

Términos y Condiciones

Documento de trabajo preparado para configuración del programa en la plataforma Terloyalty (Paraty Tech) · Versión propuesta

0. Resumen Ejecutivo de Decisiones

Este documento resuelve las inconsistencias identificadas entre (a) los Términos y Condiciones vigentes, (b) el documento de Niveles y Beneficios, y (c) el contenido publicado actualmente en www.gehsuites.com/rewards, a partir de las preguntas planteadas por Paraty Tech para la configuración de Terloyalty. Las decisiones adoptadas en esta propuesta son:

- Modelo único del programa: Niveles por Noches Acumuladas al año (Miembro, Silver, Gold, Platinum, Titanium). Se elimina el concepto de "puntos redimibles" como mecánica del programa.
- El sitio web actual (copy y FAQ) describe un programa de puntos que NO corresponde a las reglas de negocio documentadas ni configurables hoy. Se recomienda actualizar el sitio web para alinear el lenguaje al modelo de noches (ver Anexo A de este documento y el documento de Descripción del Programa).
- La restricción de costo de la bebida de cortesía (≤ 2.500 COP) es un parámetro operativo interno de aprovisionamiento, no una condición que deba mostrarse al huésped ni configurarse como regla visible en el motor de reservas.
- Numeración de niveles corregida: 1) Silver, 2) Gold, 3) Platinum, 4) Titanium.
- Formato de contraseña: alfanumérico estándar (sin restricción a solo números).
- Identificación de afiliados: se acepta cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte, para no excluir a huéspedes internacionales.

NOTA DE CAMBIO:

Estas decisiones requieren la aprobación final de la Gerencia de GEHSuites Hotels antes de instruir a Paraty Tech su implementación definitiva en Terloyalty. Los cambios respecto a los documentos fuente originales están señalados con esta etiqueta a lo largo del documento.

1. Naturaleza y Alcance del Programa

La membresía y los beneficios del programa GEHSuites Rewards son ofrecidos exclusivamente a discreción de GEHSuites Hotels, y aplican para las propiedades participantes en las ciudades de Bogotá, Cartagena y Santa Marta, o cualquier otro hotel de GEHSuites que en el futuro adopte este programa de lealtad.

GEHSuites Rewards es un programa de reconocimiento por niveles ("tier" o "status"), basado exclusivamente en la acumulación de noches de estadía por año calendario. El programa no constituye un sistema de puntos canjeables por dinero, bienes o servicios de terceros; los beneficios son atenciones y condiciones preferenciales aplicables directamente durante la estadía o al momento de la reserva.

NOTA DE CAMBIO:

Se agrega esta definición explícita para eliminar la ambigüedad entre "niveles" y "puntos" detectada por Paraty Tech. Reemplaza cualquier referencia previa a acumulación o canje de puntos.

2. Modificaciones al Programa

Los términos y condiciones de GEHSuites Rewards pueden ser modificados, actualizados o reemplazados en cualquier momento, con o sin previo aviso, en cumplimiento con la normativa aplicable en Colombia, como la Ley 1480 de 2011. El acceso a los beneficios estará sujeto a las condiciones y disponibilidad de los servicios al momento de disfrutarlos. Los requisitos podrán incrementarse, disminuirse o estar sujetos a nuevas restricciones según lo determine el programa.

Los afiliados de GEHSuites Rewards podrán o no tener acceso a todos los beneficios o disponibilidad en los hoteles, dependiendo de las condiciones del programa. Esto incluye restricciones en temporadas altas, como Semana Santa, vacaciones de mitad de año, Navidad y Año Nuevo, además de eventos especiales o festivos en las ciudades de Bogotá, Cartagena y Santa Marta.

GEHSuites Hotels se reserva el derecho de realizar, sin previo aviso, cualquiera de las siguientes acciones: (i) terminar el programa; (ii) retirar, limitar, modificar o cancelar beneficios, exceptuando cualquier beneficio que ya haya sido redimido; (iii) cambiar los beneficios y condiciones de participación; y (iv) restringir la disponibilidad de ofertas especiales y beneficios.

GEHSuites Hotels se reserva el derecho de dar por terminado el programa, notificando a los miembros con una anticipación de seis (6) meses. En caso de que alguna ley o autoridad lo requiera, esta notificación puede realizarse con menos antelación o de inmediato. La finalización del programa o cualquier modificación a los términos y condiciones no otorga derecho a reclamos o indemnizaciones por parte de los afiliados o terceros; sin embargo, las redenciones realizadas antes de la finalización podrán disfrutarse conforme a los términos vigentes al momento de redimir.

2.1 Régimen de transición del lenguaje "puntos" → "noches"

En virtud del cambio de terminología descrito en la Sección 1, y dado que el sitio web ha comunicado previamente a los afiliados un lenguaje de "puntos acumulados", se aplicará el siguiente régimen de transición:

- A ningún afiliado se le reducirá el nivel o los beneficios ya alcanzados como consecuencia de este cambio de terminología.
- Las noches de estadía históricamente registradas se reconocerán en su equivalente directo bajo el nuevo modelo (1 noche = 1 noche acumulada; no aplica conversión numérica alguna, pues nunca existió una tasa de conversión a puntos formalmente implementada).
- Se comunicará el cambio de terminología a los afiliados activos con al menos treinta (30) días de anticipación a la entrada en vigor del sitio web actualizado, sin perjuicio del plazo de seis (6) meses aplicable a modificaciones sustanciales del programa.

NOTA DE CAMBIO:

Sección nueva. Necesaria porque el FAQ público actual promete explícitamente "acumular puntos" y advierte que se "pierden los puntos acumulados" al retirarse del programa — son compromisos ya comunicados a consumidores que deben gestionarse con transición, no eliminarse de un día para otro.

3. Actualización de Términos y Responsabilidad del Afiliado

La versión actualizada de los términos y condiciones del programa GEHSuites Rewards estará siempre disponible en el sitio web oficial de GEHSuites Hotels: www.gehsuites.com. Es responsabilidad de cada afiliado revisar regularmente los términos y condiciones, así como cualquier notificación o estado de cuenta, para entender completamente sus derechos y obligaciones bajo el programa.

4. Carácter No Negociable de los Beneficios

Los beneficios obtenidos en el programa GEHSuites Rewards no son negociables ni canjeables por dinero en efectivo ni por cualquier otro valor no autorizado por el programa. Los beneficios no son transferibles, excepto en los casos expresamente permitidos en estos términos y condiciones.

5. Elegibilidad para la Membresía

Únicamente personas naturales mayores de dieciocho (18) años son elegibles para obtener la membresía de GEHSuites Rewards. Empresas, personas jurídicas u otras entidades no son elegibles para la membresía y, por lo tanto, no pueden disfrutar de sus beneficios.

Para efectos de identificación del afiliado, se aceptará cualquiera de los siguientes documentos: cédula de ciudadanía colombiana, cédula de extranjería, o pasaporte vigente. Esta ampliación busca garantizar el acceso al programa a huéspedes internacionales, en línea con la vocación de GEHSuites Hotels de atender viajeros de múltiples países.

NOTA DE CAMBIO:

Se amplía de "cédula de ciudadanía o extranjería válida en Colombia" (redacción actual del sitio web, que excluye a turistas internacionales sin residencia en Colombia) a incluir pasaporte.

6. Costo de Membresía

Actualmente, la membresía a GEHSuites Rewards es gratuita. Sin embargo, GEHSuites Hotels se reserva el derecho de establecer una tarifa de membresía en cualquier momento y a su entera discreción, informando a los afiliados en caso de realizar este cambio.

7. Carácter Personal de la Membresía

La membresía en GEHSuites Rewards es personal e intransferible, y solo se permite una cuenta por persona. Los afiliados pueden inscribirse a través del sitio web www.gehsuites.com proporcionando su nombre completo, documento de identificación, dirección de correo electrónico, y cualquier otra información solicitada. Al aceptar la membresía, el afiliado se compromete a cumplir los términos y condiciones y la política de tratamiento de datos del programa. En caso de que una persona tenga múltiples cuentas, GEHSuites Hotels podrá cancelar las cuentas duplicadas excluyendo cualquier bonificación adicional.

8. Identificación y Seguridad de la Cuenta

Al inscribirse en GEHSuites Rewards, el número de identificación del afiliado (cédula, cédula de extranjería o pasaporte) se convierte en su número de cuenta único, válido exclusivamente para transacciones dentro del programa.

Durante el proceso de inscripción en www.gehsuites.com, el afiliado deberá crear una contraseña personal de tipo alfanumérico (combinación de letras y números), que le permitirá acceder a la información de su cuenta en cualquier momento. La seguridad de esta contraseña es responsabilidad exclusiva del afiliado y no debe compartirse con terceros. Cualquier acción realizada con la contraseña es responsabilidad del afiliado, incluyendo transacciones o violaciones a los términos del programa. GEHSuites Hotels no se hace responsable por cualquier pérdida o mal uso resultante del acceso no autorizado a la cuenta del afiliado.

NOTA DE CAMBIO:

Se elimina la restricción a contraseña "numérica" (no tenía sustento en una regla de negocio documentada) y se establece formato alfanumérico estándar, conforme a la solicitud de Paraty Tech.

9. Auditoría de Cuentas

GEHSuites Hotels se reserva el derecho de auditar las cuentas de los afiliados en cualquier momento para asegurar el cumplimiento de los términos y condiciones del programa. Durante el proceso de auditoría, la cuenta del afiliado podría ser temporalmente bloqueada.

10. Acciones Legales

GEHSuites Hotels se reserva el derecho de tomar las acciones legales necesarias para recuperar daños y perjuicios en casos de incumplimiento, incluyendo el cobro de gastos legales. Los afiliados cuya cuenta sea terminada de acuerdo con estos términos no podrán abrir una nueva cuenta en el programa. En caso de que GEHSuites Hotels, a su entera discreción, decida mantener la cuenta activa, puede tomar medidas correctivas sin perjuicio de cualquier otra acción legal aplicable.

11. Responsabilidad de Actualización de Información

Es responsabilidad de cada afiliado mantenerse informado y al día con los términos y condiciones del programa, así como actualizar su información personal en el sistema, especialmente los datos de contacto como correo electrónico, dirección y teléfono.

12. Aceptación de Términos y Condiciones

Al realizar cualquier actividad dentro del programa, el afiliado acepta de manera expresa los términos y condiciones de GEHSuites Rewards. Esta conducta constituye una aceptación inequívoca de las reglas del programa y de cualquier ajuste futuro que GEHSuites Hotels pueda implementar.

13. Veracidad y Actualización de la Información

Los afiliados son responsables de la veracidad y exactitud de toda la información personal que proporcionan en el programa. Cualquier información incorrecta, incompleta o desactualizada es responsabilidad del afiliado y podría afectar su participación y los beneficios en GEHSuites Rewards.

Los afiliados pueden comenzar a disfrutar de los beneficios desde el momento en que obtienen su número de cuenta en GEHSuites Rewards. El afiliado es responsable de cualquier acción que se realice utilizando su nombre de usuario, contraseña o correo electrónico personal, y de todos los cargos adicionales que puedan surgir al momento del check-out en el hotel. Cualquier cambio en la reserva, incluyendo la modificación de fechas, está sujeto a la disponibilidad de la misma categoría de habitación y tarifa en la que fue redimida la noche.

14. Transferencia del Programa

GEHSuites Hotels se reserva el derecho de transferir la propiedad del programa GEHSuites Rewards o contratar su administración a otra entidad —incluyendo la operación técnica a través de proveedores como Paraty Tech/Terloyalty— sin necesidad de notificar previamente a los afiliados. En tal caso, la nueva entidad tendrá los mismos derechos y obligaciones que GEHSuites Hotels en virtud de estos términos y condiciones.

15. Interpretación de Términos y Condiciones

En caso de dudas o interpretaciones necesarias, GEHSuites Hotels tiene la autoridad exclusiva para interpretar estos términos y condiciones. La falta de acción de GEHSuites Hotels en relación a cualquier incumplimiento de estos términos no debe interpretarse como una renuncia a su derecho de actuar en el futuro.

16. Cláusulas Independientes

Si alguna disposición de estos términos y condiciones es declarada inválida, nula o ilegal por una autoridad competente, dicha disposición se ajustará solo lo necesario para corregir su invalidez sin afectar la validez del resto de las disposiciones.

Estos términos y condiciones entran en vigor a partir de su última actualización. Para consultas adicionales, los afiliados pueden contactar a GEHSuites Hotels a través de los canales de atención al cliente especificados en www.gehsuites.com.