TEQUENDAMA
HOTELES

REGLAMENTO DE TEQUENDAMA REWARDS
CLUB DE MIEMBROS TEQUENDAMA HOTELES

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROGRAMA TEQUENDAMA REWARDS

TEQUENDAMA REWARDS es el programa de fidelización de Tequendama Hoteles, diseñado para premiar la lealtad de sus clientes a través de la acumulación y redención de puntos por reservas efectuadas exclusivamente en la plataforma oficial: www.hotelestequendama.com.co.

El presente reglamento establece los términos y condiciones generales para la participación en el programa, incluyendo su funcionamiento, beneficios, responsabilidades del cliente, así como causas de suspensión o retiro. La inscripción en el programa implica la aceptación plena de las condiciones aquí descritas.

2. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los clientes son responsables de la veracidad, integridad y actualización de los datos personales que suministran al momento de registrarse en el Programa de Tequendama Rewards. Esta información es esencial para validar la identidad del cliente, habilitar su participación en el programa, gestionar beneficios y realizar comunicaciones relacionadas con su membresía.

Cualquier error, omisión, falsedad o falta de actualización en los datos será de exclusiva responsabilidad del cliente y podrá afectar el acceso a los beneficios ofrecidos. En caso de que un cliente reclame premios o beneficios del programa, autoriza expresamente a Tequendama Hoteles a publicar su nombre y el beneficio recibido en medios de comunicación interna o externa, sin que esto genere derecho a compensación o requerimiento de autorización adicional.

Los datos personales serán tratados conforme a la autorización otorgada por el titular y bajo lo dispuesto en la Política de Privacidad de Tequendama Hoteles, disponible en https://www.hotelestequendama.com.co/es/politica-de-privacidad. El tratamiento se realizará con fines legítimos, tales como: inscripción, validación de identidad, acumulación y redención de puntos, envío de información promocional y notificaciones relacionadas con el programa.

Además, ciertos beneficios como el **regalo de cumpleaños**, el cual se especificará en el portafolio de beneficios, requieren que el cliente registre su número de identificación, lo que permite asociar de forma automática su fecha de nacimiento a la base de datos y aplicar el beneficio sin necesidad de trámite adicional. Este beneficio aplica para todos los niveles del programa.

Tequendama Hoteles garantiza el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales en Colombia y ofrece a los clientes los canales adecuados para ejercer sus derechos de consulta, corrección, supresión o revocatoria de la autorización, conforme a la ley; los cuales se encontrarán descritos al final del documento.

3. REGISTRO AL PROGRAMA

El registro en el programa de fidelización Tequendama Rewards es de manera gratuita y se encuentra disponible para personas naturales mayores de edad con cédula de ciudadanía colombiana, cédula de extranjería emitida en Colombia o que sean ciudadanos extranjeros. No obstante, es de vital importancia tener en cuenta que no podrán registrarse quienes presenten alguno de los siguientes estados documentales:

- Documento cancelado por muerte, doble cedulación, minoría de edad, mala elaboración, o interdicción judicial.
- Documento no expedido o suspendido por derechos políticos.
- Casos específicos de falsa de identidad o fraude.

Para completar su registro en el Programa, el cliente deberá proporcionar la información solicitada y autorizar el tratamiento de sus datos personales, de acuerdo con la Política de Privacidad de Tequendama Hoteles, la cual está disponible en el siguiente enlace https://www.hotelestequendama.com.co/es/politica-de-privacidad.

Después del respectivo registro, cada cliente contará con una contraseña alfanumérica única, que junto con su usuario le permitirá identificarse dentro del programa Tequendama Rewards. Esta contraseña es personal, intransferible y necesaria para acceder a la plataforma del Club y gestionar su cuenta, de este modo, el cliente será responsable del uso adecuado de dicha contraseña y a través del sitio web oficial, en la sección Club de Miembros y datos personales, podrá asignar o cambiar su contraseña en cualquier momento. En caso de olvido, deberá completar un proceso de validación de identidad para generar una nueva.

4. PORTAFOLIO DE BENEFICIOS

Tequendama Rewards es mucho más que un programa de fidelización es la forma en que agradecemos la preferencia de nuestros clientes y premiamos su lealtad. Por tal razón, al hacer parte de nuestro exclusivo Club de Miembros, se podrá acceder a un mundo de beneficios diseñados especialmente para los más fieles. Entre las principales ventajas únicas que recibirán nuestros miembros se encuentran:

1. **Acumulación de puntos:** Los miembros del programa recibirán puntos por cada reserva realizada a través de nuestro portal web oficial, siempre que ingresen previamente a su perfil como miembros del Club y seleccionen la ¨**Tarifa Rewards**¨. La acumulación corresponde al 1% del valor total de la reserva confirmada y se reflejará automáticamente en la cuenta del cliente.

2. **Recompensas de bienvenida:** Solo por inscribirse en Tequendama Rewards, el cliente recibe automáticamente **2.000 puntos** de bienvenida en su cuenta, los cuales se obtienen solo por la primera y única reserva. Esta es nuestra forma de agradecer la confianza desde el primer momento.

3. **Redención de puntos:** Una vez el cliente realice reservas como miembro activo de Tequendama Rewards, podrá comenzar a redimir sus puntos acumulados, los cuales puede aplicar para cubrir parcial o totalmente el valor de futuras reservas, según el saldo disponible en su cuenta. No obstante, deberá tener en cuenta que el monto mínimo para redención es de **2.000 puntos**.

4. **Descuentos especiales:** Los miembros activos de Tequendama Rewards tendrán acceso exclusivo a promociones, campañas y tarifas especiales, las cuales serán informadas a través de su respectivo correo electrónico y por medio de la página web oficial. Las campañas promocionales tendrán una vigencia definida, la cual será informada e incluida en cada campaña promocional. 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.

5. **Beneficios por niveles:** A medida que el cliente acumula reservas a través del sitio web oficial, va ascendiendo dentro del programa Tequendama Rewards, lo que le permite tener acceso a nuevos niveles del grupo con beneficios cada vez más exclusivos. El estatus dentro del programa se determina por el número de reservas realizadas en un período de 12 meses y los niveles se dividen de la siguiente manera.

- **Nivel Tequendama VIP:** Es el nivel de entrada al programa, otorgado automáticamente al momento de registrarse. Tiene una vigencia máxima de un (1) año sin actividad; si en ese período no se realiza ninguna reserva, la cuenta se desactiva temporalmente, sus principales beneficios son: 2.000 puntos de bienvenida, 10% de descuento en reservas efectuadas desde la web, regalo de cumpleaños equivalente a 1000 puntos adicionales en el programa y cóctel de bienvenida al momento del check-in, el cual se incluye a sus acompañantes si también son parte del club y se excluye si no son miembros del mismo.

- **Nivel Tequendama EXCLUSIVE:** Se obtiene al realizar 5 reservas en la web dentro de un periodo igual o menor a un (1) año. Si el cliente no realiza ninguna reserva durante 12 meses, volverá automáticamente al nivel Tequendama VIP. El ascenso a este nivel brinda beneficios como: 1.000 puntos adicionales por ascenso, 15% de

descuento en reservas web, regalo de cumpleaños equivalente a 1000 puntos adicionales en el programa, cóctel de bienvenida, botella de agua diaria en la habitación y acceso exclusivo a ofertas secretas de último minuto.

- **Nivel Tequendama MÁSTER GOLD:** Es el nivel más alto del programa y se alcanza al completar 10 reservas a través de la página web en un periodo igual o menor a un (1) año. Si no se realiza ninguna reserva en los siguientes 12 meses, el cliente descenderá nuevamente al nivel Tequendama Exclusive, este nivel cuenta con beneficios especiales como 1.500 puntos adicionales por ascenso, 20% de descuento en reservas web, regalo de cumpleaños equivalente a 1000 puntos adicionales en el programa, cóctel de bienvenida, botella de agua diaria en la habitación, acceso a ofertas secretas de último minuto, kit colombiano de bienvenida que se entrega una única vez al momento de ascender al nivel en mención, upgrade de habitación (sujeto a disponibilidad), check-in personalizado y entrega prioritaria de habitación.

5. ACUMULACIÓN DE PUNTOS EN EL PROGRAMA

- Por cada reserva realizada a través del sitio web oficial, el cliente miembro del Club Tequendama Rewards acumulará puntos equivalentes al **1%** del valor total de la reserva. Estos puntos se acreditarán automáticamente en la cuenta individual del cliente, siempre y cuando haya ingresado con su usuario, contraseña y haya seleccionado una **Tarifa Rewards** al momento de la transacción. Entendiendo lo anterior, los puntos se asignan exclusivamente al titular de la cuenta, vinculada al tipo y número de documento registrado y no serán transferibles a terceros ni canjeables por dinero. Sólo acumularán puntos aquellas cuentas que se encuentren activas en el Programa, las cuentas cerradas no tendrán ningún acceso a beneficios.

- Los puntos Tequendama Rewards se calculan automáticamente con cada reserva y se reflejan en el saldo del cliente. Este saldo, junto con el estado de la cuenta, puede consultarse en el respectivo perfil de cada miembro del programa.

- Tequendama Hoteles asumirá la responsabilidad por errores en la acumulación de puntos, siempre y cuando no hayan sido ocasionados por el cliente. Si se demuestra que el cliente generó intencionalmente el error, la empresa podrá excluirlo del programa. En caso de que, por equivocación, se acrediten más puntos de los que realmente corresponden, Tequendama Hoteles podrá descontar el excedente de la cuenta del cliente y, por el contrario, si se acumulan menos puntos de los que debían asignarse, se corregirá el error acreditando los puntos faltantes en la cuenta correspondiente.

- En algunos casos, los clientes podrán presentar saldos negativos en su cuenta de Tequendama Rewards, sin embargo, esto solo puede ocurrir si se revierte una transacción y el cliente no tiene suficientes puntos para cubrir dicha reversión, también

si se realiza un ajuste por fraude u otra irregularidad y no hay saldo disponible y, finalmente, puede presentarse si se genera un error del sistema que, una vez detectado, será corregido.

6. REDENCIÓN DE PUNTOS EN EL PROGRAMA

- Los puntos acumulados por el miembro del club pueden redimirse al realizar reservas en los hoteles disponibles a través de la plataforma oficial de Tequendama Hoteles, cada punto equivale a diez pesos colombianos ($10) y puede utilizarse para cubrir parte o la totalidad del valor de una reserva. Entiendo lo anterior, existen dos modalidades de redención: la primera es si el cliente cuenta con suficientes puntos, podrá cubrir el 100% del valor de la reserva y la segunda es la combinación de dinero y puntos; en esta, el cliente podrá elegir cuántos puntos desea redimir y completar el valor restante con pago en dinero, a través de la plataforma. Una vez realizada la redención, los puntos utilizados se descontarán automáticamente del saldo del cliente.

- La redención de puntos está sujeta a tres condiciones: que el cliente cuente con un saldo suficiente de puntos, que el hotel tenga disponibilidad para la fecha seleccionada y que el valor total de la reserva sea igual o superior a $200.000 COP. Adicionalmente, los puntos se redimen en reservas efectuadas exclusivamente por la web y al momento de realizar la reserva, debido a que posterior a haber creado la reserva no será posible redimir los puntos.

- Los puntos acumulados en el programa Tequendama Rewards tienen una vigencia de un (1) año. Si transcurre ese período sin que el cliente realice una redención, los puntos vencen automáticamente y no podrán ser recuperados.

- La redención de puntos está limitada exclusivamente al titular de la cuenta, quien deberá realizar la reserva a través de la plataforma del club y estar al momento del check in o ingreso al hotel.

7. RETIRO DEL PROGRAMA, CIERRE Y BLOQUEO DE CUENTA

- **Retiro Voluntario del Programa:** Si un cliente no está de acuerdo con el reglamento o considera que su registro fue un error, puede solicitar en cualquier momento su retiro del Programa Tequendama Rewards. Esta solicitud deberá realizarse a través de los canales oficiales dispuestos por Tequendama Hoteles. Una vez se haga efectiva la solicitud, la cuenta será cerrada y todos los puntos acumulados hasta el momento serán eliminados sin posibilidad de recuperación.
- **Cierre de Cuenta:** una cuenta se considera cerrada cuando su estado cambia de activo a inactivo, ya sea por voluntad del cliente (retiro voluntario), por decisión de Tequendama Hoteles ante el uso indebido de la cuenta, o por fallecimiento del titular. Al cerrarse una cuenta, el cliente pierde la totalidad de los puntos acumulados, no

tendrá los permisos para reactivar la misma cuenta y deberá crear una nueva desde cero, sin conservar beneficios anteriores en dado caso que desee pertenecer al programa de nuevo. Algunas casus de cierre de cuenta son, la solicitud directa de retiro por parte del cliente, la evidencia de uso indebido, acciones fraudulentas o que afecten a otros clientes, a los hoteles o a la marca Tequendama Hoteles y el fallecimiento del titular de la cuenta.

- **Cuenta bloqueada:** una cuenta será considerada bloqueada cuando Tequendama Hoteles detecte un uso indebido que no necesariamente implique cierre definitivo, o cuando el cliente lo solicite por motivos personales. Durante el tiempo en que la cuenta permanezca bloqueada el cliente no podrá redimir puntos y el saldo de puntos se mantendrá sin cambios, pero no podrán utilizarse. Para solicitar el desbloqueo, el cliente deberá comunicarse con los canales oficiales de atención al cliente.

- Tequendama Hoteles no se hace responsable por el uso indebido de los puntos ofrecidos por el programa ni por fraudes cometidos por parte de los clientes. Está expresamente prohibida la comercialización, venta, intercambio o cesión de puntos o beneficios del programa. En caso de comprobarse alguna de estas conductas, el cliente será excluido de forma inmediata y definitiva del programa, perdiendo todos los derechos y puntos acumulados hasta la fecha

8. CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Tequendama Hoteles pone a disposición de sus clientes diversos canales de atención a través de los cuales podrán:

- Registrarse en el Programa Tequendama Rewards.
- Consultar y administrar su cuenta y puntos acumulados.
- Acceder a los beneficios del programa.
- Presentar solicitudes, peticiones, quejas o reclamaciones.
- Solicitar ajustes en el saldo de puntos.
- Resolver cualquier inquietud relacionada con su participación en el programa.

Para información de todos los clientes, los canales disponibles son:

- Chat en línea disponible en la página web oficial: www.hotelestequendama.com.co

- Correo electrónico: ecommerce1@tequendamahoteles.com y ecommerce2@tequendamahoteles.com

- Línea de atención al cliente: (601) 755 9000.

- Tequendama Hoteles podrá modificar, adicionar o eliminar canales de atención en cualquier momento, informando oportunamente a los clientes sobre los cambios y los trámites habilitados en cada uno.