PRIVILEGE ALUXES
ISLA MUJERES

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PROGRAMA *bePrivilege*

bePrivilege es el programa de fidelización de Privilege Aluxes, abierto y gratuito, orientado a premiar la fidelidad del cliente particular y autónomo que reserva en www.privilegehotels.com y Centro De Atención Telefónica a través de beneficios de alto valor percibido, contenidos y comunicaciones que mejorarán su experiencia antes, durante y después de su estancia.

El acceso al Programa ***bePrivilege*** y la realización de operaciones a través de la página web www.privilegehotels.com y del servicio de reservas telefónicas de Privilege Aluxes implica la aceptación de las siguientes condiciones de uso:

- aceptar la política de privacidad de la página web de Privilege Aluxes
- con el fin de restringir el acceso, a través de la página web www.privilegehotels.com, a la información confidencial relativa a la cuenta del Programa ***bePrivilege***, de forma que sólo pueda ser conocida por o con consentimiento de su titular, se requerirá la previa introducción de sus datos personales, una dirección de e-mail única y personal, así como una contraseña.
- en caso de olvido de la contraseña, el cliente puede pedir que se le reenvíe a la dirección de e-mail indicada como usuario. Para ello hay que entrar en la página web www.privilegehotels.com. intentar acceder al área ***bePrivilege*** y clicar en la opción: “¿Has olvidado tu contraseña?”
- el cliente será responsable de la custodia de la contraseña elegida. Privilege Aluxes no responderá de las consecuencias del eventual uso ilegítimo, por un tercero, de la contraseña de acceso del cliente

1. OBJETO

El Programa ***bePrivilege*** se basa en la obtención de ventajas exclusivas por parte de los clientes, al registrarse en el programa y realizar sus reservas en www.privilegehotels.com y/o Departamento de Reservas propios, identificándose como cliente ***bePrivilege***.

2. BENEFICIARIOS

Son beneficiarios del Programa ***bePrivilege*** (en adelante "el titular") las personas físicas mayores de edad (identificadas por sus datos personales) registradas en el Programa ***bePrivilege*** a través de la página web www.privilegehotels.com o desde nuestro Departamento de Reservas.

Para beneficiarse de las ventajas exclusivas de ***bePrivilege***, es necesario que sea el titular de la cuenta en el Programa el que realice las reservas, previo login o identificación en ***bePrivilege***.

Las reservas realizadas por personas distintas al Titular no acumularán en la cuenta ***bePrivilege*** del mismo.

El cliente ***bePrivilege*** como Titular de la reserva y huésped durante la estancia correspondiente es la única persona que puede beneficiarse de las ventajas exclusivas del programa, a quien se van a dirigir todas las comunicaciones. Ante una reserva de múltiples habitaciones, las ventajas aplicarán solo y exclusivamente a la habitación en la que se aloje el Titular, no aplicando a las demás las habitaciones incluidas en la reserva.

El pago de las facturas de las reservas se hará a través de la tarjeta de crédito incluida en el proceso de reserva. En caso de que no sea un prepago se exigirá el pago del importe al cliente huésped en el hotel.

3. LA CUENTA

Cada cliente que participe en el Programa ***bePrivilege***, podrá acceder a un área privada dentro de www.privilegehotels.com donde quedarán reflejados los correspondientes movimientos de reservas realizadas en www.privilegehotels.com y Centro de atención telefónica en los últimos 6 años:

a) La cuenta estará en estado de alta siempre mientras que el cliente no decida darse de baja en el programa.
b) El cliente podrá, en cualquier momento, solicitar y obtener la baja voluntaria dentro del área personalizada.
c) Los movimientos de reservas generados por un cliente no podrán ser cedidos a la cuenta de otro cliente.
d) No se permite cambio de titulares.

4. TRANSACCIONES

Las reservas empiezan a contabilizarse en la cuenta ***bePrivilege*** una vez el cliente se ha dado de alta en el Programa.

Únicamente acumulan automáticamente para cálculo de nivel y aplicación de beneficios ***bePrivilege*** las reservas realizadas por el Titular de la cuenta ***bePrivilege*** a través de www.privilegehotels.com y/o Centro De Atención Telefónica, previo login o identificación en ***bePrivilege***, tras disfrute de la estancia correspondiente (día posterior a check out) en un periodo de 24 meses y a partir de 06 de julio de 2016 (todas las reservas anteriores a esta fecha no se contabilizarán para el cómputo de nivel).

Si una reserva se ha generado sin previo login o identificación en ***bePrivilege***, no se aplicarán los beneficios ***bePrivilege*** durante la estancia y no se tendrá en cuenta de forma automática en la cuenta del Programa para cálculo de nivel.

En caso de realizar bajo la cuenta del Titular dos o más reservas con mismas fechas, solo se tendrá en cuenta una reserva a nivel de contador de estancias en el Programa.

5. *COMUNICACIONES*

Privilege Aluxes enviará de forma periódica, a todos los clientes del Programa ***bePrivilege*** ofertas personalizadas exclusivas con las condiciones periódicas en vigor.

6. *NIVELES Y BENEFICIOS*

Actualmente existen 4 niveles de clientes ***bePrivilege*** (vigentes desde el 28 de octubre de 2020):

- ✓ **Nivel Private**: al registrarse en nuestro programa disfrutará de ventajas exclusivas para nuestros huéspedes:
    - descuento de entrada del 3% sobre reserva habitaciones
    - Sorpresas de cumpleaños, aniversario etc
    - Comunicación anticipada de las campañas corporativas
    - Prioridad en la asignación de habitaciones

- ✓ **Nivel Ambar:** 6% Descuento en reservas de alojamiento (mínimo **15** Noches disfrutadas, en caso de no haber tenido estancias en los últimos 730 días, vuelta al nivel anterior)
    - Sorpresa cumpleaños/aniversario.
    - Comunicación anticipada de las campañas corporativas.
    - Prioridad en la asignación de habitaciones.
    - Check in VIP
    - Detalle de bienvenida en la habitación a la llegada
    - 5% descuento en masajes en nuestra SPA

- ✓ **Nivel Rubí**: 11% Descuento en reservas de alojamiento (mínimo **30** Noches disfrutadas, en caso de no haber tenido estancias en los últimos 730 días, vuelta al nivel anterior)
    - Sorpresa cumpleaños/aniversario.
    - Comunicación anticipada de las campañas corporativas.
    - Prioridad en la asignación de habitaciones.
    - Check in VIP
    - Detalle de bienvenida en la habitación a la llegada
    - 5% descuento en masajes en nuestra SPA
    - Toallas de Piscina en la Habitación
    - Salida tardía bajo disponibilidad (hasta 2PM)
    - Up grade gratuito a 1 categoría superior (máximo hasta Premium Suite, sujeto a disponibilidad)

- 20% descuento en reservas en cualquier otro establecimiento de nuestra cadena, Hoposa Hotels

✓ **Nivel Diamante:** 15% Descuento en reservas de alojamiento (mínimo **45** Noches disfrutadas, en caso de no haber tenido estancias en los últimos 730 días, vuelta al nivel anterior)

- Sorpresa cumpleaños/aniversario.
- Comunicación anticipada de las campañas corporativas.
- Prioridad en la asignación de habitaciones.
- Check in VIP
- Detalle de bienvenida en la habitación a la llegada
- 5% descuento en masajes en nuestra SPA
- Toallas de Piscina en la Habitación
- Salida tardía bajo disponibilidad (hasta 2PM)
- Up grade gratuito a 1 categoría superior (máximo hasta Premium Suite, sujeto a disponibilidad)
- 20% descuento en reservas en cualquier otro establecimiento de nuestra cadena, Hoposa Hotels
- Masaje gratuito de 25 minutos en nuestra SPA (max. 2 por reserva)
- Un día de cama balinesa en la playa gratuita, bajo disponibilidad

Además de los beneficios exclusivos de reservar en www.privilegehotels.com:

- Mejor precio online
- Últimas habitaciones disponibles
- Pre check-in online**

Los beneficios correspondientes al nivel ***bePrivilege*** se aplican automáticamente en el proceso de reserva en www.privilegehotels.com, siempre que se realice la reserva haciendo previo login en el área ***bePrivilege***. Aplica un único paquete de beneficios ***bePrivilege*** por estancia, independientemente del número de habitaciones en la reserva. Los beneficios solo aplican a la habitación en la que se aloje el titular de la cuenta ***bePrivilege***.

Especificaciones de algunos beneficios ***bePrivilege*** (limitaciones)

- Peticiones especiales: Al realizar la reserva en www.privilegehotels.com Siempre bajo disponibilidad. Antelación mínima de la petición de 48 horas. No se considera petición especial el cambio de moneda, la solicitud de medicamentos o asistencia médica, traslados, productos gastronómicos no accesibles, upgrades y otros servicios de pago ofrecidos por el hotel que no estén en la lista de peticiones especiales disponibles.

- Pre check-in on-line: no sustituye al proceso de confirmación de identidad del cliente (entrega de documento de identidad y recogida de llave de habitación), obligatorio en la operativa del hotel.
- Check-in VIP: sujeto a disponibilidad en hotel, y no exime de la obligación del cliente de identificarse con el documento de identidad.

7. MODIFICACIONES

1. Privilege Aluxes se reserva el derecho a modificar, de forma parcial o total, las presentes Condiciones Generales. El cliente podrá conocer en todo momento sus beneficios actualizados en esta página.
2. Privilege Aluxes podrá dar por finalizada la participación de un titular en el Programa ***bePrivilege*** con efecto inmediato, cuando se produzca por parte del titular un incumplimiento de las presentes Condiciones Generales o se detecte un uso fraudulento de la cuenta. Se considera uso fraudulento de la cuenta la realización de reservas bajo la cuenta de un Titular ***bePrivilege*** a otras personas no Titulares, para que se beneficien de las condiciones del Programa, sin alojarse en estas estancias el propio Titular.
3. El titular puede darse de baja del Programa desde el área privada de ***bePrivilege*** en www.privilegehotels.com. También puede darse de baja en las comunicaciones, utilizando el enlace facilitado para esta finalidad en las newsletters enviadas desde Privilege Aluxes.
4. Privilege Aluxes se reserva el derecho de modificar o cancelar de forma total o parcial y sin previo aviso las presentes Condiciones Especiales, o cualquier otro aspecto relativo al programa o a la participación de los Titulares en el mismo.