

PROMOÇÃO PERGUNTAS FREQUENTES "OFERECE MOMENTOS"

EM QUE CONSISTE O PRÉMIO?

Se participar corretamente na promoção "Oferece Momentos", receberás um código de oferta no valor de 5€ para trocar por qualquer uma das experiências e presentes disponíveis em www.osteusmomentoslaysgourmet.com

O QUE TENHO QUE FAZER PARA PARTICIPAR NA PROMOÇÃO?

Para participar na promoção deves comprar entre 01/11/2022 e 15/02/2023, ambos inclusive, pelo menos um (1) dos produtos Lay's Gourmet® de qualquer variedade com uma tira promocional e guardar o talão de compra durante o período promocional.

COMO RECEBO O MEU PRÉMIO?

Muito fácil! Acede a www.laysgourmet.com/pt/promocoes, preenche o formulário de participação e faz upload de uma fotografia do talão de compra. Validaremos o teu registo e, se estiver tudo correto, enviaremos o código de oferta e as instruções para usufruirmos das experiências.

Tens até 15/02/2023 para concluir este processo.

JÁ PARTICIPEI UMA VEZ E RECEBI UM CÓDIGO DE OFERTA, POSSO FAZÊ-LO DE NOVO?

Claro! Compra mais produtos da gama Lay's Gourmet® incluídos na promoção e preenche novamente o formulário de participação em www.laysgourmet.com/pt/promocoes. Quando receberes o teu código de oferta, podes adicioná-lo ao teu perfil em www.osteusmomentoslaysgourmet.com e acumular créditos.

Ao acumulares créditos, poderás obter mais e melhores ofertas.

COMO POSSO OBTER O MEU CÓDIGO DE OFERTA?

Apenas terás de preencher o formulário de registo que encontrarás no website www.osteusmomentoslaysgourmet.com. Lembra-te que terás de confirmar a tua conta e adicionar o teu código de oferta para poderes aceder ao teu perfil e verificar as experiências e presentes disponíveis.

QUANDO EXPIRA O MEU CRÉDITO NO WEBSITE?

Tens até 15/10/2023 para usares o teu crédito e aproveitar as experiências e presentes que preparámos para ti.

O QUE POSSO ENCONTRAR EM WWW.OSTEUSMOMENTOSLAYSGOURMET.COM?

Podes escolher entre imensas experiências presenciais ou online para desfrutar de forma gratuita após a compra de uma ou mais embalagens de Lay's Gourmet®.

NÃO ME LEMBRO DA MINHA SENHA PARA ACEDER AO MEU PERFIL, O QUE POSSO FAZER?

Sem problema! Em baixo do botão "Login" podes encontrar um link para recuperar a tua senha. Basta escrever o teu e-mail com o qual foi feito o registo e receberás um link para redefinires a tua senha.

TENHO PROBLEMAS AO REGISTRAR-ME OU AO ACEDER AO MEU PERFIL

Se encontrares problemas ao registar pela primeira vez ou aceder ao teu perfil, deves verificar se estás a colocar os dados solicitados corretamente. Se apesar destas indicações continuares com problemas, contacta-nos para que te possamos ajudar através de <https://www.osteusmomentoslaysgourmet.com/contacta.php>.

COMO POSSO ADICIONAR CRÉDITOS AO MEU PERFIL?

Se for o teu primeiro acesso, o primeiro passo é o registo da tua conta. Somente após este passo é possível adicionar créditos à tua conta. Se já estás registado e possuis outros códigos adicionais, podes adicionar mais créditos ao teu perfil através da opção “Adicionar créditos”.

COMO POSSO UTILIZAR OS MEUS CRÉDITOS?

Acede ao teu perfil antes que os créditos percam a validade a 15/10/2023 e pesquisa pelas diferentes categorias para escolher uma experiência. Uma vez decidido, marca o teu horário no estabelecimento escolhido, preenche os dados no formulário de download do voucher e aceita os créditos que vais ter de utilizar. Lembra-te que o voucher não é válido se não tiveres feito uma reserva prévia seguindo as instruções fornecidas na descrição da oferta ou, na falta desta, entrando em contato diretamente com o estabelecimento colaborador.

POSSO UTILIZAR O MEU VOUCHER SEM TER ENTRADO EM CONTACTO COM O ESTABELECIMENTO?

O simples download do voucher não implica a realização de uma reserva nem te dá direito à sua utilização sem previamente teres feito a reserva com o estabelecimento através das instruções detalhadas de reserva junto à oferta escolhida, ou, na sua falta, através do telefone e/ou email associado ao estabelecimento selecionado.

PARA QUANTAS PESSOAS SÃO AS EXPERIÊNCIAS?

Todas as experiências publicadas na plataforma www.osteusmomentoslaysgourmet.com são para uma (1) pessoa, salvo indicação expressa em contrário nos detalhes da oferta.

OS MEUS CRÉDITOS PERMITEM-ME ESCOLHER MAIS DO QUE UMA EXPERIÊNCIA, POSSO USUFRUIR COM O MEU PARCEIRO?

As experiências devem ser usufruídas individualmente, sendo expressamente excluídas as reservas de grupo ou casal no mesmo estabelecimento e cadeia de estabelecimentos com 2 (dois) ou mais vouchers de reserva. Caso pretendas usufruir de uma experiência de grupo ou casal, poderás efetuar a reserva diretamente com o estabelecimento mediante o pagamento da taxa correspondente à reserva dos acompanhantes.

TENHO ACESSO A DUAS (2) OU MAIS EXPERIÊNCIAS, POSSO DESFRUTAR NO MESMO ESTABELECIMENTO OU CADEIA DE ESTABELECIMENTOS?

As experiências estão limitadas a uma (1) por pessoa no estabelecimento e cadeia de estabelecimentos, pelo que se tiveres acesso a duas (2) ou mais experiências com vários créditos, deverás selecionar estabelecimentos e/ou cadeias de estabelecimentos diferentes para desfrutar de cada uma das experiências.

POSSO DESFRUTAR DE QUALQUER EXPERIÊNCIA NA PLATAFORMA?

Não, só podes aproveitar as experiências para as quais possuis créditos. Se não tiveres créditos suficientes para aproveitar as experiências que desejas, precisas de adicionar mais créditos ao teu perfil, adicionando códigos adicionais.

COMO POSSO OBTER MAIS CÓDIGOS?

Compra mais produtos Lay's Gourmet® de qualquer variedade com a tira promocional e participa novamente. Lembra-te que a promoção é cumulativa e ilimitada.

NÃO ENCONTRO NENHUMA EXPERIÊNCIA DO MEU INTERESSE PERTO DA MINHA CASA

Temos a maior rede de experiências em Portugal, no entanto, não podemos garantir que todas as experiências e/ou categorias estejam disponíveis em todas as províncias e/ou em uma área geográfica específica, no entanto, aconselhamos que durante o período da promoção acesse a www.osteusmomentoslaysgourmet.com periodicamente para consultar a lista atualizada de experiências. Lembra-te também que temos dezenas de experiências na categoria digital que te permitirão desfrutar das tuas experiências sem sair de casa.

NÃO CONSIGO ENCONTRAR OU PERDI O MEU CÓDIGO, COMO POSSO PARTICIPAR?

Antes de mais nada, recomendamos que verifiques a tua caixa de SPAM do e-mail e, caso não encontres, entra em contacto connosco para que te possamos ajudar.

O TITULAR DA RESERVA É MENOR, COMO DEVO PROCEDER?

O acesso, uso e usufruto da plataforma www.osteusmomentoslaysgourmet.com destina-se única e exclusivamente a maiores de 18 anos, para os quais é expressamente proibido o acesso e utilização da plataforma a menores de 18 anos, bem como a introdução de quaisquer dados pessoais dos mesmos por terceiros. Caso a experiência seja destinada a menores de 18 anos, e isso esteja expressamente indicado nos detalhes da oferta selecionada, a gestão deverá ser realizada pelo pai, mãe ou responsável legal do menor que usufruirá da experiência. Da mesma forma, tanto os dados de acesso inseridos na plataforma www.osteusmomentoslaysgourmet.com, como os do voucher de reserva, devem corresponder ao pai, mãe ou responsável legal do menor que irá usufruir da experiência.

O ESTABELECIMENTO NÃO ESTÁ MAIS DISPONÍVEL, O QUE DEVO FAZER?

Se por qualquer motivo imputável ao estabelecimento ou ao website www.osteusmomentoslaysgourmet.com não esteja a ser possível usufruirmos da tua experiência, deverás contactar o serviço de atendimento ao consumidor de www.osteusmomentoslaysgourmet.com com a maior brevidade possível e sempre dentro do período da promoção.

O ESTABELECIMENTO ESTÁ A NEGAR A EXPERIÊNCIA, O QUE DEVO FAZER?

Os estabelecimentos colaboradores reservam-se no direito de limitar o usufruto da experiência a usuários que não cumpram os requisitos médicos, físicos, sanitários ou quaisquer outros que, a critério de estes não devam permitir o usufruto da experiência com todas as garantias de segurança ou saúde. Neste caso, você deve entrar em contacto com o atendimento ao consumidor de www.osteusmomentoslaysgourmet.com o mais rapidamente possível e sempre dentro do período de usufruto associado ao voucher para que te possamos ajudar.

ESTOU COM PROBLEMAS PARA FAZER A MINHA RESERVA OU APROVEITAR A MINHA EXPERIÊNCIA EM UM DOS ESTABELECIMENTOS.

Se tiveres algum inconveniente durante o processo de reserva ou a desfrutar da tua experiência, contacta o serviço de apoio ao cliente de www.osteusmomentoslaysgourmet.com o mais rápido possível para que te possamos ajudar.

RECEBI OS MEUS CRÉDITOS E TROQUEI-OS POR UMA EXPERIÊNCIA, MAS NÃO RECEBI O MEU VOUCHER.

Deves receber o voucher imediatamente após selecionares a tua experiência e preencheres as informações solicitadas. Se passados alguns minutos não o tiveres recebido na tua caixa de correio ou na pasta de SPAM, contacta-nos através do serviço de apoio ao cliente de www.osteusmomentoslaysgourmet.com para que te possamos ajudar.

POSSO CANCELAR UM VOUCHER QUE JÁ RECEBI?

Uma vez recebido o voucher, este não pode ser cancelado ou modificado, portanto, a experiência deve ser desfrutada durante o período da promoção no estabelecimento selecionado.

POSSO CANCELAR/MODIFICAR UMA RESERVA JÁ REALIZADA?

A reserva, uma vez efectuada junto do estabelecimento, não pode ser cancelada ou alterada, contudo, caso não possas comparecer no dia e hora acordados por motivos devidamente justificados, poderás solicitar ao estabelecimento a alteração de data desde que a solicitação esteja de acordo com a política de alterações e cancelamentos do estabelecimento afectado.