

GEHSUITES REWARDS

Descripción del Programa y Niveles de Membresía.

1. Definición del Programa

GEHSuites Rewards es el programa de fidelización de GEHSuites Hotels, diseñado para reconocer y recompensar a los huéspedes que se hospedan de manera recurrente en las propiedades participantes de Bogotá, Cartagena y Santa Marta (u otras que en el futuro se sumen al programa).

El programa opera bajo un modelo de NIVELES POR NOCHES ACUMULADAS AL AÑO (modelo de "status" o "tier", similar a Marriott Bonvoy Elite Status o World of Hyatt Discoverist/Explorist, sin componente de puntos redimibles). A medida que el huésped acumula noches de estadía en un año calendario, asciende de nivel y desbloquea beneficios adicionales, aplicables automáticamente en su siguiente estadía o al momento de la reserva.

NOTA DE CAMBIO:

Se formaliza aquí, como definición central del programa, la resolución a la pregunta crítica de Paraty Tech: el programa es de noches/niveles, no de puntos redimibles. Ver Sección 6 para el análisis completo de la discrepancia encontrada en el sitio web.

2. Niveles y Beneficios

Nivel	Requisito (noches/año)	Beneficios
Miembro	Registro gratuito	Tarifas exclusivas para miembros · Registro de llegada móvil (web check-in)
1. Silver	20 noches	Salida tardía prioritaria hasta 14:00h (sujeto a disp.) · Bebida de cortesía en habitación (estancia mínima 3 noches) · 15 min de spa gratuitos
2. Gold	40 noches	4% descuento adicional en tarifa del motor de reserva · Mejora de habitación (sujeto a disp.) · Salida tardía prioritaria 14:00h · 15 min de spa gratuitos · Bebida de cortesía al ingreso
3. Platinum	60 noches	6% descuento adicional · Salida tardía garantizada hasta 16:00h · 15 min de spa gratuitos (con reserva previa) · Bebida + snack de cortesía al ingreso · Mejora de habitación (sujeto a disp.)
4. Titanium	120 noches	6% descuento adicional · 15 min de spa gratuitos (con reserva previa) · Botella de vino + snack premium de cortesía · Early check-in (sujeto a disp.) · Salida tardía garantizada 16:00h · Mejora de habitación (sujeto a disp.)

Nota operativa (uso interno — NO publicar al huésped): la bebida de cortesía en los niveles Silver y Gold debe ser una botella de agua con costo de aprovisionamiento ≤ 2.500 COP, con el fin de que el costo acumulado de beneficios no supere el 6% sobre una tarifa de referencia de 220.000 COP. Este es un parámetro de control de costos para el equipo de operaciones y compras de cada hotel; no debe configurarse como una condición visible para el huésped en el motor de reservas ni mencionarse en el sitio web.

3. Cómo Funciona (huésped)

- Paso 1 — Registro gratuito: el afiliado crea su cuenta con nombre completo, documento de identificación (cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte) y correo electrónico.
- Paso 2 — Acumulación de noches: cada estadía reservada directamente en los canales de GEHSuites Hotels suma noches a su conteo anual.
- Paso 3 — Ascenso de nivel y disfrute de beneficios: al alcanzar el umbral de noches de cada nivel, el afiliado accede automáticamente a los beneficios correspondientes durante sus siguientes estadías.

4. Reglas Generales

- Los beneficios están sujetos a disponibilidad y pueden variar según la propiedad y la temporada (Semana Santa, mitad de año, Navidad y Año Nuevo, eventos especiales).
- Las reservas realizadas por separado en fechas continuas se identifican como un único ingreso al hotel; los beneficios no son acumulables entre esas reservas.
- El conteo de noches se reinicia cada año calendario, salvo que GEHSuites Hotels determine lo contrario y lo comunique a los afiliados.
- GEHSuites Hotels se reserva el derecho de modificar los términos del programa en cualquier momento, notificando previamente a los miembros.

5. Rol de Terloyalty (Paraty Tech)

Terloyalty administra el motor de reservas y la lógica de asignación de niveles del programa. La configuración debe reflejar exclusivamente el modelo de noches/niveles descrito en la Sección 2 de este documento: conteo de noches por afiliado y por año calendario, umbrales de ascenso de nivel, y aplicación automática de los beneficios asociados (descuento en tarifa, upgrade sujeto a disponibilidad, late check-out, amenities de bienvenida, spa). No se requiere configurar un motor de acumulación y canje de puntos.

6. Discrepancia Detectada y Plan de Corrección — Sitio Web (www.gehsuites.com/rewards)

Al revisar el contenido actualmente publicado en el sitio web, se identificó que el copy y la sección de Preguntas Frecuentes (FAQ) describen un programa de PUNTOS REDIMIBLES, incompatible con el modelo de niveles por noches de los documentos oficiales del programa. Específicamente, el sitio web actual:

- Afirma que el afiliado "acumulará puntos con cada reserva directa" que puede "canjear por descuentos, noches gratis, upgrades de habitación y experiencias únicas".
- Incluye una pregunta de FAQ dedicada ("¿Cómo puedo acumular puntos y para qué sirven?") con una respuesta que describe canje de puntos por descuentos, noches gratis y upgrades.
- Advierte que el afiliado "perderá todos los puntos acumulados" si se retira del programa.
- Indica que los "puntos y beneficios" son personales e intransferibles.
- Restringe la identificación de afiliados a "cédula de ciudadanía o extranjería válida en Colombia", lo cual excluye a huéspedes internacionales sin residencia en Colombia (turistas con solo pasaporte).

Estas afirmaciones constituyen compromisos ya comunicados públicamente a los consumidores. Bajo la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), un programa de lealtad debe operar conforme a lo publicitado; mantener esta redacción sin un motor de puntos real detrás generaría una exposición legal y reputacional relevante, además del riesgo técnico de pedirle a Paraty Tech que configure una mecánica (canje de puntos) para la cual no existen reglas de negocio definidas (tasa de acumulación, catálogo de canje, vencimiento, tratamiento contable de "breakage").

Recomendación:

- Actualizar el sitio web para alinear el lenguaje al modelo de niveles por noches, evitando la mención de "puntos" como mecánica de canje. Cambios específicos sugeridos:
- Sección principal: reemplazar "acumularás puntos automáticamente ... que puedes canjear por descuentos, noches gratis, upgrades" por "acumularás noches automáticamente con cada reserva directa, que te permiten ascender de nivel y desbloquear beneficios exclusivos".
- Paso 2 de "Cómo Funciona": cambiar "acumula puntos automáticamente" por "acumula noches automáticamente".
- Paso 3 de "Cómo Funciona": cambiar "Redime tus recompensas / usa tus puntos por..." por "Disfruta tus beneficios / accede automáticamente a descuentos, upgrades y atenciones según tu nivel".
- FAQ "¿Cómo puedo acumular puntos y para qué sirven?": reemplazar por "¿Cómo asciendo de nivel en GEHSuites Rewards?", explicando la acumulación de noches por año calendario.
- FAQ "¿Qué implica retirarse del programa?": cambiar "perderás todos los puntos acumulados" por "perderás tu nivel y los beneficios asociados; tu conteo de noches se reiniciará".
- FAQ "¿Puedo transferir mis puntos o beneficios a otra persona?": cambiar a "¿Puedo transferir mi membresía o mis beneficios?", manteniendo la respuesta de que son personales e intransferibles.
- FAQ "¿Puedo utilizar los puntos para reservar durante cualquier temporada?": cambiar a "¿Puedo usar mis beneficios en cualquier temporada?".
- Sección de Elegibilidad: cambiar "cédula de ciudadanía o extranjería válida en Colombia" por "cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte vigente", para incluir huéspedes internacionales.