

# Termos e condições gerais - B&me programa de fidelização

PDF

Data de atualização: 11/08/2025

## 1. Preâmbulo

As presentes condições gerais (a seguir designadas por "**Condições Gerais**") têm por objetivo regular os direitos e obrigações dos membros do programa B&me (a seguir designados por "**membros**") e as seguintes empresas do grupo B&B HOTELS (a seguir designadas por "**B&B HOTELS**"):

- B&B HOTELS FRANCE, sociedade francesa com sede na 271 rue du Général Paulet, 29200, Brest (França), inscrita no Registre du Commerce et des Sociétés of Brest com o número 378 047 500.
- B&B DREAMLAND HOTEL, sociedade francesa com sede na 271 rue du Général Paulet, 29200, Brest (Francia), inscrita no Registre du Commerce et des Sociétés de Brest com o número 808 416 960.
- TANDEM SAS, sociedade francesa com sede na 9 boulevard Romain Rolland 75014 Paris (Francia), inscrita no Registre du Commerce et des Sociétés of Paris com o número 908 119 746.
- B&B TAKEOVER, sociedade francesa com sede na 271 rue du Général Paulet, 29200, Brest (Francia), inscrita no Registre du Commerce et des Sociétés of Brest com o número 904 728 649.
- B&B HOME FRANCE, sociedade francesa com sede na 271 rue du Général Paulet, 29200 BREST (France), inscrita no Registre du Commerce et des Sociétés of Brest com o número 920 291 150.
- BBHO THIONVILLE YUTZ CAROLINGIENS, sociedade francesa com sede na 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita no Registre du Commerce et des Sociétés of Brest com o número 819 254 467.
- BBHO REIMS CENTRE GARE, sociedade francesa com sede na 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita no Registre du Commerce et des Sociétés of Brest com o número 819 283 821.
- BBHO THIONVILLE YUTZ VIEUX BOURG, sociedade francesa com sede na 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita no Registre du Commerce et des Sociétés of Brest com o número 819 284 043.
- BBHO BOULOGNE SUR MER CENTRE LES PORTS, sociedade francesa com sede na 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita no Registre du Commerce et des Sociétés of Brest com o número 819 282 120.
- BBHO LILLE VILLENEUVE D'ASCQ, sociedade francesa com sede na 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita no Registre du Commerce et des Sociétés of Brest com o número 819 249 210.
- BBHO BLOIS VALLÉE MAILLARD, sociedade francesa com sede na 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita no Registre du Commerce et des Sociétés of Brest com o número 819 248 618.

- BBHO LILLE ROUBAIX, sociedade francesa com sede na 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita no Registre du Commerce et des Sociétés of Brest com o número 819 283 086.
- BBHO LIMOGES NORD, sociedade francesa com sede na 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita no Registre du Commerce et des Sociétés of Brest com o número 819 283 201.
- BBHO ORLÉANS NORD SARAN, sociedade francesa com sede na 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita no Registre du Commerce et des Sociétés of Brest com o número 819 283 763.
- BBHO LE MANS CENTRE, sociedade francesa com sede na 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita no Registre du Commerce et des Sociétés of Brest com o número 819 282 781.
- BBHO ORLÉANS CENTRE FOCH, sociedade francesa com sede na 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita no Registre du Commerce et des Sociétés of Brest com o número 819 281 114.
- BBHO ANNEMASSE, sociedade francesa com sede na 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita no Registre du Commerce et des Sociétés of Brest com o número 819 279 779.
- BBHO BORDEAUX AÉROPORT IB, sociedade francesa com sede na 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita no Registre du Commerce et des Sociétés of Brest com o número 819 280 652.
- BBHO TOULOUSE UNIVERSITÉ, sociedade francesa com sede na 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita no Registre du Commerce et des Sociétés of Brest com o número 819 255 704.
- BBHO LOURDES, sociedade francesa com sede na 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita no Registre du Commerce et des Sociétés of Brest com o número 819 283 136.
- BBHO NÎMES CAISSARGUES, sociedade francesa com sede na 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita no Registre du Commerce et des Sociétés of Brest com o número 819 254 236.
- BBHO VIRY CHATILLON, sociedade francesa com sede na 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita no Registre du Commerce et des Sociétés of Brest com o número 819 254 806.
- BBHO VITRY SUR SEINE A86 BORDS DE SEINE, sociedade francesa com sede na 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita no Registre du Commerce et des Sociétés of Brest com o número 819 247 792.
- BBHO NIORT MARAIS POITEVIN, sociedade francesa com sede na 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita no Registre du Commerce et des Sociétés of Brest com o número 819 251 075.
- BBHO CERGY PIERRELAYE, sociedade francesa com sede na 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita no Registre du Commerce et des Sociétés of Brest com o número 819 282 278.
- BBHO MARSEILLE BONNEVEINE, sociedade francesa com sede na 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita no Registre du Commerce et des Sociétés of Brest com o número 819 254 269.
- BBHO GRENOBLE UNIVERSITÉ, sociedade francesa com sede na 271 rue du Général Paulet 29200, Brest (France), inscrita no Registre du Commerce et des Sociétés of Brest com o número 819 282 682.

- B&B HOTELS BELGIUM, sociedade belga com sede na Place Marcel Broodthaers 8 (REGUS Brussels South Station – South Center Titanium), 1060 Saint-Gilles (Bélgica), inscrita no Banque-Carrefour des entreprises (BCE) com o número 0693.764.388.
- B&B HOME BELGIUM, sociedade belga com sede na Place Marcel Broodthaers 8 (REGUS Brussels South Station – South Center Titanium), 1060 Saint-Gilles (Belgium), inscrita no Banque-Carrefour des entreprises (BCE) com o número 1011.289.534.
- B&B HOTELS SWITZERLAND GMBH, sociedade suíça com sede na rue Bovy-Lysberg 2 – c/o CMS von Erlach Poncet SA, Succursale de Genève, 1204 Geneva (Switzerland), inscrita no Commercial Register of Geneva com o número CHE-422.607.448.
- B&B HOTELS GERMANY GMBH, sociedade alemã com sede na Altkönigstraße 10, 65239 Hochheim am Main (Germany), inscrita no Commercial Register of the Wiesbaden District Court com o número HRB 31371.
- B&B HOTELS MANAGEMENT Gmbh, sociedade alemã com sede na Altkönigstraße 10, 65239 Hochheim am Main (Germany), inscrita no Wiesbaden District Court Commercial Register com o número HRB 33687.
- B&B HOTELS ITALIA S.P.A, sociedade italiana com sede na Via Giacomo Leopardi 1 – 20123 Milano (Italy), inscrita na Chamber of Commerce of Milan com o número 6291950969.
- B&B HOTELS AUSTRIA GMBH, sociedade austríaca com sede na pA CCFA, Am Heumarkt 10 1030 Vienna (Austria), inscrita no Business Register of Vienna com o número FN 461990.
- B&B HOSPITALITY ESPAÑA, S.L.U., sociedade espanhola com sede na Calle Luis Pasteur S/N, San Sebastián de los Reyes (28703), Madrid (B&B Hotel Madrid Aeropuerto T4) (Spain), inscrita no Registro Mercantil de Madrid com o número tomo 38485, folio 105, hoja M-684467.
- CBBHP – HOTELS IN PORTUGAL, S.A., sociedade portuguesa com sede na Rua Vasco da Gama 5, parish of Moscavide and Portela, municipality of Loures 2685-244 Loures (Portugal), inscrita no Business Registry of Lisbon com o número 514 820 705.
- B&B HOTELS HUNGARY KFT., a limited liability company organised and existing under the laws of Hungary, with registered office located at Fiastyúk utca 4-8 2. em., Budapest 1139 (Hungary), registered with the Companies Register under number 01-09-333861.
- B&B HOTELS LJUBLJANA, TURIZEM IN HOTELIRSTVO, D.O.O., sociedade eslovena com sede na Tabor 9, 1000 Ljubljana (Slovenia), inscrita no Slovenian Trade Register com o número 8292965000.
- B&B HOTELS DENMARK APS, a limited liability company organised and existing under the laws of Denmark, with registered office located at Gammel Kongevej 1, 1610 Copenhagen V (Denmark), registered with the Business Register under number 40380388.
- B&B HOTEL PRAGUE-CITY S.R.O, a limited liability company organised and existing under the laws of the Czech Republic, with registered office located at Karin, Prvniho pluku 674/29 – 186 00 Praha 8 (Czech Republic), registered with the Trade Register under number 247 82 173.
- B&B HOTELS POLSKA SP. Z O.O., a limited liability company organised and existing under the laws of Poland, with registered office located at Place Przymierza 6 03-944 Warsaw (Poland), registered with the Trade Register under number KRS 0000302122.
- B&B HOTELS NETHERLANDS B.V., a limited liability company organised and existing under the laws of, the Netherlands located at Herikerbergweg 238, Luna Arena-1101CM Amsterdam (Netherlands), registered with the Netherlands Chamber of Commerce under number 862421445.

· B&B HOTELS FLORIDA LLC, a limited liability company organised and existing under the laws of the United States, with registered office located in 1101 Brickell Ave, Suite N-1000 Miami Florida 33131 (United States), registered with the Secretary of State Division of Corporations under number SR# 20233165164.

· B&B HOTELS UK LIMITED, a limited liability company organised and existing under the laws of England, with registered office located at 73 Cornhill London EC3V 3QQ (United Kingdom), registered with the Registrar of Companies for England and Wales under number 13984153.

· B&B HOTELS LUXEMBOURG SARL, a private limited liability company organized and existing under the laws of Luxembourg, with registered office located at 3, rue Gerhard Mercator L-2182 Luxembourg, registered with the Luxembourg Business Register (LBR) under number B294919.

A B&B HOTELS coloca à disposição dos seus membros um serviço de apoio ao cliente acessível por correio eletrónico, enviando um pedido através do formulário de contacto.

## 2. Objetivo e âmbito de aplicação

A B&B HOTELS oferece um programa de fidelização B&me aos seus clientes profissionais e consumidores, na aceção do direito do consumo, através do sítio da Internet (a seguir designado por "sítio da Internet ") e da sua aplicação móvel (a seguir designada por "Aplicação"), dedicada à reserva de serviços hoteleiros.

A aceitação das presentes Condições Gerais através da criação de uma conta no espaço cliente "B&me implica a celebração de um contrato eletrónico celebrado gratuitamente para aderir ao programa de fidelização B&me (a seguir designado por "programa").

Ao criarem uma conta B&m os membros aderem ao programa B&me e aceitam sem reservas as presentes Condições Gerais.

Os membros são expressamente informados de que as presentes Condições Gerais não regem:

- a utilização do sítio da Internet, que se rege pelas Condições Gerais de utilização do sítio da Internet, acessíveis [aqui](#);
- a reserva de férias, que é regida pelas Condições Gerais de Venda disponíveis [aqui](#);
- a subscrição paga do programa B&me CLUB, reservada aos membros que tenham subscrito o programa B&me, que se rege pelas Condições Gerais acessíveis [aqui](#);

## 3. Condições de elegibilidade para o programa

Para aderir ao programa, os membros devem:

- ter, pelo menos, dezoito (18) anos de idade e/ou capacidade jurídica (a B&B HOTELS reserva-se o direito de efetuar qualquer verificação para garantir a capacidade do membro para participar no programa).

O programa aplica-se tanto a clientes consumidores como a clientes profissionais, na aceção da legislação aplicável:

- Cliente consumidor: qualquer pessoa singular que atue com fins que não se integrem no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;
- Cliente profissional: qualquer pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que atue, inclusivamente através de qualquer outra pessoa em seu nome ou por sua conta,

para fins relacionados com a sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional.

A B&B HOTELS reserva-se o direito de efetuar qualquer verificação para garantir a capacidade do membro para participar no programa.

## 4. Aderir ao programa

### 4.1 Registo do programa

Os clientes da B&B HOTELS subscrevem gratuitamente o programa B&me:

- através do preenchimento de um formulário específico no sítio da Internet [www.hotel-bb.com](http://www.hotel-bb.com) para criar uma conta no espaço cliente B&me ou na aplicação móvel B&B HOTELS, disponível em francês, inglês, espanhol, português, alemão e italiano.
- ao reservar um quarto no sítio da Internet.
- diretamente com o hotel.

As informações que o membro fornece à B&B HOTELS aquando da sua adesão ao programa devem ser completas, atualizadas, exatas e não enganosas.

A B&B HOTELS reserva-se o direito de solicitar ao aderente que confirme, por qualquer meio adequado, a sua identidade, a sua elegibilidade e as informações fornecidas.

Os membros são informados e aceitam que as informações que introduzem aquando da subscrição do programa constituem prova da sua identidade. As informações introduzidas pelos membros são vinculativas para eles a partir do momento em que são validadas.

Consequentemente, o aderente compromete-se a atualizar esta informação na sua conta para que corresponda sempre aos critérios acima mencionados ou a informar a B&B HOTELS de quaisquer alterações efetuadas através do [formulário de contacto](#).

A adesão é pessoal e apenas o membro que subscreveu o programa pode beneficiar do mesmo. É proibida a utilização do programa por qualquer pessoa que não seja o membro.

É expressamente indicado que o programa é totalmente realizado sem recurso a papel. Por conseguinte, nenhum suporte físico (por exemplo, um cartão de fidelidade) será entregue ou enviado ao Cliente aquando da sua adesão ao programa.

### 4.2 Aceitação dos termos e condições

O Cliente compromete-se a ler atentamente as presentes Condições Gerais antes de subscrever o programa no sítio da Internet e aceita-as expressamente clicando no botão para validar a criação de uma conta no espaço cliente B&me.

As presentes Condições Gerais estão referenciadas no final de cada página do sítio da Internet através de uma ligação e devem ser consultadas antes da subscrição do programa.

Em concreto, os membros são convidados a ler atentamente, descarregar e imprimir os termos e Condições Gerais e a guardar uma cópia.

## 5. As vantagens do programa

O programa B&me permite aos clientes beneficiar de uma série de vantagens descritas numa página específica do sítio da Internet <https://www.hotel-bb.com/pt/condicoes-utilizacao-b-and->

[me/portugal](#) nomeadamente para as reservas efetuadas no sítio da Internet. As vantagens do programa B&me podem variar consoante os países.

As vantagens do programa B&me:

- são intransmissíveis;
- não são reembolsáveis;
- não podem ser combinadas com reservas efetuadas com um código de empresa;
- não são acumuláveis com os descontos concedidos no âmbito do programa de fidelização B&me CLUB;
- só podem ser utilizadas quando as reservas tiverem sido efetuadas no sítio da Internet e na Aplicação.

O Cliente é expressamente informado de que as vantagens oferecidas no âmbito do programa B&me estão sujeitas a alterações. O Cliente será informado de qualquer cessação definitiva do Programa B&me por correio eletrónico.

## 6. Data efetiva e duração do programa

O aderente beneficia das vantagens do programa a partir da data de subscrição do programa, por tempo indeterminado, sem prejuízo do direito de qualquer das Partes de pôr termo ao mesmo mediante pré-aviso razoável ou em caso de incumprimento das condições do artigo 8º do presente documento.

## 7. Obrigações dos membros

Ao subscrever o programa, cada membro compromete-se a não causar qualquer perturbação da ordem pública, a cumprir as leis e regulamentos em vigor, a respeitar os direitos de terceiros e a cumprir as disposições das presentes Condições Gerais.

Em particular, cada membro deve:

- comportar-se de forma justa e leal para com o B&B HOTELS ;
- ser honesto e verdadeiro nas informações prestadas ao B&B HOTELS;
- utilizar as funcionalidades do programa de acordo com o seu objetivo, tal como descrito nas presentes Condições Gerais;
- não utilizar indevidamente o programa para cometer crimes, delitos ou infrações puníveis pela lei penal ou qualquer outra lei;
- respeitar a privacidade de terceiros e a confidencialidade da correspondência;
- respeitar os direitos de propriedade intelectual da B&B HOTELS relativos aos elementos do programa;
- não modificar as informações colocadas online pela B&B HOTELS;
- não difundir dados que possam ter por efeito reduzir, desorganizar, abrandar ou interromper o funcionamento normal do programa ou do sítio da Internet.

## 8. Cancelamento do programa

### 8.1 Cancelamento da inscrição no programa por iniciativa do membro

Os membros podem pedir para serem retirados do programa a qualquer momento diretamente através da sua conta de membro ou enviando um pedido através do [formulário de contacto](#).

A B&B HOTELS anulará a sua inscrição no programa o mais rapidamente possível e enviará uma mensagem eletrónica de confirmação.

O cancelamento da inscrição no programa tem como consequência a supressão da conta digital "B&me" do aderente e a perda de todas as vantagens não utilizadas associadas ao programa, a partir da data de receção do pedido de anulação da inscrição.

## **8.2 Cessação do programa por iniciativa da B&B Hotels**

A B&B HOTELS poderá rescindir a adesão em caso de incumprimento pelo membro das obrigações que lhe incumbem por força das presentes Condições Gerais, que podem ser devidas, nomeadamente, a um comportamento fraudulento do aderente ou ao incumprimento das condições de elegibilidade para o programa previstas no artigo 3.

## **9. Responsabilidade**

A B&B HOTELS não assumirá qualquer responsabilidade se provar que o incumprimento ou a má execução das presentes Condições Gerais é imputável quer ao aderente, quer a um ato de um terceiro no contrato, quer a um caso de força maior, nos termos da lei portuguesa aplicável.

## **10. Alterações ao programa de fidelização**

As presentes Condições Gerais podem ser modificadas e atualizadas pela B&B HOTELS em qualquer momento, nomeadamente para se adaptarem a alterações legislativas ou regulamentares.

As Condições Gerais aplicáveis são as que estão em vigor no momento da navegação no sítio da Internet.

Os membros serão informados de quaisquer alterações substanciais por correio eletrónico, o mais tardar trinta (30) dias antes da sua entrada em vigor.

## **11. Proteção dos dados pessoais**

A B&B HOTELS recolhe e trata os dados pessoais dos seus membros em conformidade com a regulamentação aplicável à proteção dos dados pessoais, nomeadamente o Regulamento UE 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, e a com a Lei 58/2019, de 8 de agosto.

Os membros têm um direito de acesso, modificação, retificação, oposição, portabilidade e limitação nos termos e condições definidos na sua [Política de Privacidade](#).

## **12. Propriedade intelectual**

As presentes condições não implicam qualquer transferência de direitos de propriedade de qualquer natureza, nomeadamente de propriedade intelectual, sobre os elementos pertencentes à B&B HOTELS em benefício do aderente, que fica, em todo o caso, proibido de realizar qualquer ação ou de praticar qualquer ato que possa, direta ou indiretamente, violar os direitos de propriedade intelectual da B&B HOTELS.

A este respeito, especifica-se que o conteúdo do sítio da Internet, a estrutura geral, bem como as marcas, desenhos, modelos, imagens, animadas ou não, textos, fotografias, logótipos, cartas gráficas, software e programas, motores de busca, bases de dados, sons, vídeos, nomes de domínio, design e todos os outros elementos que compõem os artigos e o site ou qualquer outra informação que nele apareça, sem que esta lista seja exaustiva, são propriedade exclusiva da B& B Hôtels ou dos seus parceiros ou terceiros que lhe concederam uma licença, e estão protegidos por direitos de propriedade intelectual que lhes são ou serão reconhecidos em conformidade com a legislação em vigor.

Qualquer reprodução e/ou representação, total ou parcial, de qualquer um destes elementos, sem a autorização expressa da B&B HOTELS, é proibida e constituiria, nomeadamente, mas não exclusivamente, uma infração aos direitos de propriedade intelectual da B&B HOTEL.

## 13. Disposições gerais

Se uma das cláusulas das presentes Condições Gerais for considerada ilegal ou inaplicável por decisão judicial, as restantes disposições manter-se-ão em vigor.

As informações fornecidas pelo sítio da Internet [hotels-bb.com](http://hotels-bb.com) são consideradas autênticas entre as partes. Elementos como a data e a hora de receção ou de transmissão, bem como a qualidade dos dados recebidos, serão considerados autênticos tal como figuram nos sistemas de informação da B&B HOTELS, exceto se o aderente apresentar prova escrita em contrário. O âmbito da prova das informações entregues pelos sistemas de informação da B&B HOTELS é o que é conferido a um original no sentido de um documento escrito em papel, assinado à mão.

## 14. Litígios

### 14.1 No que respeita aos clientes consumidores

As presentes Condições Gerais serão executadas e interpretadas em conformidade com a legislação portuguesa. Em caso de litígio, o aderente deverá contactar prioritariamente o serviço de apoio ao cliente da B&B HOTELS para chegar a um acordo.

Para qualquer informação ou reclamação, o serviço de apoio ao cliente da B&B HOTELS está à disposição do aderente por correio eletrónico, enviando um pedido através do [formulário de contacto](#).

Qualquer litígio que possa emergir da interpretação e/ou execução das presentes Condições Gerais será submetido aos Tribunais Portugueses onde o Membro tem a sua residência habitual, sem prejuízo dos mecanismos de resolução alternativa de litígios e consumo.

Em caso de litígio, o Membro também poderá recorrer às seguintes Entidades de Resolução de Litígios:

- a. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra Tel.: 239821690. E-mail: [geral@cacrc.pt](mailto:geral@cacrc.pt);
- b. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa Tel.: 218807030. E-mail: [juridico@centroarbitragemlisboa.pt](mailto:juridico@centroarbitragemlisboa.pt);
- c. Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto Tel.: 225508349; E-mail: [cicap@cicap.pt](mailto:cicap@cicap.pt);
- d. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral Tel.: 253422410; E-mail: [geral@triave.pt](mailto:geral@triave.pt);

Para mais informações consulte o Portal do Consumidor em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt)

Caso não exista(m) entidade(s) de resolução alternativa de litígios ou a(s) existente(s) não se considere(m) competente(s) em razão do valor do litígio, o consumidor pode recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, sito em Lisboa, com o endereço eletrónico: [geral@cniacc.pt](mailto:geral@cniacc.pt) e disponível na página <https://www.cniacc.pt/pt/>.

Em conformidade com o artigo 14.º do Regulamento (UE) n.º 524/2013, a Comissão Europeia permite um procedimento de resolução de litígios em linha através da sua plataforma de resolução de litígios em linha. Se desejar obter informações sobre as diversas opções disponíveis para fazer valer os seus direitos em caso de litígio, a Comissão Europeia disponibiliza um serviço de assistência ao consumidor, que pode ser acedido através da seguinte ligação: [Vias de recurso disponíveis](#)

## **14.2 No que respeita aos Membros profissionais**

As partes encetarão os melhores esforços para resolver de forma amigável qualquer litígio que possa surgir entre elas relativamente à interpretação, execução ou rescisão das presentes Condições Gerais.

**NA AUSÊNCIA DE ACORDO AMIGÁVEL ENTRE AS PARTES, QUALQUER DIFERENDO DEVE SER SUBMETIDO AOS TRIBUNAIS DA COMARCA DE LISBOA, QUAL É EXPRESSAMENTE ATRIBUÍDA COMPETÊNCIA PARA DIRIMIR O LITÍGIO.**