

Términos y Condiciones de Real Loyalty

1. Inscripción al Programa

La inscripción al programa de lealtad **Real Loyalty** es totalmente gratuita y voluntaria. Al afiliarse, cada miembro acepta los presentes términos y condiciones, así como el aviso de privacidad. Los datos proporcionados serán resguardados conforme a la **Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP)**. La membresía es personal e intransferible, y únicamente podrán participar mayores de edad.

2. Membresía

La membresía será exclusivamente digital e intransferible y se enviará al correo electrónico proporcionado por el miembro al momento de la afiliación. Es responsabilidad del miembro mantener sus datos actualizados para garantizar la comunicación efectiva con el programa. Los miembros podrán consultar su saldo de **loyalties** y otros beneficios a través del portal www.realloyalty.com o mediante la app oficial del programa.

3. Acumulación de Loyalties

Los miembros del programa acumularán **loyalties** por cada gasto realizado en estancias, consumo de alimentos y bebidas en los centros de consumo de los hoteles participantes, incluso sin estar hospedados, siempre que proporcionen su número de membresía al momento del consumo. Los **loyalties** se acreditarán dentro de las 72 horas posteriores al check-out o consumo.

El miembro podrá acumular **10 loyalties por cada \$20.00 MXN** antes de impuestos y servicios. No aplican para la acumulación de **loyalties** los consumos en banquetes, eventos especiales, servicios adicionales, propinas o impuestos. Algunas tarifas distintas a la pública como mayoristas, tripulaciones, grupales, agencias en línea, promociones exclusivas y paquetes, entre otras, también están excluidas.

No se acumularán **loyalties** por hospedajes, productos o servicios adquiridos con anterioridad a la fecha de inscripción del miembro en el programa **Real Loyalty**.

Para poder acumular **loyalties**, la reservación o consumos deben estar a nombre del titular de la membresía del programa **Real Loyalty**.

En caso de que la acumulación mensual de **loyalties** exceda el umbral de identificación establecido en la **Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita (LFPIORPI)**, se le solicitará que proporcione la información y documentación necesaria para cumplir con la Ley. Si no se cumple con este requisito o se detecta falsedad en la información suministrada, la membresía será cancelada y los **loyalties** acumulados serán anulados, sin que el programa **Real Loyalty** asuma ninguna responsabilidad.

4. Redención de loyalties

Los **loyalties** acumulados no tienen valor monetario y está prohibida su venta o transferencia, excepto bajo las condiciones estipuladas. Los **loyalties** pueden ser redimidos por noches de hotel, consumos en restaurantes, productos del catálogo de premios, y otros servicios ofrecidos por **Real Loyalty**. La redención de **loyalties** está sujeta a disponibilidad y a las políticas del programa.

Las reservaciones realizadas mediante redención de **loyalties** deberán ser hechas con al menos **72 horas de anticipación**, y las cancelaciones estarán sujetas a las políticas de cada hotel.

El programa **Real Loyalty** no asumirá responsabilidad por el incumplimiento de una reservación debido a causas ajenas al mismo, como casos fortuitos o de fuerza mayor, lo que implica que el miembro del programa no tendrá derecho a exigir ningún tipo de indemnización.

Las redenciones de **loyalties** realizadas en productos del catálogo de recompensas, servicios, experiencias, certificados, cupones o vouchers son definitivas y no podrán ser canceladas ni reembolsadas bajo ninguna circunstancia. Una vez confirmada la transacción, el miembro acepta que no se efectuarán devoluciones de **loyalties** ni cambios en la selección de la recompensa redimida.

5. Vigencia de los loyalties

Los **loyalties** tienen una vigencia de **24 meses** a partir de la fecha de acumulación. Los **loyalties** no utilizados durante ese período serán eliminados automáticamente del sistema. Es responsabilidad del miembro mantenerse informado sobre los vencimientos y el saldo de su cuenta.

6. Inactividad y Cancelación de Membresía

Los miembros que no presenten actividad durante un periodo de **18 meses** serán dados de baja del programa automáticamente. Asimismo, **Real Loyalty** se reserva el derecho de suspender, cancelar o dar de baja temporal o definitivamente la membresía de un miembro que incumpla con los términos y condiciones del programa. En caso de cancelación de la membresía, todos los **loyalties** acumulados serán anulados sin responsabilidad para el programa.

7. Modificación de Condiciones

Real Loyalty se reserva el derecho de modificar, suspender o terminar el programa en cualquier momento, sin previo aviso y sin responsabilidad alguna. En caso de la terminación del programa, los **loyalties** no utilizados serán anulados. Se comunicará cualquier cambio a través de los medios oficiales del programa, como la página web, aplicación móvil o correo electrónico.

8. Participación en Promociones

Los miembros deberán verificar los términos y condiciones específicos de cada promoción. Algunas promociones o tarifas especiales no son elegibles para la acumulación de **loyalties**.

9. Verificación y Ajustes de Saldos

Real Loyalty se reserva el derecho de verificar y ajustar los saldos de **loyalties** acumulados por los miembros. En caso de detectar discrepancias, la emisión de recompensas podrá suspenderse temporalmente hasta resolver cualquier anomalía de manera satisfactoria.

10. Beneficios Promocionales

El programa podrá otorgar **loyalties** adicionales como parte de campañas promocionales específicas, comunicadas oportunamente a los miembros. Dichos beneficios podrán asignarse a grupos determinados, según los criterios de cada promoción o a discreción de **Real Loyalty**, sin que esto implique la obligación de extenderlos a todos los miembros.

11. Responsabilidad de Terceros

Real Loyalty no se responsabiliza por la disponibilidad de recompensas o productos ofrecidos por empresas afiliadas al programa.

12. Transferencias y herencia de Loyalties

Los **loyalties** acumulados no podrán transferirse entre cuentas de diferentes miembros, salvo en los casos de fallecimiento del titular de la cuenta. En tales casos, el cónyuge o descendientes en primera línea podrán solicitar la transferencia de **loyalties** acumulados, presentando la documentación pertinente.

13. Métodos de Pago

Los miembros podrán utilizar sus **loyalties** acumulados para pagar totalmente sus estancias en los hoteles participantes. Los métodos de pago incluyen:

- Pago completo con tarjeta de crédito, débito o PayPal.
- Pago completo con **loyalties** acumulados (en caso de querer redimir).

14. Participación en Alianzas

Real Loyalty podrá integrar nuevas empresas afiliadas al programa. La comunicación sobre alianzas se realizará a través de los medios oficiales. Las transferencias de **loyalties** a programas afiliados estarán sujetas a las políticas de cada programa asociado. Las recompensas o servicios redimidos serán responsabilidad del afiliado. **Real Loyalty** no es responsable por recompensas no redimidas.

15. Niveles de Membresía

El programa cuenta con tres niveles de miembros:

- **Real Blue:** 0 - 19,999 **loyalties**.
- **Real Gold:** 20,000 - 39,999 **loyalties**.
- **Real Platinum:** 40,000 **loyalties** o más.

La permanencia en cada nivel se determinará anualmente en función de los **loyalties** acumulados durante ese período.

Cada nivel ofrece beneficios exclusivos, como son:

Real Blue

- Tarifa preferencial (15% de descuento sobre tarifa pública)
- 10% de descuento en alimentos y bebidas
- Reserva garantizada hasta 18:00hrs sin tarjeta de crédito
- Call center exclusivo para socios
- 10 loyalties por cada 20 pesos facturado

Real Gold

- Tarifa preferencial (15% de descuento sobre tarifa pública)
- 10% de descuento en alimentos y bebidas
- Reserva garantizada hasta 20:00hrs sin tarjeta de crédito
- Call center exclusivo para socios
- Upgrade (siguiente categoría, sujeto a disponibilidad)
- 50% de estacionamiento durante su estancia
- 10 loyalties por cada 20 pesos facturado

Real Platino

- Tarifa preferencial (15% de descuento sobre tarifa pública)
- 10% de descuento en alimentos y bebidas
- Early Check In y Late Check Out (10:00 am - 16.00 hrs, sujeta disponibilidad)
- Reserva garantizada hasta 20:00 hrs, sin tarjeta de crédito
- Call center exclusivo para socios
- Upgrade (siguiente categoría, sujeto a disponibilidad)
- Cortesía estacionamiento durante su estancia
- Fila exclusiva check in
- 10 loyalties por cada 20 pesos facturado

16. Terminación del programa.

En el caso de la terminación del programa de lealtad, todos los **loyalties** acumulados por los miembros serán cancelados, sin responsabilidad para **Real Loyalty** con respecto **loyalties** acumulados y recompensas no canjeadas. Las reservas y consumos realizados antes de dicha terminación, con redención de loyalties, serán respetados según las políticas aplicables en el momento de la reserva. Sin embargo, los beneficios por nivel también serán cancelados en ese momento, sin responsabilidad para **Real Loyalty**.