

## **PROGRAMA DE LEALTAD: REAL LOYALTY**

La inscripción al programa es totalmente gratuita.

Al afiliarse cada socio acepta los términos y condiciones y el aviso de privacidad. Todos los datos proporcionados por el socio serán resguardados y administrados por Camino Real Hoteles, bajo los principios que rigen nuestra empresa, estarán protegidos bajo la Ley Federal de Protección de Datos Personales.

La membresía al programa será personal e intransferible por lo tanto los beneficios son exclusivamente para el titular de la cuenta. Así mismo es exclusiva para mayores de edad, de no serlo, se dará de baja la participación.

La membresía e identificación al programa será electrónica, si el registro al programa se realiza de manera telefónica y/o presencial llegará un correo electrónico para validar los datos proporcionados por el socio, para identificación en la plataforma será con el correo electrónico registrado al momento de su afiliación.

Es obligación del socio actualizar sus datos para asegurar la comunicación efectiva del programa.

Los socios podrán revisar el estado de cuenta de sus puntos en el sitio web [caminoreal.com](http://caminoreal.com) con la sesión iniciada de socio en el apartado "estado de cuenta".

Los socios que no presenten actividad durante un periodo de 18 meses serán dados de baja del programa de forma automática.

Es obligación y deber de todos los socios conocer y cumplir las condiciones generales del programa Real Loyalty, así como mantenerse actualizados de los cambios a las políticas del programa.

Real Loyalty se reserva el derecho de modificar, suspender temporal o definitivamente, una o todas las condiciones del programa sin previo aviso y sin ninguna responsabilidad.

En el caso de la terminación del programa, todos los puntos acumulados por los socios serán anulados por Real Loyalty, por lo que este no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al puntaje acumulado y a recompensas no redimidas o utilizadas por sus socios en caso de terminar parcial o totalmente el programa.

Los hoteles participantes pertenecen a la cadena Camino Real Hoteles: Quinta Real Acapulco, Quinta Real Aguascalientes, Quinta Real Guadalajara, Quinta Real Huatulco, Quinta Real Monterrey, Quinta Real Oaxaca, Quinta Real Puebla, Quinta Real Saltillo, Quinta Real Zacatecas; Camino Real Acapulco Diamante, Camino Real Aeropuerto México, Camino Real Fashion Drive Monterrey, Camino Real Guadalajara, Camino Real Monterrey, Camino

Real Pachuca, Camino Real Pedregal México, Camino Real Polanco México, Camino Real Mérida, Camino Real Puebla Angelópolis, Camino Real Santa Fe México, Camino Real Veracruz, Camino Real Zaashila Huatulco; Real Inn Cancún, Real Inn Celaya, Real Inn Ciudad Juárez, Real Inn Guadalajara Expo, Real Inn Mexicali, Real Inn Nuevo Laredo, Real Inn Perinorte, Real Inn San Luis Potosí, Real Inn Tijuana y Real Inn Torreón. Pueden agregarse o eliminar hoteles participantes en el programa a discreción de Camino Real Hoteles.

Real Loyalty se reserva el derecho de suspender, cancelar o dar de baja temporalmente o de forma definitiva el programa, así como a los socios adscritos al mismo por incumplimiento a las condiciones generales establecidas o bien por así convenir a sus propios intereses. Bastará con solo dar aviso de forma escrita al socio vía correo electrónico registrado o por medios digitales del programa para consulta.

La suspensión definitiva del programa tiene como consecuencia la cancelación total de los puntos acreditados por socios sin responsabilidad alguna para el programa, marcas y personal de Camino Real Hoteles. A partir de ese momento no se podrán, acumular, redimir, canjear puntos ni inscribirse al programa.

La comunicación del programa con el socio será por vía del correo electrónico registrado, así como los portales digitales [realloyalty.com](http://realloyalty.com) y [caminoreal.com](http://caminoreal.com), aplicación web e impresos del grupo.

Los socios deberán consultar periódicamente las comunicaciones del programa por modificaciones o cancelaciones en la página [realloyalty.com](http://realloyalty.com).

Real Loyalty se reserva el derecho de decidir y solucionar por medio de su administración cualquier caso y/o inconformidad no explícita en los Términos y Condiciones del programa Real Loyalty.

La acreditación de los puntos solo será aplicada a las reservaciones realizadas por canales directos del grupo (Sitio Web, APP, VIP Desk, Call Center, Hoteles, WhatsApp oficial y GDS).

El socio podrá acumular 20 puntos por cada \$40.00MXN antes de impuestos y servicios gastados en cualquiera de los hoteles de la cadena, siempre y cuando sean registrados en su cuenta. El socio también podrá acumular puntos por sus consumos de alimentos y bebidas durante sus estancias, considerando que no aplica para acumulación de puntos en banquetes ni eventos especiales. Así mismo, se pueden acumular puntos por consumos en alimentos, bebidas de centro de consumo propios y otros consumos (aún sin estar hospedado y proporcionando su número de membresía al momento del consumo); no existe acreditación extemporánea en este tipo de consumos. Solo este tipo de consumo serán acumulables. Se excluyen otros tipos de tarifas y promociones.

Los puntos acumulados no tienen ningún valor monetario y está prohibida su venta.

La acreditación de puntos se realizará de forma automática dentro de las 24hrs siguientes de la fecha de su check-out o del consumo en nuestros restaurantes o bares.

El programa se reserva el derecho de revisar los saldos del puntaje acumulado por los socios. En caso de que se haya realizado la acumulación de servicios no aplicables, se descontarán los puntos.

La acumulación de puntos por estancias o consumos será a partir de la fecha de inscripción del socio, no se podrán acumular estancias antes de la misma.

El socio al realizar su reservación deberá mencionar o incluir su número de socio. Sin mención de este, no se podrá realizar la acumulación correspondiente.

Si el socio no registró su número en la reservación a la llegada del hotel contará con un máximo de 6 meses a partir de la fecha de su salida para que pueda acreditarse sus puntos. El socio deberá contar con la factura y/o recibo para que pueda solicitar la acumulación retroactiva. El programa realizará la verificación de la información y procederá a la acumulación siempre y cuando el socio esté inscrito antes de la fecha del check-out o consumo.

El socio podrá reservar y acumular puntos hasta por un máximo de 9 habitaciones siempre y cuando las reservación y pago sean a su nombre.

En caso de que el socio hubiese realizado reservación para el hospedaje en algún hotel y ésta no fuese respetada, el programa Real Loyalty le ofrecerá a dicho socio como primera opción el hospedaje en algún otro hotel operado por Hoteles Camino Real S.A. de C.V. a conveniencia del socio bajo la misma categoría y calidad contratadas en la reservación inicial o la reposición de los puntos Real Loyalty que no pudo utilizar por lo antes asentado. No existirá responsabilidad por parte del programa Real Loyalty por el incumplimiento de la reservación por causas ajenas al programa tales como caso fortuito o fuerza mayor, lo que implica que no se otorgan derechos al socio para exigir al programa cualquier tipo de indemnización.

Derivado de la suscripción al programa, el socio se obliga a proporcionar al programa Real Loyalty la información requerida en el formato de suscripción y complementos, respecto del dueño beneficiario en caso de que la acumulación de puntos mensual Real Loyalty exceda el umbral de identificación establecidos en la legislación aplicable de acuerdo con el artículo 17, fracción II de la LFPIORPI. En caso de incumplimiento o falsedad en la información proporcionada, el programa Real Loyalty procederá a cancelar la membresía y los puntos acumulados por el socio serán anulados, sin responsabilidad alguna para el programa Real Loyalty.

En caso de fallecimiento del socio de Real Loyalty, solamente los descendientes en primera línea o el cónyuge podrán solicitar la transferencia de puntos acumulados. Para esto el solicitante deberá demostrar el parentesco y el acta de defunción correspondiente.

## **NIVELES DE SOCIO**

El programa contará con tres niveles de socios Real Blue, Real Gold, y Real Platinum.

Los socios Real Blue son aquellos que acreditan de 0 hasta 19, 999 puntos en su perfil durante el periodo de un año.

Los socios Real Gold son aquellos que acreditan de 20,000 hasta 39,999 mil puntos en su perfil durante el periodo de un año.

Los socios Real Platinum son aquellos que acreditan desde 40,000 en su perfil durante el periodo de un año.

La vigencia de puntos es de 24 meses a partir de la fecha de su acreditación. Posterior a esta fecha se darán de baja de forma automática.

El programa se reserva el derecho de revisar los saldos del puntaje acumulado por los socios. La emisión de recompensas puede suspenderse hasta resolver satisfactoriamente cualquier discrepancia o anomalía observada.

## **REDENCIÓN**

Real Loyalty se reserva el derecho de modificar las condiciones relacionadas a la redención de puntos sin previo aviso y con efecto inmediato.

La redención de puntos está sujeta a disponibilidad y restricciones de cada uno de los premios que tenga el programa.

Al acumular los suficientes puntos para el canje de un premio o reservación, el socio puede realizar su proceso desde Sitio Web, APP, VIP Desk en el teléfono 55 5255 1222 o al 800 90 321 00.

Al realizar la solicitud de la redención de premio el socio acepta y autoriza que se tomen y se descuenten los puntos necesarios de su cuenta, correspondientes al premio solicitado de acuerdo con la equivalencia de redención vigente en la fecha de la solicitud. Los puntos que se tomarán serán desde los más antiguos hasta alcanzar el puntaje necesario. Es responsabilidad del socio revisar las restricciones y condiciones que pueden existir de acuerdo con el premio solicitado.

En las fechas de temporadas alta la disponibilidad para redención de estancias está sujeta a un número limitado de habitaciones. Real Loyalty podrá modificar dicha temporadas sin previo aviso y sin ninguna agravante.

En el caso de redención de puntos en hospedaje se deberá solicitar la cancelación 3 días antes de la fecha de llegada en hoteles de ciudad y 3 días antes de la llegada o la política de cancelación establecida por algún hotel en puentes, días festivos, semana santa, navidad y fin de año en hoteles de playa, colonial.

En caso de que el socio no se presente (No Show) o su salida se anticipada se descontará del total de puntos utilizados.

La redención de puntos para hospedaje podrá realizarse por un máximo de 9 habitaciones por socio en una sola estancia, con el mismo número de socio.

El programa no se hace responsable por recompensas redimidas y no utilizadas durante el periodo establecido para su uso.

Real Loyalty y los hoteles participantes se reservan el derecho de hacer los cobros de impuestos aplicables.

Real Loyalty podrá modificar, aumentar o quitar las temporalidades y promociones sin previo aviso y sin ninguna responsabilidad.

## **ALIANZAS**

Real Loyalty puede integrar nuevas empresas afiliadas. En este caso, se informará a los socios, según considere conveniente, acerca de esta adhesión y de las condiciones expuestas por dichas empresas. Las compañías afiliadas pueden dejar de participar en el programa en cualquier momento.

## **TRANSFERENCIAS A PROGRAMAS AFILIADOS**

Para la transferencia de puntos entre programas afiliados, el socio deberá estar previamente inscrito al programa correspondiente.

Las transferencias se realizan de titular a titular, la cantidad de puntos a transferir dependerá de la política de cada afiliado.

Real Loyalty no es responsable de la disponibilidad de las recompensas ofrecidas por los programas afiliados.

## **BONOS**

Los socios de Real Loyalty podrán adquirir bono de bienvenida. Este bono será otorgado exclusivamente al momento de confirmar la afiliación al programa.

El bono de puntos por regalo de cumpleaños; será exclusivo para los socios que complementen su información dentro del sitio web [caminoreal.com](http://caminoreal.com) con la sesión iniciada de socio en el apartado "Perfil".

## **PAGO EN PAGINA WEB**

Los socios de Real Loyalty contarán con cuatro maneras de pago.

- Pago Completo: se realizará el cargo total de la estancia, al momento de generar la reservación y/o el cargo total de la compra del producto.
- Pago Parcial: se realizará únicamente el cargo de la primera noche de la estancia, al momento de generar la reservación y deberá liquidarse en su totalidad al momento de hacer el check-in en la propiedad.
- Pago con Loyalties (puntos): se realizará el cargo total de la estancia, al momento de generar la reservación y/o el cargo total de la compra del producto.
- Pago Híbrido: se cubre a partir del 50% del total de la reserva o compra de producto y el remanente se paga con tarjeta de crédito, débito o cuenta PayPal.

Estos métodos de pago aplican exclusivamente en [caminoreal.com](http://caminoreal.com) y APP. La tarifa total a pagar, será confirmada en el momento que se finalice el proceso de redención de puntos en cualquiera de los métodos de pago.

## **FACTURACIÓN**

La factura se generará de manera automática en cuanto el check-out este efectuado.

## **CANCELACIÓN DE PARTICIPACIÓN**

En el caso que el socio este en su voluntad cancelar la participación en Real Loyalty, deberá solicitarlo a través del VIP Desk al 55 5255 1222 o al 800 90 321 00. Una vez que el socio titular reciba el correo de cancelación y confirme la baja, se eliminarán todos los datos y el historial de manera perpetua y no podrá recuperar sus loyalties (puntos) ni antigüedad.

## **SOCIOS CIRCULO REAL O CAMINO REAL REWARDAS**

Los socios registrados en el programa Circulo Real o Camino Real Rewards conservarán su número de socio de 16 dígitos con el cual seguirán acumulando sus estancias y consumos.

A partir de 11 de octubre de 2023 la acumulación de puntos/loyalties aplicará la equivalencia para acumulación y redención del nuevo programa de lealtad. Las estancias que no fueron acumuladas se podrán acumular hasta 6 meses después de la fecha actual con la nueva equivalencia del programa de lealtad.

---

Real Loyalty, marca registrada desde 2023. Propiedad de Camino Real Hoteles.

Camino Real Hoteles está apegado a la Ley Federal de Protección de Datos, para mayor información consulta en [caminoreal.com/aviso-de-privacidad](https://caminoreal.com/aviso-de-privacidad)