

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN

“THE COMMUNITY REWARDS”

1. ENTIDAD RESPONSABLE

El programa de fidelización “**The Community Rewards**” (el “**Programa**”) es propiedad de **Canarian Hospitality, S.L.**, con CIF **B6881957** y domicilio en calle Montevideo, 12, 1º de Las Palmas de Gran Canaria 35007, provincia de Las Palmas, Islas Canarias, España, inscrita en el Registro Mercantil de Las Palmas y con correo electrónico a efectos de notificaciones en thecommunity@canarianhospitality.com (en adelante, la “**Compañía**”).

2. OBJETIVO DEL PROGRAMA. A QUIÉN VA DIRIGIDO Y CÓMO ACCEDER

El Programa tiene por objetivo a premiar la fidelidad del titular que reserva en cualquiera de los establecimientos turísticos que operan bajo las marcas “**MYND Hotels**” y/o “**Sholeo Lodges**”, gestionadas por la Compañía, proporcionando a sus titulares ventajas exclusivas al registrarse en el programa y realizar sus reservas a través de las páginas web www.myndhotels.com y/o www.sholeolodges.com.

Pueden formar parte del Programa todas las personas físicas mayores de 18 años que se hospeden en cualquiera de los establecimientos de MYND Hotels o Sholeo Lodges, reservando de forma directa en su nombre y que se adhieran al Programa (en adelante, el “**Titular**” o los “**Titulares**”). La adhesión del Titular es individual, **gratuita** y **voluntaria**, y conlleva la aceptación íntegra de los presentes Términos y Condiciones, así como, la aceptación de la política de privacidad de Canarian Hospitality, S.L. en las páginas web www.myndhotels.com o www.sholeolodges.com.

Quedan excluidos del Programa y no podrán ser Titulares las personas que sean empleados directos de Canarian Hospitality, S.L., que no podrán registrarse mientras esté vigente su relación laboral con la Compañía.

Cada Titular tendrá un área privada a su disposición dentro de la página web www.myndhotels.com o www.sholeolodges.com, previo registro y a la que podrá acceder mediante usuario y contraseña, donde los Titulares podrán verificar el nivel de membresía al que pertenecen y los beneficios disponibles conforme al apartado siguiente.

3. ALCANCE DEL PROGRAMA - NIVELES DE MEMBRESÍA Y BENEFICIOS

El Programa se compone de tres niveles con beneficios exclusivos para cada nivel que mejoran conforme el Titular asciende de nivel.:

3.1. The Community Traveller (Nivel de entrada)

Se accede a este nivel una vez que el Titular se haya registrado **en el Programa**. Los Beneficios de este nivel son los siguientes:

- **Descuentos exclusivos** en reservas en nuestras webs sobre la tarifa vigente.
 - **Descuentos en bares y restaurantes.** Disponible en los alojamientos que ofrecen este servicio.
 - **Regalo de bienvenida.** Disponible solo en hoteles
 - **Ofertas especiales** en nuestros **centros de spa y wellness.** Disponible en los alojamientos que ofrecen este servicio.
 - **Traslado gratuito en autocar** de ida y vuelta al aeropuerto bajo petición para estancias superiores a 14 noches. Solo disponible en hoteles cuando se haya realizado la reserva a través de nuestros canales propios y únicamente con la tarifa no reembolsable.
 - **Acceso preferente** a promociones, restaurantes y actividades coordinadas por los hoteles.
-

3.2. The Community Explorer (Nivel intermedio)

Para acceder a este nivel, será necesario que el Titular cumpla **al menos uno** de los siguientes requisitos durante cada periodo anual vigente (1 de agosto – 31 de julio):

- Acumular un gasto superior a 2.499 euros, e inferior a **7.000 euros** en las reservas realizadas a través de nuestros canales propios y durante el periodo anual vigente. Se incluyen el gasto realizado en reservas en fechas consecutivas.
- Realizar un número de reservas **superior a 4 e inferior a 12** a través de nuestros canales propios y durante el periodo anual vigente. Excluyendo las reservas que se realicen en fechas consecutivas En este caso, solo se contabilizará la primera. Tiene que haber un periodo mínimo de 7 noches entre reserva y reserva para que se puedan contabilizar de forma independiente.

Los beneficios de este nivel son los siguientes:

- **Descuentos exclusivos** en reservas en nuestras webs sobre la tarifa vigente.
- **Descuentos en bares y restaurantes.** Disponible en los alojamientos que ofrecen este servicio.
- **Regalo de bienvenida.** Disponible solo en hoteles
- **Upgrade de habitación** a la siguiente categoría (superior a la reservada). Bajo petición y sujeto a disponibilidad.
- **Ofertas especiales** en nuestros **centros de spa y wellness.** Disponible en los alojamientos que ofrecen este servicio.

- **Early check-in y late check-out** gratuitos. Bajo petición y sujeto a disponibilidad.
- **Traslado semiprivado gratuito** de ida y vuelta al aeropuerto bajo petición para estancias superiores a 14 noches. Solo disponible en hoteles cuando se haya realizado la reserva a través de nuestros canales propios y únicamente con la tarifa no reembolsable.
- **Acceso preferente a promociones**, restaurantes y actividades coordinadas por los hoteles.

3.3. The Community Globetrotter (Nivel superior)

Es el nivel más alto del Programa. Para acceder a él, será necesario que el Titular cumpla, **al menos, uno** de los siguientes requisitos durante cada periodo anual vigente (1 de agosto – 31 de julio):

- Acumular un gasto superior a **6.999 euros** en las reservas realizadas a través de nuestros canales propios y durante el periodo anual vigente. Se incluyen el gasto realizado en reservas en fechas consecutivas.
- Realizar **12 o más reservas** a través de nuestros canales propios y durante el periodo anual vigente. Excluyendo las reservas que se realicen en fechas consecutivas. En este caso, solo se contabilizará la primera. Tiene que haber un periodo mínimo de 7 noches entre reserva y reserva para que se puedan contabilizar de forma independiente.

Los beneficios de este nivel son los siguientes:

- **Descuentos exclusivos** en reservas en nuestras webs sobre la tarifa vigente.
- **Descuentos en bares y restaurantes.** Disponible en los alojamientos que ofrecen este servicio.
- **Regalo de bienvenida.** Disponible solo en hoteles.
- **Upgrade de habitación** a la categoría más alta disponible. Bajo petición y sujeto a disponibilidad. **Ofertas especiales** en nuestros **centros de spa y wellness.** Disponible en los alojamientos que ofrecen este servicio.
- **Early check-in y late check-out gratuitos.** Bajo petición y sujeto a disponibilidad.
- **Traslado privado gratuito** de ida y vuelta al aeropuerto bajo petición para estancias superiores a 14 noches. Solo disponible en hoteles cuando se haya realizado la reserva a través de nuestros canales propios y únicamente con la tarifa no reembolsable.
- **Acceso preferente** a ofertas y promociones
- **Acceso garantizado** a restaurantes y actividades coordinadas por los hoteles.

Si bien los beneficios señalados son globales, podrán sufrir pequeñas adaptaciones y/o personalizaciones, así como excepciones en su aplicación, atendiendo a la realidad de cada hotel o establecimiento.

Los beneficios de los niveles no son acumulables entre niveles, una vez el Titular sube de nivel podrá disfrutar los correspondientes al mismo.

Los Titulares del programa pueden consultar su nivel en el área privada en la página web www.myndhotels.com o www.sholeolodges.com.

Los descuentos del Programa aplicables a cada uno de los niveles se establecerán a criterio de la Compañía conforme a su política comercial y podrán ser consultados por los Titulares adheridos al Programa en sus páginas webs.

3.4 Condiciones especiales para los miembros del Programa “Stay Vibe Rewards”

A los miembros del programa “StayVibe Rewards” que finalizará con fecha de 29 de julio de 2025, se les reconocerá automáticamente en este Programa, el número de reservas o gasto de las mismas en nuestros canales propios que hubiera acumulado en el programa “StayVibe Rewards, adquiriendo el nivel equivalente a fecha de 30 de julio de 2025 que les corresponda en este Programa, conforme a los presentes términos y condiciones. No obstante, en el caso de que no estén conformes pueden darse de BAJA conforme se indica en el Apartado 6.

4. VIGENCIA, ELEGIBILIDAD Y CÁLCULO DE BENEFICIOS

El Programa opera por **periodos anuales**, que van desde el **1 de agosto** hasta el **31 de julio** del año siguiente.

Para el cómputo de reservas y consumos que permiten la progresión dentro del Programa, **solo serán válidas aquellas reservas realizadas a través de canales directos oficiales**, como:

- Las webs oficiales de MYND Hotels o Sholeo Lodges,
- El centro de reservas de la Compañía,
- Reservas directas en los establecimientos.

Estas estancias deberán haberse contratado bajo **tarifas públicas estándar o promociones designadas como “elegibles”**.

Quedan excluidas y no darán derecho a acumular beneficios:

- Estancias gratuitas,
- Estancias a cuenta casa (*house use*),
- Tarifas especiales para empleados,
- Descuentos confidenciales o no reconocidos como elegibles.

Cuando un Titular cumpla los requisitos para ascender de nivel entre el 1 de agosto y el 31 de julio del año siguiente, **ascenderá automáticamente en el momento de alcanzar dichos requisitos** y podrá disfrutar del nuevo nivel durante **el resto del año en curso y la totalidad del siguiente periodo anual del Programa.**

A partir del nivel *Community Traveller*, al finalizar cada periodo anual, si el Titular del Programa no cumple con los criterios aplicables al nivel en el que se encuentra, pasará automáticamente al nivel inferior. Es decir, la bajada al nivel inferior será anual y solo se aplicará si no se cumplen los requisitos del nivel entre el 1 de agosto y el 31 de julio del año siguiente.

Los beneficios que ofrece el programa son personales e intransferibles por parte del Titular.

Los beneficios del Programa son **exclusivos para Titulares, es de decir, clientes personas físicas que reserven de forma directa a su propio nombre** y se alojen personalmente en nuestros establecimientos.

En consecuencia, las reservas efectuadas a través de intermediarios, tales como agencias de viaje a través de nuestra web, call center o cualquier otro canal directo **no serán elegibles** para la obtención de beneficios, descuentos ni acumulación de estancias dentro del Programa.

En ningún caso se permitirá la **duplicidad de beneficios** ni la obtención de beneficios por reservas que generen comisiones a terceros.

En el caso de que se lleve a cabo una reserva sin identificarse el Titular previamente en el Programa no se aplicarán los beneficios del Programa a esa estancia y no se tendrá en cuenta dicha reserva o gasto para el cálculo de los niveles.

Por excepción a lo anterior, si no se registra una reserva en el Programa por un error o fallo de la web, el Titular tendrá un plazo de treinta (30) días para que se ponga en contacto con la Compañía en la siguiente dirección: thecommunity@canarianhospitality.com y que pueda ser corregido el error, reconociendo la reserva a los efectos de que se le apliquen los beneficios del Programa.

En caso de realizar bajo la cuenta del Titular dos o más reservas con fechas consecutivas en el mismo establecimiento (*check-out* de una reserva = *check-in* de la siguiente), solo se tendrá en cuenta una reserva a nivel de contador de estancias en el Programa. No obstante, se tendrá en cuenta el importe total gastado a nivel de contador de importe acumulado en el Programa.

Se deja expresa constancia de que en el caso de que se realicen por el Titular reservas que abarquen varias habitaciones, los beneficios del Programa serán exclusivamente para el Titular de la reserva que esté registrado en este Programa y solo se tendrá en cuenta una reserva a nivel de contador de estancias en el Programa. No obstante, se tendrá en cuenta el importe total gastado a nivel de contador de importe acumulado en el Programa.

5. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

De acuerdo con el **Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD)** y la **Ley Orgánica 3/2018**, informamos que:

- Canarian Hospitality, S.L. es la responsable del tratamiento de los datos personales de los miembros del Programa.
- Los datos se tratarán con el fin de gestionar la participación en el Programa, enviar comunicaciones comerciales, promociones, y personalizar la experiencia del Titular.
- La base legal para el tratamiento es el consentimiento del interesado y la ejecución del contrato de adhesión.
- Los datos se conservarán mientras el Titular sea miembro activo del Programa y durante los plazos legalmente exigidos.
- Los participantes pueden ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad enviando solicitud a: rgpd@canarianhospitality.com o por correo postal a la dirección indicada.

Al inscribirse, el Titular **autoriza expresamente el uso de sus datos personales** para las finalidades mencionadas. Podrá revocar dicho consentimiento en cualquier momento.

Asimismo, en virtud de la aceptación de estos Términos y Condiciones, el Titular acepta el posible envío de comunicaciones periódicas vía correo electrónico para mantener al Titular debidamente informado acerca de su nivel y progreso dentro del Programa de fidelización y de los beneficios que le son de aplicación en cada momento.

6. BAJA VOLUNTARIA DEL PROGRAMA

El registro del Titular del Programa estará en estado de alta mientras que el Titular no decida darse de baja en el programa, por lo que, el Titular podrá, en cualquier momento, solicitar y obtener la baja voluntaria enviando un email a thecommunity@canarianhospitality.com indicando en el asunto “BAJA”

Una vez que se produce la baja del Programa se pierden los beneficios y derechos obtenidos hasta ese momento, no siendo posible su transmisión en favor de otro usuario o titular.

7. UTILIZACIÓN DOLOSA DEL PROGRAMA

En el caso de que se detecte cualquier uso fraudulento o abuso del Programa de fidelización, incluyendo, con carácter enunciativo, pero no limitativo a, la manipulación de información personal, la realización de reservas ficticias, el intento de obtener beneficios indebidos, o la sospecha de que un tercero está creando cuentas en nombre de otras personas, la Compañía se reserva el derecho de eliminar al Titular de forma inmediata y sin previo aviso, bastando una comunicación al Titular.

Como consecuencia de lo anterior, se perderían los beneficios y derechos obtenidos hasta ese momento por el Titular, todo ello sin perjuicio del posible ejercicio de emprender acciones legales en contra de aquellos Titulares que incurran en prácticas fraudulentas o abusivas que, en su caso, podría emprender la Compañía.

En cada caso mencionado anteriormente, dado que el Programa es de carácter gratuito para el Titular, éste renuncia de manera expresa a cualquier reclamación por daños y perjuicios contra la Compañía derivados de la cancelación de su participación en el programa de fidelización.

8. MODIFICACIONES Y CANCELACIÓN DEL PROGRAMA

Canarian Hospitality, S.L. se reserva el derecho a **modificar total o parcialmente** los presentes Términos y Condiciones, así como a suspender o cancelar el Programa en cualquier momento, previa comunicación a los Titulares a través de medios razonables por los que quede constancia (incluida la página web, email, etc.).

9. LEY APLICABLE Y FUERO

Los presentes términos y condiciones se encuentran sujetos a la legislación española.

Con carácter general, cualquier controversia y conflicto relacionado las presentes condiciones será sometido con carácter preferente por las partes al conocimiento de las mismas a los efectos de recabar una solución amistosa y de común acuerdo utilizando, a estos efectos, el canal y correo electrónico dispuesto en el primer apartado de esta política.

En caso de no ser posible dicha resolución amistosa, las partes con renuncia a cualquier otro fuera que pudiera corresponderles se someten a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria.