



TEQUENDAMA

HOTELES

REGLAMENTO PROGRAMA DE TEQUENDAMA REWARDS CLUB DE MIEMBROS TEQUENDAMA HOTELES

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROGRAMA TEQUENDAMA REWARDS

TEQUENDAMA REWARDS es el programa de lealtad de la plataforma de reservas para Tequendama Hoteles, el cual busca reconocer a los clientes a través de la acumulación y redención de Tequendama Rewards, descuentos en las reservas futuras a través de la misma plataforma. Este Reglamento contiene los términos y condiciones generales que rigen el Programa, delimitando y aclarando las condiciones bajo las cuales los clientes podrán registrarse, participar y retirarse del mismo. Con el registro del cliente en el Programa, este declara que conoce y acepta todas las condiciones y limitaciones establecidas en el presente Reglamento.

La redención de los Tequendama Rewards está sujeta a la disponibilidad que tenga cada Hotel al momento de hacer la reserva.

2. REGISTRO AL PROGRAMA

El registro de los clientes en el Programa y el acceso a los beneficios que otorga el mismo, están sujetos a los términos y condiciones establecidos por Tequendama Hoteles, quien se reserva el derecho de afiliación, acceso, uso y exclusión del Programa. Las cédulas de ciudadanía colombianas y de extranjería que se encuentren en los siguientes estados, no podrán realizar el registro en el programa:

- Cancelada por: muerte, doble intento de cedulación, internet, minoría de edad, extranjería o mala elaboración.
- Doble cedulación
- Falsa identidad
- Interdicción judicial
- Documento no expedido



TEQUENDAMA

HOTELES

- Minoría de edad
- Muerte del titular
- Suspensión por derechos políticos

El registro al Programa es gratuito y se genera automáticamente con la vinculación del cliente en el Club de Miembros de Tequendama Hoteles a través de la página www.hoteles-tequendama.com.co , por cualquier persona natural mayor de edad con cédula de ciudadanía colombiana o de extranjería emitida en Colombia. Para registrarse en el Programa, el cliente deberá suministrar los datos que le sean solicitados para el efecto y autorizar el tratamiento de sus datos personales, para así comenzar a disfrutar de los beneficios del Programa.

3. PORTAFOLIO DE BENEFICIOS

El portafolio de beneficios del Programa está compuesto por:

- a. La acumulación de Tequendama Rewards a través de las operaciones realizadas a través de la plataforma de reservas www.hoteles-tequendama.com.co y previo acceso al perfil que lo acredita como miembro del club.
- b. Los Tequendama Rewards de bienvenida que otorga automáticamente el programa (2.000 puntos de bienvenida) y el 5% adicional de descuento en las tarifas públicas.
- c. La posibilidad de redimir los Tequendama Rewards acumulados en reservas realizadas a través de la plataforma después de acreditarse como miembro del Club
- d. La posibilidad de acceder a descuentos especiales ofrecidos por Tequendama Hoteles.
- e. La posibilidad de acceder a otros beneficios que serán informados a los clientes a través de los canales dispuestos por Tequendama Hoteles para el efecto.



TEQUENDAMA

HOTELES

Adicionalmente, el Programa podrá contar con campañas específicas de acumulación y redención de Tequendama Rewards, las cuales se comunicarán oportunamente a los clientes a través de los canales de Tequendama Hoteles, para su participación en el mismo. Las campañas promocionales tendrán una vigencia definida, la cual será informada e incluida en cada edición. Los cambios que se presenten en los planes de beneficios serán informados a los clientes a través de los canales definidos por Tequendama Hoteles con el fin de que los mismos conozcan las nuevas condiciones de la campaña promocional que les aplicará.

4. CANALES DE ATENCIÓN TEQUENDAMA REWARDS.

Pone a disposición para la atención de sus clientes, diferentes canales a los cuales podrán acceder para registrarse en el Programa, administrar sus Tequendama Rewards y gestionar sus beneficios. En la página web www.hoteles-tequendama.com.co se encuentran publicados los canales de atención y los trámites que se pueden realizar en cada uno de estos. HOTELES TEQUENDAMA podrá en cualquier momento adicionar, eliminar o limitar el uso de los canales, informando a los clientes sobre las nuevas condiciones y los trámites que pueden ser realizados en estos.

5. INFORMACIÓN ENTREGADA POR LOS CLIENTES DEL PROGRAMA

Los clientes son responsables por la información entregada a TEQUENDAMA HOTELES para registrarse en el Programa, así como de la actualización de esta en la medida en que sus datos se requieren para las validaciones y trámites del Programa. Cualquier error, omisión, falta de actualización o falsedad en la información entregada, será responsabilidad exclusiva del cliente. Cuando un cliente reclame algún tipo de premio o beneficio otorgado por el Programa, autoriza a TEQUENDAMA HOTELES para publicar su nombre y el beneficio recibido en cualquier medio



TEQUENDAMA

HOTELES

publicitario, sin lugar a ningún tipo de compensación y sin que sea necesario requerir de alguna autorización adicional. Los datos personales de los clientes del Programa serán tratados por TEQUENDAMA HOTELES de acuerdo con la autorización que estos han otorgado y la Política de Privacidad, la cual se encuentra publicada en www.hotelesrequendama.com.co

6. ACUMULACIÓN DE TEQUENDAMA REWARDS EN EL PROGRAMA

Cada reserva efectuada por el cliente miembro del club, otorgará una cantidad de Tequendama Rewards que corresponde a un 1% del valor de la reserva, los Tequendama Rewards serán entregados a cada cliente en su cuenta individual del Club de Miembros de Tequendama Hoteles para lo cual deberá, al momento de la realización de la operación, informar su usuario y contraseña. TEQUENDAMA HOTELES es el responsable del proceso de acumulación de los Tequendama Rewards de cada uno de los clientes en el Programa.

Los Tequendama Rewards serán otorgados al titular de la cuenta individual, vinculada al tipo y número de documento entregado al momento de la realización de la operación. Los Tequendama Rewards no son transferibles a otras personas ni intercambiables por dinero.

La cuenta es personal, así como la administración que se haga de la misma.

TEQUENDAMA HOTELES responderá al cliente por la acumulación errada de Tequendama Rewards, salvo que se demuestre que el error ha sido inducido por el cliente, evento en el cual TEQUENDAMA HOTELES podrá determinar si excluye al cliente del Programa. Cuando un error y/o inconsistencia genere una acumulación mayor de Tequendama Rewards de los que el cliente debió haber obtenido por la operación realizada, TEQUENDAMA HOTELES podrá descontarlos de la cuenta individual del cliente, sin perjuicio de la exclusión del Programa, de acuerdo con lo mencionado anteriormente. Cuando el error genere una acumulación menor de Tequendama Rewards respecto de los que el cliente debió haber



TEQUENDAMA HOTEL S

obtenido, TEQUENDAMA HOTELES reconocerá los TEQUENDAMA REWARDS faltantes acreditándolos en la cuenta individual del cliente.

Los clientes podrán tener saldos de Tequendama Rewards negativos en su cuenta individual por las siguientes razones:

- a. Cuando la transacción de acumulación sea reversada y el cliente no posee un saldo de Tequendama Rewards igual o superior al valor de la reversión;
- b. Cuando por efectos de fraude u otra circunstancia se realice un ajuste débito de Tequendama Rewards y el cliente no posee un saldo suficiente para cubrirlo;
- c. Cuando se genere un error en el sistema, evento que una vez conocido por TEQUENDAMA REWARDS, deberá ser solucionado entregando al cliente los Tequendama Rewards que le corresponden.

El número de Tequendama Rewards acumulados en una operación será calculado de forma automática y se reflejará en el saldo de Tequendama Rewards acumulados. El saldo de Tequendama Rewards y estado de la cuenta podrá consultarse en el perfil del club de miembros de cada cliente o a través de los diferentes canales dispuestos por TEQUENDAMA HOTELES para este propósito.

Sólo acumularán Tequendama Rewards aquellas cuentas que se encuentren activas en el Programa, las cuentas cerradas no acumularán Tequendama Rewards. Una cuenta cerrada será aquella cuyo estado ha sido modificado de activo a cerrado, ya sea que, por voluntad del cliente, este decida retirarse del Programa o porque TEQUENDAMA HOTELES cambie su estado por un evento donde se evidencie un uso indebido de la cuenta, o por fallecimiento del titular de la cuenta. Una vez la cuenta pase de estado activo a cerrado, los Tequendama Rewards que se tengan acumulados se perderán; el cliente no podrá cambiar el estado de su cuenta cerrada a activa, si desea reingresar al Programa deberá crear una nueva cuenta y comenzará con saldo cero ("0"). El cliente podrá perder la totalidad de los Tequendama Rewards acumulados en los siguientes eventos:

- a. Cuando el cliente solicita el retiro del Programa,



TEQUENDAMA HOTEL

- b. Cuando se comprueben acciones que atenten contra un tercero, los HOTELES o TEQUENDAMA HOTELES,
- c. Cuando el cliente titular de la cuenta hubiese fallecido.

7. REDENCIÓN DE TEQUENDAMA REWARDS EN EL PROGRAMA

Los Tequendama Rewards acumulados podrán ser redimidos por los clientes en reservas a través de la plataforma www.hoteles-tequendama.com.co en los hoteles vinculados a la misma. La equivalencia de un Punto es igual a diez pesos (\$10), esto es, el valor del Punto en el Programa para realizar reservas. Las modalidades de redención de Tequendama Rewards que se pueden llegar a ofrecer para hacer una reserva, son:

- a. Sólo Tequendama Rewards: el cliente podrá cubrir el valor total de la reserva con solo Tequendama Rewards, si cuenta con la cantidad disponible;
- b. Plata más Tequendama Rewards: el cliente podrá definir el número de Tequendama Rewards que quiere redimir para hacer la reserva y lo demás lo deberá pagar con dinero a través de la plataforma de pago de la página web de Tequendama Hoteles. Nunca se acumularán Tequendama Rewards por el monto de Tequendama Rewards redimidos. Realizada la redención, los Tequendama Rewards utilizados serán descontados de forma automática del saldo de Tequendama Rewards del cliente. La redención de Tequendama Rewards se podrá realizar siempre y cuando el cliente cuente con el saldo suficiente de Tequendama Rewards y el Hotel cuente con la disponibilidad para atender la reserva.

Una cuenta bloqueada será aquella cuyo estado ha sido modificado de activo a bloqueado, ya sea por voluntad del cliente o porque TEQUENDAMA HOTELES cambia su estado por un evento donde se evidencie un uso indebido de la cuenta que atenta contra el mismo cliente, terceros, los Hoteles o TEQUENDAMA HOTELES. Un cliente con una cuenta bloqueada no podrá redimir sus Tequendama Rewards mientras la cuenta se encuentre en este estado. Para desbloquearla, el cliente deberá comunicarse con TEQUENDAMA HOTELES.

8. VENCIMIENTO DE LOS TEQUENDAMA REWARDS



TEQUENDAMA

HOTELS

Los Tequendama Rewards acumulados en del programa tendrán fecha de vencimiento dentro de un periodo establecido por Tequendama Hoteles.

9. CANCELACIONES DE RESERVAS HECHAS CON TEQUENDAMA REWARDS

Para las cancelaciones de las reservas que fueron adquiridas con Tequendama Rewards, se aplicará la política definida por el Hotel donde se hizo la reserva, las cuales estarán publicadas en la página web www.hoteles-tequendama.com.co

10. OTROS BENEFICIOS

El Programa ofrece a sus clientes beneficios adicionales a la acumulación y redención de Tequendama Rewards dependiendo del nivel alcanzado, los cuales son:

- Regalo de cumpleaños: El registro del número de identificación del cliente en actividades relacionadas con el Programa, podrá inscribir de manera automática al cliente para así poder tener la información y tener en nuestra base de datos la fecha de cumpleaños del afiliado (Para todos los niveles).
- Cóctel de bienvenida: Por ser afiliado al club de miembros de Tequendama Hoteles, se brindará un cóctel de la casa a la hora de la llegada del afiliado (Para todos los niveles).
- Botella de agua diaria: Se le brindará al afiliado una botella de agua personal diaria. (Solo aplica para los niveles Tequendama Exclusive y Tequendama Master Gold).
- Para el Nivel Tequendama Exclusive se le otorgará al afiliado un 7% de descuento adicional en las tarifas públicas.
- Acceso a tarifas de último minuto: El afiliado tendrá exclusividad en poder tener acceso a tarifas de último minuto (Solo aplica para los niveles Tequendama Exclusive y Tequendama Master Gold).
- Kit Colombiano de Bienvenida: Se le brindará al afiliado su Kit Colombiano exclusivo para el nivel Tequendama Master Gold, adicionalmente tendrá el



TEQUENDAMA HOTEL ES

10% de descuento adicional en tarifas públicas, también obtendrá 1.500 puntos adicionales

- Upgrade de habitación: Si el afiliado tiene el nivel de Tequendama Master Gold, podrá tener acceso al Upgrade de la habitación, este beneficio es sujeto a disponibilidad.
- Check In Personalizado: Este beneficio es exclusivo para el nivel Tequendama Master Gold, el afiliado tendrá atención exclusiva desde el primer momento que entra al hotel.
- Entrega de habitación prioritaria: Para el nivel Tequendama Master Gold se tendrá el beneficio de la entrega de la habitación prioritaria, esto para tener un trato especial con el afiliado y que pueda hacer su Check In antes del tiempo que normalmente se tiene para la entrega de habitaciones.

11. ADMINISTRACIÓN DE LA CONTRASEÑA

El cliente tendrá una contraseña numérica única, la cual, junto con su usuario lo identificarán en el Programa. Dicha contraseña será necesaria para ingresar a la plataforma del Club para que el cliente administre su cuenta. El cliente es responsable por el manejo de la contraseña, la cual es personal e intransferible. TEQUENDAMA HOTELES permitirá al cliente realizar las siguientes actividades respecto a su contraseña:

- a. Asignación;
- b. Cambio de contraseña.

Estas actividades de administración de la contraseña se podrán realizar a través de la plataforma www.hotelestequendama.com.co, sección Club de Miembros. Cuando un cliente olvide su contraseña, deberá realizar un proceso de validación de identidad para la creación de una nueva.

12. RETIRO DEL PROGRAMA

Si el cliente no está de acuerdo con el presente reglamento, con los términos y condiciones aquí establecidos y/o considera un error su registro y, por tanto, desea no ser miembro del Programa, o estando ya desea retirarse,



TEQUENDAMA

HOTELES

podrá presentar una solicitud de retiro a través de los canales dispuestos para este efecto. Los Tequendama Rewards que tenga acumulados serán eliminados previa a la solicitud de retiro del Programa. TEQUENDAMA HOTELES podrá retirar del Programa a los clientes que realicen un uso indebido de la cuenta individual y/o por incumplimiento de lo establecido en el presente Reglamento. Igualmente, podrá de forma discrecional suspender la cuenta individual de un cliente, cancelando la afiliación al Programa sin lugar al reconocimiento del puntaje acumulado en la cuenta individual. Se considera un uso indebido de la cuenta individual, aquellos eventos en los cuales los Tequendama Rewards acumulados son conseguidos de manera ilegal o fraudulenta.

TEQUENDAMA HOTELES no se responsabiliza por el uso indebido o fraude que este hecho ocasione. No se permite la comercialización de Tequendama Rewards y/o beneficios del Programa por parte de los clientes, y en caso de ésta ser comprobado, se procederá a la exclusión inmediata del cliente.

13. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Para realizar cualquier petición, queja y/o reclamación en relación con los beneficios otorgados en el Programa, o solicitar ajustes en el saldo de Tequendama Rewards, o resolver cualquier inquietud que se tenga relacionada con el Programa, el cliente deberá comunicarse a través de los diferentes canales de atención:

- Chat (página web www.hotelestequendama.com.co)
- Escribiendo al correo electrónico reservations@tequendamasuites.com, revenue.manager@tequendamahoteles.com, ecommerce1@tequendamahoteles.com
- Línea de Servicio al Cliente: (601) 3813888