

## PREGUNTAS FRECUENTES DE LA PROMOCIÓN “NAVIDADES MÁGICAS” DE SABADELL

### **¿QUÉ TENGO QUE HACER PARA PARTICIPAR EN LA PROMOCIÓN?**

Para participar en la promoción “NAVIDADES MÁGICAS” de Banco Sabadell deberás ser destinataria/o de la comunicación de la promoción por parte de Banco Sabadell y realizar compras utilizando la tarjeta Mastercard de Banco Sabadell por un valor de al menos 100€ entre el día 14/11/2022 y el día 14/01/2023. Tras recibir el código promocional por parte de Banco Sabadell, deberás registrar tu participación en la web promocional [www.lasmagicasnavidades.com](http://www.lasmagicasnavidades.com) siguiendo la mecánica detallada en el apartado 8 de los términos y condiciones de la promoción.

### **NO HE RECIBIDO EL CÓDIGO PROMOCIONAL POR PARTE DE BANCO SABADELL ¿QUÉ DEBO HACER?**

Si has sido destinatario/o de la comunicación de la promoción por parte de Banco Sabadell tras haber realizado compras por un valor de al menos 100€ dentro del periodo establecido y no has recibido tu código promocional, envía un email a [0901BancaComercial-MediosdePago@bancsabadell.com](mailto:0901BancaComercial-MediosdePago@bancsabadell.com) para que revisen tu caso y te informen como proceder.

### **ME HE REGISTRADO EN LA WEB PROMOCIONAL, PERO NO HE RECIBIDO EL CÓDIGO REGALO ¿QUÉ DEBO HACER?**

Si has realizado el proceso correctamente y una vez finalizado el periodo de participación no has recibido tu código regalo en tu bandeja de entrada, lo primero que tendrás que hacer es comprobar la carpeta de spam o correo no deseado, no obstante, si continuas sin recibirlo contacta con nosotros en un plazo máximo de 24 horas a través del teléfono 91 078 48 30 o enviando un correo a [hola@lasmagicasnavidades.com](mailto:hola@lasmagicasnavidades.com) facilitándonos tu código promocional. De lunes a jueves de 10.00 a 17:00h y los viernes de 10:00 a 15.00h (Festivos nacionales, de la Comunidad de Madrid y de su capital, no incluidos).

### **¿PUEDO PARTICIPAR SI NO HE SIDO DESTINATARIA/O DE LA COMUNICACIÓN POR PARTE DE BANCO SABADELL?**

Solo pueden participar en la presente promoción las personas titulares de las tarjetas Mastercard de Banco Sabadell destinatarias de la comunicación de la promoción y hayan realizado compras con un valor de al menos 100€ y reciban el código promocional por parte de Banco Sabadell.

### **¿PUEDO PARTICIPAR MÁS DE UNA VEZ?**

No, la promoción está limitada a un máximo de una (1) participación por persona, identificada por su número de DNI/NIE y/o correo electrónico, independiente de las compras realizadas con la tarjeta Mastercard de Banco Sabadell dentro del periodo promocional.

### **¿EN QUÉ CONSISTE EL REGALO?**

Las personas que participen en la presente promoción cumpliendo la mecánica promocional establecida en el apartado 8 de los términos y condiciones recibirán un (1) código regalo de 100€ canjeable por créditos experienciales en la plataforma [www.lasnavidadesmagicas-experiencias.com](http://www.lasnavidadesmagicas-experiencias.com).

Recuerda que solo los primeros 20.000 que consigan el objetivo recibirán el código regalo.

### **¿HASTA CUÁNDO PUEDO CANJEAR MI REGALO?**

Dispondrás hasta el 14/03/2023 para canjear tus créditos en [www.lasnavidadesmagicas-experiencias.com](http://www.lasnavidadesmagicas-experiencias.com).

### **¿QUÉ PUEDO ENCONTRAR EN WWW.REWARDSFORALLCREDITS.COM?**

Podrás elegir entre miles de experiencias a elegir entre todas las disponibles dentro de la Red Nacional de Bienestar: Tratamientos faciales y corporales, depilación, pilates, yoga, nutrición, meditación, fitness, entrenador personal, artes marciales, zumba, ciclo indoor, boxeo, natación, ¡y mucho más!

### **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 continúas con inconvenientes contacta con nosotros para que te ayudemos.

### **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.

### **¿CÓMO PUEDO CANJEAR MIS CRÉDITOS?**

Accede a tu perfil antes de que tus créditos pierdan su validez y navega entre las distintas opciones para elegir tu experiencia. 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 de 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 [www.lasnavidadesmagicas-experiencias.com](http://www.lasnavidadesmagicas-experiencias.com) 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?**

Las experiencias 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 Y/O EXPERIENCIAS ¿PUEDO DISFRUTARLAS EN EL MISMO ESTABLECIMIENTO COLABORADOR O CADENA DE ESTABLECIMIENTOS?**

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

## **NO ENCUENTRO NINGUNA EXPERIENCIA DE MI INTERÉS CERCA DE MI DOMICILIO**

Contamos con la Red Nacional de Bienestar 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 [www.lasnavidadesmagicas-experiencias.com](http://www.lasnavidadesmagicas-experiencias.com) 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 ÉL?**

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 [www.lasnavidadesmagicas-experiencias.com](http://www.lasnavidadesmagicas-experiencias.com) 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 la experiencia esté dirigida 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 de la experiencia. Así mismo, tanto los datos de registro introducidos en la plataforma [www.lasnavidadesmagicas-experiencias.com](http://www.lasnavidadesmagicas-experiencias.com), como los del bono de reserva, deberán corresponder al padre, madre o tutor legal del menor que disfrutará de la experiencia.

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

Si por alguna circunstancia imputable al establecimiento colaborador o a [www.lasnavidadesmagicas-experiencias.com](http://www.lasnavidadesmagicas-experiencias.com) no puedes disfrutar de tu experiencia, deberás ponerte en contacto con el servicio de atención al consumidor de [www.lasnavidadesmagicas-experiencias.com](http://www.lasnavidadesmagicas-experiencias.com) 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 DE LA EXPERIENCIA ¿QUÉ DEBO HACER?**

Los establecimientos colaboradores se reservan el derecho de limitar el disfrute de la experiencia solo a nuevos clientes y/o a denegar el acceso a la experiencia 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 de la experiencia con todas las garantías de seguridad o sanitarias. En este caso, deberás ponerte en contacto con el servicio de atención al consumidor de [www.lasnavidadesmagicas-experiencias.com](http://www.lasnavidadesmagicas-experiencias.com) 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 EXPERIENCIA EN UNO DE LOS ESTABLECIMIENTOS COLABORADORES.**

Si te surge algún inconveniente durante el proceso de reserva o disfrute de tu experiencia, contacta con el servicio de atención al consumidor de [www.lasnavidadesmagicas-experiencias.com](http://www.lasnavidadesmagicas-experiencias.com) 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 experiencia 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 el servicio de atención al consumidor de [www.lasnavidadesmagicas-experiencias.com](http://www.lasnavidadesmagicas-experiencias.com) 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 la experiencia deberá ser disfrutada 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 con la política de cambios y cancelaciones del establecimiento afectado.

### **HE TENIDO PROBLEMAS PARA CANJEAR MI CÓDIGO REGALO ¿QUÉ DEBO HACER?**

Si te surge algún inconveniente durante el uso de tu regalo deberás ponerte en contacto con nosotros enviando un correo a [hola@lasmagicasnavidades.com](mailto:hola@lasmagicasnavidades.com), con tu código regalo junto con el detalle de la incidencia (regalo, fecha...), para que podamos ayudarte.

### **TODAVÍA TENGO DUDAS, ¿PUEDO CONTACTAR CON VOSOTROS?**

Si tienes cualquier otra duda sobre la promoción, o respecto a la utilización de los bonos, puedes ponerte en contacto con nosotros de lunes a jueves de 10.00 a 17:00h y los viernes de 10:00 a 15.00h a través del teléfono 91 078 48 30 o enviando un correo a [hola@lasmagicasnavidades.com](mailto:hola@lasmagicasnavidades.com) y estaremos encantados de ayudarte en lo que necesites. (Festivos nacionales, de la Comunidad de Madrid y de su capital, no incluidos)