comunicações igualmente relevantes para efeitos do THC, as quais poderão ser genéricas ou adaptadas ao seu perfil, com o intuito de o manter informado sobre as ofertas de que o mesmo pode usufruir.

#### **4. CANCELAMENTO E ALTERAÇÕES AO PROGRAMA**

4.1. O Three House Hotel reserva-se no direito de cancelar ou alterar as condições do Programa, de forma parcial ou total, em qualquer altura sem aviso prévio, comprometendo-se a fazer os melhores esforços para informar com prontidão os participantes do Programa através de alteração do ícone na zona reservada. Devendo o titular consultar de forma assídua os regulamentos do programa na sua área reservada.

4.2. O Three House Hotel reserva-se, igualmente, no direito de criar regras específicas para este programa, de acordo com o país ou outra área geográfica onde realize operação e ou mediante a nacionalidades dos seus participantes que tenham realizado registo no THC

4.3. O Three House Hotel divulgará todas as situações de cancelamento ou de alteração a que se referem os números anteriores na página web do THC, pelo que se recomenda a sua consulta regular.

4.4. O Three House Hotel reserva-se o direito de cancelar a participação no THC aos participantes que utilizem indevidamente os seus benefícios.

4.5. Os participantes que pretendam cancelar a sua participação no THC, poderão efetuarlo através de uma comunicação escrita, a manifestar essa vontade, que deverá ser enviada para os contactos presentes no ponto 7 deste regulamento.

#### **5. ERROS E RECLAMAÇÕES**

5.1. O Three House Hotel não se responsabiliza pelo extravio de correspondência ou atrasos nos correios e reserva o direito de o cliente poder alterar as suas tarifas, para melhores e desde que tal opção esteja prevista nos Termos e Condições da sua anterior reserva, assim como alterar as descrições ou o material promocional enviado aos participantes.

5.2. Qualquer reclamação de participante no Programa sobre a fruição de benefícios deverá ser apresentada junto da unidade hoteleira respetiva ou na área dedicada para o efeito no site [www.Threehouse.com](http://www.Threehouse.com), anexando a fatura da estadia ou outro documento de suporte da reclamação.

5.3. O prazo para apresentação de reclamação relativa aos benefícios atribuídos é de 6 meses, contados a partir da data da estadia, após os quais prescreve o direito respetivo.

5.4. Adicionalmente, poderá também apresentar uma reclamação no Livro de Reclamações Eletrónico.

#### **6. PRIVACIDADE DE DADOS E LEI APLICÁVEL**

6.1. Os dados recolhidos serão objeto de tratamento pela António N Nobrega SA registada na Conservatória do Registo Comercial do Funchal sob o número único de matrícula e de pessoa coletiva 511004656, com sede na Rua Brigadeiro Oudinot 2 Edifício Oudinot sala 315 9060-209 Funchal, enquanto responsável pelo tratamento dos dados pessoais recolhidos ou, em determinadas situações em que se enquadram.

6.2. Os dados pessoais dos participantes serão conservados pelo prazo de 10 anos, contados a partir da última interação com o Three House Hotel

6.3. Os dados pessoais dos participantes serão tratados para efeitos de gestão da fidelização e da participação no programa THC, nomeadamente, para a atribuição e gestão de benefícios, bem como, para o envio de comunicações relacionadas com o Programa através dos diversos meios de contacto existentes, de acordo com o descrito na Cláusula 3.7. dos presentes Termos e Condições.

6.4. Para efeitos da finalidade de receção de comunicações relacionadas com o THC, de acordo com o descrito na Cláusula 3.7. dos presentes Termos e Condições, por favor, note que ao subscrever o Programa, estas serão enviadas por todos os canais à disposição do Three House Hotel. Contudo, poderá a qualquer momento e de forma gratuita, dirigir-se à sua área reservada no presente site, denominada de “*My Account*” e na opção referente ao “O MEU PERFIL”, poderá selecionar a página de alteração de definições de comunicação. Nesta página, poderá gerir as suas preferências de comunicação, nomeadamente, o canal pelo qual pretende receber as comunicações relacionadas com o THC, bem como, deixar de receber estas comunicações.

6.5. Para as finalidades supra descritas, os dados pessoais dos participantes serão tratados para efeitos de diligências pré-contratuais a seu pedido, para a execução do contrato celebrado por via da aceitação dos presentes Termos e Condições, bem como, para cumprimento de interesses legítimos das entidades responsáveis pelo tratamento dos dados.

6.6. Os dados pessoais dos participantes poderão, ao abrigo do presente programa, ter de ser transmitidos para outras empresas associadas ao Three House Hotel e subsequente a António N. Nobrega SA de forma a permitir o usufruto dos benefícios associados ao programa.

6.7. Os participantes poderão exercer os seus direitos de acesso, retificação, eliminação, oposição, limitação e portabilidade, devendo para o efeito aceder à plataforma disponível e realizar as respetivas alterações

6.8. Os participantes podem, a qualquer momento e gratuitamente, aceder e/ou alterar dados pessoais e preferências de comunicações na sua área exclusiva.

6.9. Os participantes têm o direito de apresentar a sua reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados, sita na Av. D. Carlos I, 134 - 1.º, 1200-651 Lisboa e com o endereço de e-mail [geral@cnpd.pt](mailto:geral@cnpd.pt).

6.10. A leitura dos presentes termos e condições, não dispensa a leitura da Política de Privacidade disponível na página [www.threehouse.com](http://www.threehouse.com)

## **7. CONTACTOS**

7.1. Quaisquer notificações, comunicações e reclamações, relacionadas com o cartão THC ou o usufruto dos seus benefícios, devem ser efetuadas, preferencialmente, através do contacto de email: [cometous@threehouse.com](mailto:cometous@threehouse.com)

7.2. O Three House hotel disponibiliza também uma linha geral de contacto telefónico: (+351) 291208150 (chamada para a rede fixa nacional) para qualquer esclarecimento de dúvidas adicionais.

## **8. JURISDIÇÃO**

Sem prejuízo das normas legais imperativas que possam ser aplicáveis, os presentes Termos e Condições serão regidos e interpretados de acordo com a Lei Portuguesa. Os clientes reconhecem e aceitam a atribuição à jurisdição do Tribunal Judicial da Comarca do Funchal com expressa renúncia a qualquer outro, do conhecimento de qualquer ação decorrente e/ou relacionada com os referidos Termos e Condições.

## **9. DISPOSIÇÕES GERAIS**

9.1. Se qualquer disposição dos Termos e Condições for considerada como sendo nula, anulável, inaplicável, ineficaz ou inexecutável ou de qualquer outra forma inválida por qualquer entidade competente para o efeito, nomeadamente por tribunal com jurisdição competente, a invalidade de qualquer dessas disposições não afetará a validade das restantes disposições dos referidos Termos e Condições, que permanecerão em pleno vigor.

9.2. Em caso de declaração de invalidade conforme o parágrafo acima, os Termos e Condições deverão ser, nos limites máximos permitidos por lei, interpretados de forma a produzir efeitos de forma mais similar possível daquela que estava inicialmente prevista (ainda com a disposição invalidada).