



CONDOMINIO  
PLENITUD

FONTANA PLAZA

Obelisco  
APARTAMENTOS

Castellón  
de  
Juanambú

Orange  
SUITES

URBAN  
STUDIOS  
SPA

Rioverde  
LIVING SUITES

Orange  
Cartagena

Terrazas  
Tayrona

## REGLAMENTO CLUB DE MIEMBROS TRAVELERS APARTAMENTOS & SUITES

### 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE CLUB TRAVELERS

CLUB TRAVELERS es un programa exclusivo para los huéspedes de Travelers, en su Página Web [www.travelers.com.co](http://www.travelers.com.co). El cual, busca darles a nuestros clientes beneficios exclusivos a través de la acumulación y redención de puntos denominados **Traveler Points**, así como otorgar descuentos en las reservas futuras a través de la misma página web. Este Reglamento contiene los términos y condiciones generales que rigen a todos aquellos que se suscriban en el Club, delimitando y aclarando las condiciones bajo las cuales los clientes podrán registrarse, participar y retirarse del mismo. Con el registro del cliente, este declara que conoce y acepta todas las condiciones y limitaciones establecidas en el presente reglamento.

La redención de los Traveler Points, está sujeta a la disponibilidad que tenga cada sede o destino nacional. Bogotá (Condominio Plenitud, Fontana Plaza, Obelisco). Cali (Castellón De Juanambú). Medellín (Orange Suites). Rionegro (Rioverde Living Suites). Cartagena (Orange Suites Cartagena) y Santa Marta (Terrazas Tayrona).

### 2. REGISTRO AL CLUB TRAVELERS

El registro de los clientes en el Club Travelers y el acceso a los beneficios que otorga el mismo, están sujetos a los términos y condiciones establecidos por **TRAVELERS APARTAMENTOS & SUITES**, quien se reserva el derecho de afiliación, acceso, uso y exclusión del mismo. Los documentos de identidad colombianas y de extranjería que se encuentren en el siguiente listado, no podrán realizar el registro en el programa:

- Cancelada por: muerte, doble intento de cedulação, minoría de edad o mala elaboración.
- Doble cedulação
- Falsa identidad
- Interdicción judicial
- Documento no expedido
- Minoría de edad
- Muerte del titular
- Suspensión por derechos políticos
- Documentos de identidad de personas jurídicas o NIT

El registro al Club Travelers es gratuito y se genera automáticamente con la vinculación del cliente, a través de la página <https://www.travelers.com.co/es/club>, por cualquier persona natural mayor de edad con cédula de ciudadanía colombiana o de extranjería

BOGOTÁ

CALI

MEDELLÍN

RIONEGRO

CARTAGENA

SANTA MARTA



CONDOMINIO  
PLENITUD

FONTANA PLAZA

Obelisco  
RESERVA

Castellón  
de  
Juanambú

Orange  
SUITES

URBAN  
STUDIOS  
SPA

Rioverde  
LIVING SUITES

Orange  
Cartagena

Terrazas  
Tayrona

emitida en Colombia. Para registrarse en el **Club Travelers**, el cliente deberá suministrar los datos que le sean solicitados para el efecto y autorizar el tratamiento de sus datos personales, para así comenzar a disfrutar de los beneficios del Club Travelers.

### 3. PORTAFOLIO DE BENEFICIOS

El portafolio de beneficios del Club Travelers está compuesto por:

- La acumulación de Traveler Points a través de las reservas realizadas únicamente en nuestra página web y su plataforma de reservas, tras previo acceso al perfil que lo acredita como miembro del club.
- Los Travelers Point que se otorgan automáticamente al programa 1000 puntos al momento de realizar la primera reserva (sujeta a disponibilidad)
- La posibilidad de redimir los Traveler Points en nuestras sedes nacionales Bogotá (Condominio Plenitud, Fontana Plaza, Obelisco). Cali (Castellón De Juanambú). Medellín (Orange Suites). Rionegro (Rioverde Living Suites). Cartagena (Orange Suites Cartagena) y Santa Marta (Terrazas Tayrona). acumulados en reservas realizadas a través de la plataforma después de acreditarse como miembro del Club
- La posibilidad de acceder a descuentos especiales, eventos y campañas promocionales ofrecidos por **TRAVELERS APARTAMENTOS & SUITES**.
- La posibilidad de acceder a otros beneficios que serán informados a los clientes a través del correo electrónico de ingreso al club.
- La posibilidad de acceder a membresías específicas que le permitirán a los miembros del Club Travelers, acceder a descuentos y privilegios específicos, tales como:
  - SILVER TRAVEL - Se dará de alta automáticamente al realizar la suscripción al Club. Obtendrá un 5% de descuento adicional sobre el valor de cada reserva, hasta subir al siguiente nivel o perder su estatus.
  - GOLD TRAVEL - Se dará de alta automáticamente al realizar 10 reservas consecutivas en cualquiera de nuestras sedes y/o destinos nacionales. Obtendrá un 10% de descuento adicional sobre el valor de cada reserva, hasta perder su estatus o cancelar su suscripción.

Para conservar la membresía en cualquiera de los niveles que se encuentre como miembro GOLD TRAVEL, el Miembro del Club debe realizar como mínimo una reserva en cualquier destino nacional, cada 365 días.

Ocasionalmente los Huéspedes Miembros podrán contar con campañas específicas de acumulación y redención de Traveler Points, las cuales se comunicarán oportunamente a través de los canales de **TRAVELERS APARTAMENTOS & SUITES**. Las campañas promocionales tendrán una vigencia definida, la cual será informada e incluida en cada edición. Los cambios que se presenten en los planes de beneficios serán informados a los Huéspedes Miembros del Club a través de un correo electrónico.

BOGOTÁ

CALI

MEDELLÍN

RIONEGRO

CARTAGENA

SANTA MARTA



CONDOMINIO  
PLENITUD

FONTANA PLAZA

Obelisco  
CARRISBALENDOS

Castellón  
de  
Juanambú

Orange  
SUITES

URBAN  
STUDIOS  
SPA

riverde  
LIVING HOTEL

Orange  
Cartagena

Terrazas  
Paysona

#### 4. CANALES DE ATENCIÓN CLUB TRAVELERS

TRAVELERS APARTAMENTOS & SUITES pone a disposición de los Huéspedes Miembros del Club Travelers y clientes en general, los siguientes medios de comunicación. Página web [www.travelers.com.co](http://www.travelers.com.co), redes sociales, línea de atención de WhatsApp +573106280392, correo electrónico [contacto@travelers.com.co](mailto:contacto@travelers.com.co).

#### 5. INFORMACIÓN ENTREGADA POR LOS CLIENTES DEL CLUB TRAVELERS

Los clientes son responsables por la información entregada a TRAVELERS APARTAMENTOS & SUITES para registrarse en el Club Travelers, así como de la actualización de esta, en la medida en que sus datos se requieren para diferentes validaciones y trámites. Cualquier error, omisión, falta de actualización o falsedad en la información entregada, será responsabilidad exclusiva del cliente. Cuando un cliente reclame algún tipo de premio o beneficio otorgado en Club, autoriza a **TRAVELERS APARTAMENTOS & SUITES** para publicar su nombre y el beneficio recibido en cualquier medio publicitario, sin lugar a ningún tipo de compensación y sin que sea necesario requerir de alguna autorización adicional. Los datos personales de los clientes del Programa serán tratados de acuerdo con la autorización que estos han otorgado y la Política de Privacidad, la cual se encuentra publicada en <https://www.travelers.com.co/es/politica-de-tratamiento-de-datos-personales>

#### 6. ACUMULACIÓN DE TRAVELER POINTS EN EL CLUB TRAVELERS

Cada reserva efectuada por el cliente miembro del club, otorgará una cantidad de Traveler Points que corresponde a un 1% del valor de la reserva, los Travelers Points serán entregados a cada huésped en su cuenta individual del Club de Miembros de **TRAVELERS APARTAMENTOS & SUITES** para lo cual deberá, al momento de la realización de la operación, informar su usuario y contraseña. **TRAVELERS APARTAMENTOS & SUITES** es el responsable del proceso de acumulación de los Traveler Points de cada uno de los clientes en el Programa.

Los Traveler Points serán otorgados al titular de la cuenta individual, vinculada al tipo y número de documento entregado al momento de la realización de la operación. Los Traveler Points no son transferibles a otras personas ni intercambiables por dinero. La cuenta es personal, así como la administración que se haga de la misma.

**TRAVELERS APARTAMENTOS & SUITES** responderá al cliente por la acumulación errada de Traveler Points, salvo que se demuestre que el error ha sido inducido por el cliente, evento en el cual **TRAVELERS APARTAMENTOS & SUITES** podrá determinar



CONDOMINIO  
PLENITUD

FONTANA PLAZA

Obelisco  
RESERVIAS

Castellón  
de  
Juanambú

Orange  
SUITES

URBAN  
STUDIOS SPA

riverde  
LIVING HOTEL

Orange  
Cartagena

Turrazas  
Playona

si excluye al cliente del Programa. Cuando un error y/o inconsistencia genere una acumulación mayor de Traveler Points de los que el cliente debió haber obtenido por la operación realizada, **TRAVELERS APARTAMENTOS & SUITES** podrá descontarlos de la cuenta individual del cliente, sin perjuicio de la exclusión del Programa, de acuerdo con lo mencionado anteriormente. Cuando el error genere una acumulación menor de Traveler Points respecto de los que el cliente debió haber obtenido, **TRAVELERS APARTAMENTOS & SUITES** reconocerá los Traveler Points faltantes acreditándolos en la cuenta individual del cliente.

Los clientes podrán tener saldos de Traveler Points negativos, en su cuenta individual por las siguientes razones:

- Cuando la transacción de acumulación sea reversada y el cliente no posee un saldo de Traveler Points o superior al valor de la reversión.
- Cuando por efectos de fraude u otra circunstancia se realice un ajuste débito de Traveler Points y el Miembro del Club, no posee un saldo suficiente para cubrirlo.
- Cuando se genere un error en el sistema, evento que una vez conocido por **TRAVELERS APARTAMENTOS & SUITES**, deberá ser informado y solucionado, entregando al cliente los Traveler Points que le corresponden.

El número de Traveler Points acumulados en una operación será calculado de forma automática y se reflejará en el saldo de Traveler Points acumulados. El saldo de Traveler Points y estado de la cuenta podrá consultarse en el perfil del cliente Miembro del Club.

Sólo acumularán Travelers Points aquellas cuentas que se encuentren activas en el Programa, las cuentas cerradas no acumularán Travelers Points. Una cuenta cerrada será aquella cuyo estado ha sido modificado de activo a cerrado, ya sea que, por voluntad del cliente, este decida retirarse del Programa o porque **TRAVELERS APARTAMENTOS & SUITES** cambie su estado por un evento donde se evidencie un uso indebido de la cuenta, o por fallecimiento del titular de la cuenta. Una vez la cuenta pase de estado activo a cerrado, los Traveler Points que se tengan acumulados se perderán; el cliente no podrá cambiar el estado de su cuenta cerrada a activa, si desea reingresar al Programa deberá crear una nueva cuenta y comenzará con saldo cero ("0").

El cliente podrá perder la totalidad de los Traveler Points acumulados en los siguientes eventos:

- Cuando el cliente solicita el retiro del Programa.
- Cuando **TRAVELERS APARTAMENTOS & SUITES** compruebe un mal uso de los Traveler Points o un incumplimiento a este reglamento y/o a sus políticas nacionales de reserva (descritas en la confirmación de la misma).

BOGOTÁ

CALI

MEDELLÍN

RIONEGRO

CARTAGENA

SANTA MARTA



CONDOMINIO  
PLENITUD

FONTANA PLAZA

Obelisco  
CARTAGENA

Castellón  
de  
Juanambú

Orange  
SUITES

URBAN  
STUDIOS  
SPA

Rioverde  
LIVING SUITES

Orange  
Cartagena

Terrazas  
Tayrona

- Cuando **TRAVELERS APARTAMENTOS & SUITES** compruebe acciones que atenten contra un tercero.
- Cuando el cliente titular de la cuenta hubiese fallecido.

## 7. REDENCIÓN DE TRAVELER POINTS EN EL CLUB TRAVELERS

Los Traveler Points acumulados podrán ser redimidos por los clientes en reservas, únicamente a través de la página web [www.travelers.com.co](http://www.travelers.com.co), en cualquiera de las sedes de Travelers a Nivel nacional. Bogotá (Condominio Plenitud, Fontana Plaza, Obelisco). Cali (Castellón De Juanambú). Medellín (Orange Suites). Rionegro (Rioverde Living Suites). Cartagena (Orange Suites Cartagena) y Santa Marta (Terrazas Tayrona). La equivalencia de un Punto es igual a diez pesos (\$10), esto es, el valor del Travelers Point en el Programa para realizar reservas. Las modalidades de redención de Traveler Points que se pueden llegar a ofrecer para hacer una reserva, son:

- Sólo Traveler Points: el cliente podrá cubrir el valor total de la reserva con solo sus Traveler Points, siempre y cuando cuenta con la cantidad disponible o equivalente al valor de la reserva.
- Dinero más Traveler Points: el cliente podrá definir el número de Traveler Points que quiere redimir para hacer la reserva y el saldo restante lo deberá pagar con dinero a través de la plataforma de pago de la página web de **TRAVELERS APARTAMENTOS & SUITES**.

Nunca se acumularán Traveler Points cuando en una reserva se rediman parcial o totalmente los Traveler Points, estos serán descontados de forma automática del saldo de la cuenta del cliente miembro Club Travelers. La redención se podrá realizar siempre y cuando el cliente cuente con el saldo suficiente de Traveler Points y el destino cuente con disponibilidad para atender la reserva.

## 8. VENCIMIENTO DE LOS TRAVELERS POINTS

Los Traveler Points acumulados dentro del programa NO tendrán fecha de vencimiento

## 9. CANCELACIONES DE RESERVAS HECHAS CON TRAVELERS POINTS

Las noches reservas que fueron adquiridas con Traveler Points, estarán sujetas a la política de reserva, descrita en la confirmación de la reserva definida por **TRAVELERS APARTAMENTOS Y SUITES** a nivel nacional e informada en la confirmación de la misma.

BOGOTÁ

CALI

MEDELLÍN

RIONEGRO

CARTAGENA

SANTA MARTA



CONDOMINIO  
PLENITUD FONTANA PLAZA

*Obelisco*  
RESERVA

Castellón  
de  
Juanambú

*Orange*  
SUITES

URBAN  
STUDIOS  
SPA

*rioverde*  
LIVING HOTEL

*Orange*  
Cartagena

*Turrazas*  
Playona

## 10. ADMINISTRACIÓN DE LA CONTRASEÑA

El cliente tendrá una contraseña numérica única, la cual, junto con su usuario lo identificarán en el Programa. Dicha contraseña será necesaria para ingresar a la plataforma del Club Travelers, para que el cliente administre su cuenta. El cliente es responsable por el manejo de la contraseña, la cual es personal e intransferible. **TRAVELERS APARTAMENTOS Y SUITES** permitirá crear y cambiar la contraseña.

Estas actividades de administración de la contraseña se podrán realizar a través de la plataforma [www.travelers.com.co](http://www.travelers.com.co) sección Club Travelers. Cuando un cliente olvide su contraseña, deberá realizar un proceso de validación de identidad para la creación de una nueva.

## 11. RETIRO DEL CLUB TRAVELERS

Si el cliente no está de acuerdo con el presente reglamento, con los términos y condiciones aquí establecidos y/o considera un error su registro y, por tanto, desea no ser miembro, o estando ya desea retirarse, podrá presentar una solicitud de retiro a través del correo electrónico [contacto@travelers.com.co](mailto:contacto@travelers.com.co). Los Traveler Points que tenga acumulados podrán ser redimidos en reservas de forma previa a la solicitud de retiro del Club Travelers, de lo contrario, serán cancelados el día del retiro. **TRAVELERS APARTAMENTOS & SUITES** podrá retirar del Club a los Clientes Miembros que realicen un uso indebido de la cuenta individual y/o por incumplimiento de lo establecido en el presente Reglamento. Igualmente, podrá de forma discrecional suspender la cuenta individual de un cliente, cancelando la afiliación al Club sin lugar al reconocimiento del puntaje acumulado en la cuenta individual. Se considera un uso indebido de la cuenta individual, aquellos eventos en los cuales los TRAVELER POINTS o las membresías SILVER & GOLD TRAVEL sean conseguidos de manera ilegal o fraudulenta.

**TRAVELERS APARTAMENTOS & SUITES** no se responsabiliza por el uso indebido o fraude que este hecho ocasione. No se permite la comercialización de Traveler Points o membresías y/o beneficios del Programa por parte de los clientes, y en caso de ser comprobado, se procederá a la exclusión inmediata del cliente.

## 12. CANCELACIÓN, MODIFICACIÓN O TERMINACIÓN DEL CLUB TRAVELERS

BOGOTÁ

CALI

MEDELLÍN

RIONEGRO

CARTAGENA

SANTA MARTA



CONDOMINIO  
PLENITUD

FONTANA PLAZA

*Obelisco*  
CARRIZAVIELOS

Castellón  
de  
Juanambú

*Orange*  
SUITES

URBAN  
STUDIOS  
SPA

*riverde*  
LIVING HOTEL

*Orange*  
Cartagena

*Terrazas*  
Paysona

**TRAVELERS APARTAMENTOS & SUITES** Podrá modificar, suspender o cancelar de manera parcial o total los beneficios, y los términos y/o condiciones del presente Reglamento, en cualquier momento. Para este efecto, **TRAVELERS APARTAMENTOS & SUITES** deberá informar a sus clientes, por el medio correo electrónico y/o canal que considere pertinente dicha decisión. En caso de suspensión, terminación o cancelación definitiva, individual y/o colectiva del Club Travelers, si el cliente tiene en su cuenta Traveler Points suficientes para disfrutar de los beneficios del Club, contará con un tiempo límite establecido por **TRAVELERS APARTAMENTOS & SUITES** para redimirlos a partir de la fecha en que se le informe sobre la suspensión, terminación o cancelación del Club Travelers. **TRAVELERS APARTAMENTOS & SUITES** recomienda a los clientes miembros del Club, mantenerse informados de los términos, condiciones y beneficios del mismo, así como de sus respectivas actualizaciones, revisando periódicamente en la página web [www.travelers.com.co](http://www.travelers.com.co) cualquier novedad que sea publicada, o sus canales digitales.

### 13. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Para realizar cualquier petición, queja y/o reclamación en relación con los beneficios otorgados en el Club Travelers, o solicitar ajustes en el saldo de los Traveler Points, o resolver cualquier inquietud que se tenga, el cliente deberá comunicarse escribiendo al correo electrónico [contacto@travelers.com.co](mailto:contacto@travelers.com.co), detallando la solicitud con sus datos personales actualizados.

TRAVELERS APARTAMENTOS & SUITES – SU HOGAR LEJOS DE CASA

BOGOTÁ

CALI

MEDELLÍN

RIONEGRO

CARTAGENA

SANTA MARTA