

PREGUNTAS FRECUENTES “REWARDS FOR ALL CREDITS”

¿QUÉ TIPO DE REGALOS PUEDO ENCONTRAR EN REWARDS FOR ALL CREDITS?

Podrás elegir entre cientos de experiencias presenciales u online para disfrutar desde tu propia casa. También encontrarás descuentos en restaurantes y hoteles.

¿CÓMO ME REGISTRO EN LA PLATAFORMA?

Tan solo tendrás que completar el formulario de registro que encontrarás nada más acceder a www.lasnavidadesmagicas-experiencias.com. Ten en cuenta que será necesario que confirmes tu cuenta y añadas un primer código regalo para poder acceder a tu perfil y consultar los regalos disponibles.

NO RECUERDO MI CONTRASEÑA PARA ACCEDER A MI PERFIL, ¿QUÉ PUEDO HACER?

¡Ningún problema! Bajo el botón de “Iniciar Sesión” encontrarás un enlace para recuperar tu contraseña. Simplemente deberás introducir el e-mail con el que te has registrado y te enviaremos un enlace para restablecer tu contraseña.

TENGO PROBLEMAS PARA REGISTRARME O ACCEDER A MI PERFIL

Si te encuentras con inconvenientes para registrarte por primera vez o acceder a tu perfil, debes verificar que estas introduciendo los datos solicitados correctamente. Si a pesar de estas indicaciones continuas con inconvenientes contacta con nosotros para que te ayudemos.

¿CÓMO PUEDO AÑADIR CRÉDITOS A MI PERFIL?

Si es la primera vez que accedes, el primer paso es registrarse e introducir código regalo tras haber confirmado tu cuenta. Si ya estás registrado y dispones de códigos regalo adicionales, podrás añadir más créditos a tu perfil a través de la opción “Añadir créditos”.

¿CÓMO PUEDO CANJEAR MIS CRÉDITOS POR REGALOS?

Accede a tu perfil antes de que tus créditos pierdan su validez y navega entre las distintas categorías para elegir tu regalo. Una vez te hayas decidido, reserva tu cita con el establecimiento escogido y rellena los datos del formulario de descarga de bono y acepta los créditos que vas a utilizar. Recuerda que el bono de reserva no tiene validez si no has realizado una reserva previa siguiendo las instrucciones facilitadas en la descripción de la oferta, o en su defecto, contactando directamente con el establecimiento colaborador.

¿PUEDO DESCARGAR MI BONO DE RESERVA SIN HABER CONTACTADO CON EL ESTABLECIMIENTO COLABORADOR?

La simple descarga del bono de reserva no implica la realización una reserva ni te dará derecho a su disfrute sin que previamente hayas realizado la reserva con el establecimiento colaborador a través de las instrucciones de reserva detalladas junto a la oferta elegida, o en su defecto, a través del teléfono y/o correo electrónico asociados al establecimiento seleccionado.

¿PARA CUÁNTAS PERSONAS ES CADA EXPERIENCIA?

Todas las experiencias publicadas en la plataforma Rewards For All Credits son para una (1) persona, salvo que en el detalle de la oferta se indique expresamente lo contrario.

MIS CRÉDITOS ME PERMITEN ESCOGER MÁS DE UNA EXPERIENCIA ¿PUEDO DISFRUTARLAS EN PAREJA?

Los regalos deberán disfrutarse de forma individual, quedando expresamente excluidas las reservas en grupo o pareja en un mismo establecimiento y cadena de establecimientos con dos (2) o más bonos de reserva. En el caso de que desees disfrutar de una experiencia en grupo o pareja, podrás realizar la reserva directamente con el establecimiento abonando la tarifa que corresponda por la reserva de tus acompañantes.

TENGO ACCESO A 2 O MÁS REGALOS ¿PUEDO DISFRUTARLOS EN EL MISMO ESTABLECIMIENTO COLABORADOR O CADENA DE ESTABLECIMIENTOS?

El disfrute de los regalos está limitado a uno (1) por persona, establecimiento colaborador y cadena de establecimientos, por lo que si tienes acceso a dos (2) o más regalos con varios créditos, deberá seleccionar establecimientos y/o cadenas de establecimientos diferentes para disfrutar de cada una de las experiencias.

¿PUEDO DISFRUTAR DE CUALQUIER REGALO DE LA PLATAFORMA?

No, tan solo podrás disfrutar de aquellos regalos para los que dispongas de créditos. Si no tienes créditos suficientes para disfrutar del regalo que quieres, deberás de añadir más créditos a tu perfil añadiendo códigos regalo adicionales.

¿HASTA CUÁNDO PUEDO CANJEAR MI CÓDIGO REGALO POR CRÉDITOS?

La fecha de validez del código regalo de Rewards For All Credits vendrá definida por los términos y condiciones de la promoción en la que lo has obtenido. Si tienes dudas, ponte en contacto con nosotros y te ayudaremos.

¿HASTA CUÁNDO PUEDO UTILIZAR MIS CRÉDITOS UNA VEZ CANJEADO MI CÓDIGO REGALO?

La fecha de validez los créditos Rewards For All Credits vendrá definida por los términos y condiciones de la promoción en la que lo has obtenido. Una vez que añades crédito a tu perfil en Rewards For All Credits, también podrás consultar su validez a través del área "Mi Perfil".

NO ENCUENTRO NINGUNA EXPERIENCIA DE MI INTERÉS CERCA DE MI DOMICILIO

Contamos con la red de experiencias más grande de España, no obstante, no podemos garantizar que todas las experiencias y/o categorías estén disponibles en todas las provincias y/o en una zona geográfica concreta, no obstante, te animamos a que durante el periodo de disfrute accedas a Rewards For All Credits de manera periódica para consultar el listado actualizado de experiencias. Recuerda también que contamos con decenas de experiencias en la categoría digital que te permitirá disfrutar de tu experiencia sin salir de casa.

NO ENCUENTRO O HE PERDIDO MI BONO/CÓDIGO ¿CÓMO PUEDO DISFRUTAR DE MI REGALO?

En primer lugar, te recomendamos revisar tu bandeja de correo no deseado y si no lo encuentras, ponte en contacto con nosotros para que te ayudemos.

EL TITULAR DE LA RESERVA ES MENOR DE EDAD, ¿CÓMO DEBO DE PROCEDER?

El acceso, uso y disfrute de la plataforma Rewards For All Credits está dirigido única y exclusivamente a personas mayores de 18 años, por lo que queda expresamente prohibido el acceso y uso de dicha plataforma a personas menores de 18 años, así como la introducción de cualquier dato personal de los mismos por terceros. En el caso de que el regalo esté dirigido a menores de 18 años, y así se indique expresamente en el detalle de la oferta seleccionada, la gestión deberá ser realizada por el padre, madre o tutor legal del menor que disfrutará del regalo. Así mismo, tanto los datos de registro introducidos en la plataforma Rewards For All Credits, como los del bono de reserva, deberán corresponder al padre, madre o tutor legal del menor que disfrutará del regalo.

HE DESCARGADO MI BONO PERO EL ESTABLECIMIENTO YA NO ESTÁ DISPONIBLE ¿QUÉ DEBO HACER?

Si por alguna circunstancia imputable al establecimiento colaborador o a Rewards For All Credits no puedes disfrutar de tu regalo, deberás ponerte en contacto con nosotros lo antes posible y siempre dentro del periodo de disfrute asociado al bono de reserva para que te ayudemos.

EL ESTABLECIMIENTO COLABORADOR ME HA DENEGADO EL DISFRUTE DEL REGALO ¿QUÉ DEBO HACER?

Los establecimientos colaboradores se reservan el derecho de limitar el disfrute del regalo solo a nuevos clientes y/o a denegar el acceso al regalo a los usuarios que no reúnan los requisitos médicos, físicos, sanitarios o de cualquier otra índole que, a criterio de estos, no permitan el disfrute del regalo con todas las garantías de seguridad o sanitarias. En este caso, deberás ponerte en contacto con nosotros lo antes posible y siempre dentro del periodo de disfrute asociado al bono de reserva para que te ayudemos.

ESTOY TENIENDO PROBLEMAS PARA REALIZAR MI RESERVA O DISFRUTAR MI REGALO EN UNO DE LOS ESTABLECIMIENTOS COLABORADORES.

Si te surge algún inconveniente durante el proceso de reserva o disfrute de tu regalo, contacta con nosotros lo antes posible para que podamos ayudarte.

HE CANJEADO MIS CRÉDITOS PERO NO HE RECIBIDO EL BONO DE RESERVA.

Deberías recibir tu bono de forma inmediata una vez que selecciones tu regalo y completes los datos solicitados. Si pasados unos minutos no lo has recibido ni en tu bandeja de entrada ni en la bandeja de correo no deseado, ponte en contacto con nosotros para que podamos ayudarte y hacértelo llegar.

¿PUEDO ANULAR UN BONO YA DESCARGADO?

Una vez descargado el bono, este no podrá ser anulado ni modificado, por lo que el regalo deberá ser disfrutado durante el periodo de disfrute en el establecimiento colaborador seleccionado.

¿PUEDO CANCELAR/MODIFICAR UNA RESERVA YA REALIZADA?

La reserva, una vez realizada con el establecimiento colaborador, no podrá ser cancelada ni modificada, no obstante, en caso de que no puedas asistir en el día y hora acordados por motivos debidamente justificados, podrás solicitar al establecimiento colaborador un cambio de fecha siempre y cuando la petición se realice en tiempo y forma de acuerdo a la política de cambios y cancelaciones del establecimiento afectado.

TODAVÍA TENGO DUDAS ¿PUEDO CONTACTAR CON VOSOTROS?

Para resolver cualquier consulta, queja o incidencia relacionada con el uso y disfrute de la plataforma Rewards For All Credits, puedes contactar con nosotros a través de los siguientes medios:

- Enviando un correo electrónico a es.rewardsforall@tlcrewards.com
- Rellenado el formulario de contacto en www.lasnavidadesmagicas-experiencias.com.
- Llamando al teléfono 91 078 08 74.

El servicio de atención estará disponible en los siguientes días y horarios:

- De **lunes a jueves** de 10.00 a 17.00h
- Los **viernes** de 10.00 a 15.00h

Sin servicio: Fines de semana, festivos nacionales, locales de Madrid y de su comunidad autónoma.