



FAQ TENTREM REWARDS

by Hotel Tentrem Group

QUESTIONS & ANSWERS

Q : Apakah semua tamu yang datang ke hotel untuk menginap, boleh menjadi member Tentrem Rewards ?

A : Siapapun bisa menjadi member Tentrem Rewards dengan cara mendaftar terlebih dahulu ke rewards.hotelentrem.com atau mengisi enrollment form kami.

Q : Apakah member Blue mendapatkan benefit lain selain earning poin?

A : Member Blue tidak mendapat benefit lain selain menambah poin dan menukarkan jumlah point.

QUESTIONS & ANSWERS

Q : Apakah untuk naik level member bisa dihitung dari jumlah kamar dan lama menginap?

A : Tidak Bisa. Hanya terhitung dengan jumlah per kedatangan dalam satu tahun.

Q : Apabila seorang tamu berstatus Black Member, dan memiliki actual booking room Deluxe Room, apakah tamu tersebut berhak mendapatkan free upgrade dengan 3 level (Executive Suite) sekaligus? Bagaimana kalau sudah memiliki actual booking di Executive Suite Room, apakah bisa free upgrade lagi ke room level selanjutnya

A : Salah satu keuntungan status keanggotaan Black Member adalah free upgrade ke 3 level sekaligus (Executive Suite Room), berdasarkan ketersediaan kamar di properti yang dituju. Namun, apabila tamu dengan status keanggotaan Black Member sudah melakukan reservasi pada tipe kamar Executive Suite, keuntungan free upgrade (ke tipe kamar diatas Executive Suite Room) TIDAK berlaku.

QUESTIONS & ANSWERS

Q : Apakah poin bisa hangus sewaktu - waktu?

A : Poin akan kedaluarsa dihitung dari terakhir tamu mendapatkan poin dan tidak ada penambahan poin dalam masa satu tahun.

Q : Bisa kah seorang tamu member menggunakan benefit-benefit nya ; Room Discount, F&B Discount, Spa Discount, tanpa menunjukkan fisik kartu dengan alasan kartu tersebut tertinggal, Akan tetapi tamu tersebut menunjukkan foto kartu beserta ID Card nya?

A : Tidak bisa, tamu member wajib menunjukkan kartu fisik saat ingin menggunakan benefit nya. Dan nama yang tertera pada kartu member harus sesuai dengan ID Card (SIM/KTP/Passport)

QUESTIONS & ANSWERS

Q : Haruskah member menginap di hotel yang bersangkutan apabila hendak menggunakan membership benefit-benefit nya seperti 10% discount on F&B dan Gallery?

A : Tamu tersebut tetap bisa menikmati diskon 10% tanpa menginap jika tamu member tersebut setidaknya telah menjadi member Gold dengan ketentuan menginap minimum 3x dalam setahun.

Q : Apakah discount yang di peruntukkan F&B outlets, Spa, Sido Muncul Gallery tersebut bisa di akumulasikan dengan promo yang lain?

A : Tidak, Benefit-benefit tersebut tidak bisa di gabung dengan promo lain.

QUESTIONS & ANSWERS

Q : Apakah redemption poin ini juga bisa untuk me-redeem kamar, jika iya, butuh berapa point?

A : Bisa, untuk tipe kamar deluxe dibutuhkan 1000 points untuk dapat di redeem, lebih detailnya dapat mengunjungi website kami di rewards.hotelentrem.com

Q : Tamu yang melakukan reservasi melalui online travel agent, apakah berhak mendapatkan poin?

A : Reservasi melalui online travel agent TIDAK eligible untuk di poin kan.

Q : Apakah semua tamu member (Blue hingga Black) memiliki benefit-benefit discount pada merchant-merchant yang sudah di tunjuk ; seperti Koena-Koeni Villa Bali, Tanamera Café Yogyakarta, Shabuauce ?

A: Tidak, hanya tamu-tamu yang berstatuskan member Gold hingga Black.

QUESTIONS & ANSWERS

Q : Apabila ada tamu menginap dengan tanpa membayar (Complimentary) dan ada penambah konsumsi di hotel dengan membayar, apakah kedatangan tamu tersebut dihitung sebagai kedatangan, mendapatkan poin dan biaya di luar kamar juga bisa di poinkan?

A : Tidak bisa terhitung kedatangannya dan tidak bisa di poin kan untuk biaya di luar kamarnya.

Q : Ketika tamu pemegang Black member, di tahun berikutnya tidak bisa datang sebanyak 25 kali dan hanya bisa datang 2x saja, apakah tamu tersebut akan downgrade ke level bawahnya, platinum?

A : Tidak, tamu member tersebut akan down grade ke blue member sesuai ketentuan blue member dengan jumlah kedatangan dibawah 3x atau tidak menginap sama sekali.

QUESTIONS & ANSWERS

Q : Adakah jumlah patokan untuk menukarkan poin?

A : Tidak ada, selama poin mencukupi untuk di redeem atau ditukarkan.

Q: Bagaimana cara mendapatkan poin selain menginap?

A: Hanya dengan menginap tamu bisa mendapatkan poin kecuali tamu tersebut adalah booker.

Q: Saat tamu menginap, dibutuhkan waktu berapa lama sampai poin dapat terlihat di website?

A: Poin akan terlihat di website kami setelah 1 x24 jam setelah tamu check out.

QUESTIONS & ANSWERS

Q: Semisal tamu ter-upgrade ke (Gold-Black) Member di hari itu, apakah tamu dapat menerima kartu tersebut di hari yang sama?

A: Pembuatan kartu memerlukan waktu minimum 10- 14 hari kerja, tamu bisa memilih untuk mengambil langsung pada kedatangan berikutnya atau jika tamu ingin menerima kartu segera, kami bisa mengirimkan melalui pos sesuai mailing address tamu tersebut.

Q: Apakah tamu bisa merasakan fasilitas redemptions service/ product setelah me-redeem points melalui website di hari yang sama?

A: Proses Claim Redemption Voucher ini membutuhkan minimum 10 hari kerja untuk sampai ke tangan tamu.

THANK YOU FOR BECOMING OUR LOYAL CUSTOMER,
WE ARE LOOKING FORWARD TO WELCOMING YOU AGAIN SOON.

TENTREM REWARDS



EMAIL rewards@hoteltentrem.com PHONE +62 274 641 5555