PREGUNTAS FRECUENTES DE LA PROMOCIÓN "REGALA MOMENTOS"

¿EN QUÉ CONSISTE EL REGALO SEGURO?

Si participas correctamente en la promoción "Regala momentos" recibirás un código regalo valorado en 5€ para canjear por cualquiera de las experiencias y regalos disponibles en www.tusmomentoslaysgourmet.com

¿QUÉ TENGO QUE HACER PARA PARTICIPAR EN LA PROMOCIÓN?

Para participar en la promoción deberás comprar entre el 01/11/2022 y el 15/02/2023, ambos inclusive, al menos uno (1) de los productos de Lay's Gourmet® de cualquier variedad con tira identificativa de la promoción y conservar el tique de compra durante el periodo promocional para poder registrarte con él

¿CÓMO CONSIGO MI REGALO?

¡Muy fácil! Accede a www.laysgourmet.com/es/promociones rellena el formulario de participación y sube una foto del tique de compra. Validaremos tu registro y si es correcto, te haremos llegar por correo electrónico tu código regalo y las instrucciones para canjearlo.

Tienes hasta el 15/02/2023 para realizar este proceso.

YA HE PARTICIPADO UNA VEZ Y HE RECIBIDO UN CÓDIGO REGALO, ¿PUEDO VOLVER A HACERLO?

¡Claro! Compra más productos de la gama de Lay's Gourmet® que se incluyen en la promoción y vuelve a rellenar el formulario de participación en www.laysgourmet.com/es/promociones. Cuando recibas tu siguiente código regalo, podrás añadirlo a tu perfil en www.tusmomentoslaysgourmet.com y acumular saldo.

Si acumulas saldo podrás acceder a más y mejores regalos.

¿CÓMO CANJEO MI CÓDIGO REGALO EN LA PLATAFORMA?

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

¿CUÁNDO CADUCA MI CRÉDITO?

Tienes hasta el 15/10/2023 para utilizar tu crédito y disfrutar de las experiencias y regalos que tenemos preparadas para ti.

¿QUÉ PUEDO ENCONTRAR EN WWW.TUSMOMENTOSLAYSGOURMET.COM?

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

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 regístrate 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 a través de https://www.tusmomentoslaysgourmet.com/contacta.php

¿CÓMO PUEDO AÑADIR CRÉDITOS A MI PERFIL?

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

¿CÓMO PUEDO CANJEAR MIS CRÉDITOS?

Accede a tu perfil antes de que tus créditos pierdan su validez el 15/10/2023 y navega entre las distintas categorías 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.tusmomentoslaysgourmet.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.

¿PUEDO DISFRUTAR DE CUALQUIER EXPERIENCIA DE LA PLATAFORMA?

No, tan solo podrás disfrutar de aquellas experiencias para las que dispongas de créditos. Si no tienes créditos suficientes para disfrutar de las experiencias que quieres, deberás añadir más créditos a tu perfil añadiendo códigos adicionales.

¿CÓMO PUEDO CONSEGUIR MÁS CÓDIGOS?

Compra más productos de Lay's Gourmet® de cualquier variedad y participa de nuevo en la promoción. Recuerda que la promoción es acumulable y sin límite.

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 www.tusmomentoslaysgourmet.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.tusmomentoslaysgourmet.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.tusmomentoslaysgourmet.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.tusmomentoslaysgourmet.com no puedes disfrutar de tu experiencia, deberás ponerte en contacto con el servicio de atención al consumidor de www.tusmomentoslaysgourmet.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.tusmomentoslaysgourmet.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.tusmomentoslaysgourmet.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.tusmomentoslaysgourmet.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.