

## CONSEJOS

# CONTACTOS Y PROCEDIMIENTOS

## INFORMACIÓN DE CONTACTO IMPORTANTE

### GUÍAS VACACIONALES RAINTREE

01.800.667.2711 desde el interior de la República Mexicana o 5283.0848 desde la Ciudad de México. Abierto 9am – 8pm Hora Centro de lunes a viernes y 9am – 5pm Hora Centro los sábados. Cualquier duda relacionada con reservaciones y Membresías.

### ATENCIÓN A SOCIOS

[memberservices\\_esp@raintreeclub.com](mailto:memberservices_esp@raintreeclub.com)

Información sobre Membresías, uso de Puntos o problemas para ingresar en la Sección de Socios.

### CONCIERGE

[travelconcierge@raintreeclub.com](mailto:travelconcierge@raintreeclub.com)

Transporte desde y hacia el resort, solicitudes para ocasiones especiales o preguntas generales sobre uno de nuestros resorts.

### RAINTREE BLUE

[raintreeblue@raintreeclub.com](mailto:raintreeblue@raintreeclub.com)

Información y asistencia sobre este tipo de Membresía.

### CUOTAS DE MANTENIMIENTO

[cuotademantenimiento@raintreeclub.com](mailto:cuotademantenimiento@raintreeclub.com)

Preguntas sobre pagos o cuotas de mantenimiento, problemas con facturación, planes de pago y opciones.

### CONTRATOS

[contracts@raintreeclub.com](mailto:contracts@raintreeclub.com)

Solicite una copia del contrato (puede haber tarifas asociadas con estos servicios).

### TRANSFERENCIAS

[transfers@raintreeclub.com](mailto:transfers@raintreeclub.com)

Agregue o elimine beneficiarios u otros Socios debido a fallecimiento o divorcio o transfiera la Membresía a un tercero (puede que haya cargos asociados con estos servicios).

## PROCEDIMIENTOS E INFORMACIÓN ÚTILES

### Actualización de Información Personal (Nombre, Dirección, Teléfono, Correo Electrónico)

- Sección de Socios en el Sitio Web- haga clic en "Mi Perfil" en la barra lateral izquierda
- Llame a una Guía Vacacional Raintree

### Buscar una Reserva o Imprimir una Confirmación

- Sección de Socios en el Sitio Web- haga clic en "Sus Reservaciones" en la barra lateral izquierda

### Cancelación de Reserva

- Llame a un Guía Vacacional Raintree
- Reservas de Puntos Internos (resorts de Raintree, Asociados y Diamond)

#### SI CANCELA SU RESERVACIÓN

90+ días antes de la fecha de llegada  
30-89 días antes de la fecha de llegada  
0-29 días antes de la fecha de llegada\*

#### ¿PENALIZACIÓN?

No  
\$100 USD  
\$150 USD

#### ¿REEMBOLSO DE PUNTOS?

100%  
100%  
50%

\*En este período, puede renunciar a pagar el cargo de \$150 USD si pierde todos sus Puntos  
\*En este período en The River Club, el Socio es responsable de los Cargos del Desarrollo

- Rentas Raintree

#### SI CANCELA SU RESERVACIÓN

15+ días antes de la fecha de llegada\*  
0-14 días antes de la fecha de llegada\*  
Ausencia\*

#### ¿PENALIZACIÓN?

No  
Sí  
Sí

#### ¿REEMBOLSO DE DINERO?

100%  
50%  
0%

### Pago de la Cuota de Mantenimiento en Línea y Registros

- Sección de Socios en el Sitio Web- haga clic en 'Pague su Cuota de Mantenimiento' o 'Historial de Cuota de Mantenimiento' en la barra lateral izquierda.

### Búsqueda de Cargos de Resort

- Los Cargos en Propiedades Asociadas y Afiliadas se pueden encontrar en el Directorio de Desarrollos o en la sección de Uso de Puntos de la Sección de Socios en el sitio web.

### Solicitud de Mejora de Unidad Gratis

- Contacte a un Guía Vacacional Raintree de 15 días a 24 horas antes de su fecha de llegada confirmada. Dentro de este período de tiempo, todos los Socios pueden solicitar una unidad de mayor tamaño o una mejora de nivel sin cargo. Este beneficio se basa en la disponibilidad.

Nota: cualquier solicitud de unidad debe procesarse llamando a un Guía Vacacional Raintree; las solicitudes hechas directamente con el resort no pueden ser confirmadas. Los huéspedes de los Socios no tienen este beneficio.

## MI RAINTREE

# PERSPECTIVA DE UN SOCIO: JAN CARTWRIGHT SOBRE CANCÚN

Socios desde hace más de 25 años, Jan y su esposo, James, han visitado varios lugares a través de RVC, desde San Martín hasta Whistler, pero su lugar favorito para visitar es Club Regina Cancún.

En Facebook, ella compartió su amor por el resort: "el personal ha sido amable y siempre dispuesto a hacer todo lo posible por hacerme sentir como en casa. ¡Incluso el sr. Pantaleon me invitó a una junta de colaboradores una vez! El personal de recepción, el de atención a Socios, los botones, están todos dispuestos a ayudar incluso si no forma parte de su trabajo. Hemos conocido a tanta gente amable y sincera, siento que tengo una gran familia".

También ha compartido su entusiasmo por nuestro programa de conservación de tortugas en Cancún: "las he visto llegar a la playa y poner sus huevos, volver al agua, después he visto a los guardias de seguridad enterrar los huevos, poner marcadores en los nidos y luego han ayudado a las tortugas a llegar al mar. ¡Es realmente uno de los actos de la naturaleza más increíbles en la que he tenido el placer de participar!"

### ASÍ QUE CONTACTAMOS A JAN PARA AVERIGUAR MÁS SOBRE SUS EXPERIENCIAS EN CANCÚN:

**Además del personal increíble que mencionó, ¿qué le gusta de sus visitas a Cancún?** El agua y la playa son tan hermosas como cualquier otro lugar en el que he estado en el Caribe. Buenos restaurantes, partidos de fútbol entre el personal, acceso fácil al autobús y por supuesto, ver a las tortugas poner sus huevos y luego poder liberarlas en el mar.

### ¿Alguna actividad o recomendación sobre el lugar?

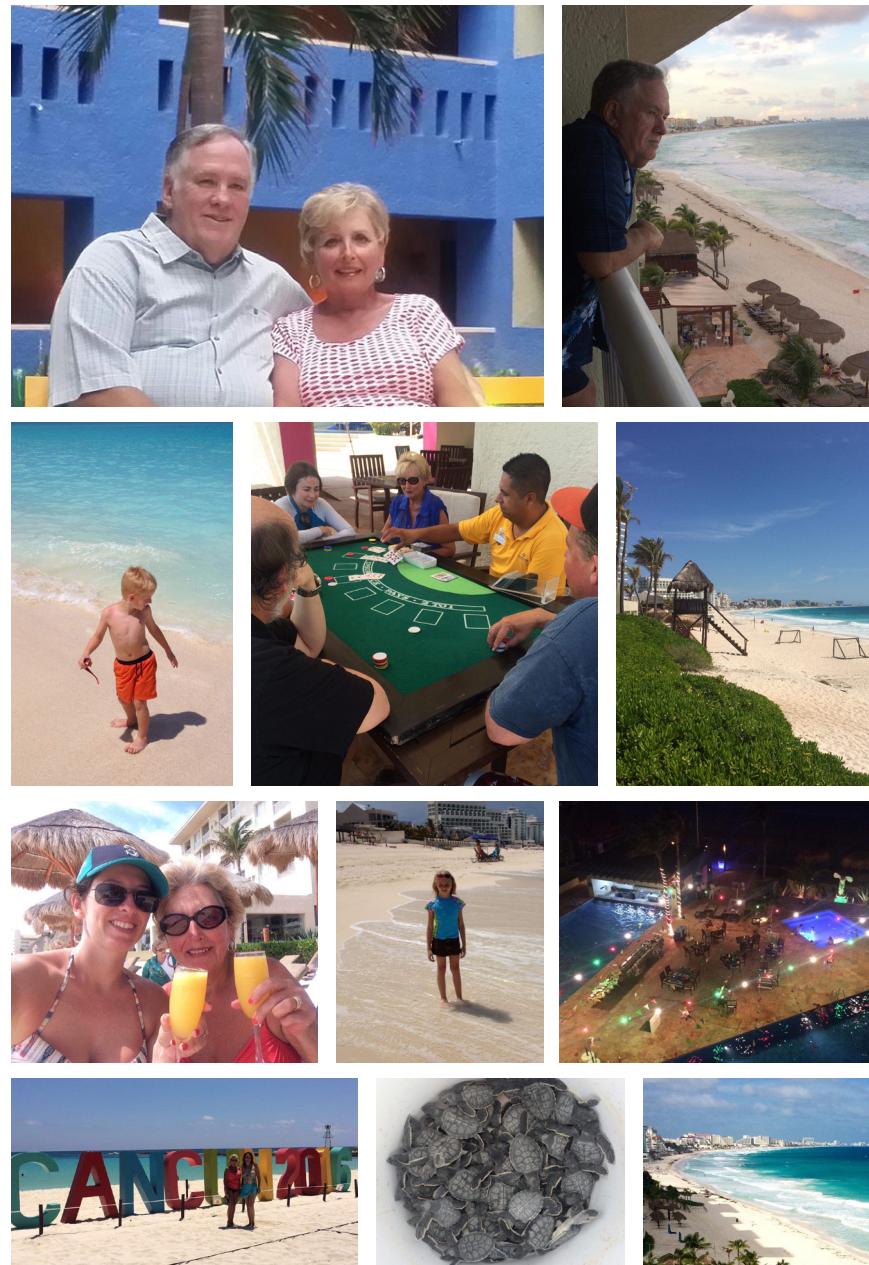
Algunas de nuestras actividades favoritas en Cancún: Chichén Itzá, tuvimos mucha suerte de haber ido durante el equinoccio y haber visto la sombra de la serpiente en el [templo] Kukulcán y pudimos subir antes de que cerraran esa parte; Cobá es una excursión buena; Xoximilco en el Día de los Muertos; pesca en alta mar por supuesto; y hacer esnórquel en Isla Mujeres. Una de las cosas favoritas que hicimos fue ir a Mérida- volamos a Cancún, alquilamos un automóvil, entregamos nuestro equipaje al personal del Club, después manejamos a Mérida para quedarnos 3 o 4 noches y luego ¡regresamos al Club por una semana!

### ¿Con qué frecuencia va a Club Regina Cancún?

### ¿Tiene una época del año favorita para ir?

Intentamos ir al menos dos veces al año, por varios períodos de tiempo. Hemos visitado en cada temporada y algunas veces traemos amigos y familias con nosotros. ¡Hice la ceremonia de boda para mi hijo en la playa! ¡A nuestros hijos que son adultos también les encanta! Nos gusta mayo, pero es demasiado temprano para las tortugas, así que a mediados de junio es bueno para eso. Hemos hecho muchos amigos a lo largo de los años y hay una pareja con la que todavía vamos de vacaciones que conocimos en 1999.

**¿Cuándo es su próxima visita a Cancún?** Estamos planeando regresar en algún momento en mayo/junio de este año. ¡Solo tenemos que hacer las reservaciones!





A fines de 2018, **Club Regina Los Cabos** y **Club Regina Puerto Vallarta** solicitaron y recibieron el reconocimiento "Distintivo H" por parte de SECTUR (Secretaría de Turismo de México). Uno de los reconocimientos más prestigiosos otorgados por la Secretaría de Turismo a los restaurantes y hoteles que cumplen con estándares de higiene específicos. El objetivo de estas normas es garantizar la seguridad en el servicio de alimentos y bebidas y promover la imagen de México en todo el mundo con respecto a la seguridad alimentaria.

Se cubren 151 puntos para ser reconocido con el "Distintivo H", de los cuales 26 deben alcanzarse al 100%, mientras que 125 deben alcanzarse a un mínimo de 90%. Las áreas que se inspeccionan incluyen: recepción y almacenamiento de alimentos, manejo de substancias químicas, refrigeración y congelación, área de cocina, preparación de alimentos, servicio, agua y hielo, servicios sanitarios para empleados, manejo de basura, control de plagas, personal y bar.

Felicitaciones a los gerentes generales, Oliva Galeana y Alberto Berriel, y a cada uno de los miembros de su maravilloso equipo que continuamente contribuyen a Crear Vacaciones Extraordinarias.

**Club Regina Cancún** se está preparando para su inspección a finales de 2019.



# PERSONAL DESCATADO



## ANTONIO ANGUIANO QUEVEDO

BOTONES - DESDE 2006 CLUB REGINA CANCÚN

**¿Cómo es un día típico en su trabajo?** Lo primero que hago es organizar las llegadas y partidas asegurándome de programarlas para que estemos a tiempo para los Socios y huéspedes. Además, me aseguro de tratar su equipaje con respeto y ser responsable al manejarlo.

**¿Qué es lo que más ansía, ya sea durante el día a día o en el año?** El reconocimiento que recibimos por hacer un buen trabajo siempre es algo que motiva. Así que un buen día es cuando nos lo dejan saber. Durante el año, me encanta el invierno porque recibimos a muchos de nuestros visitantes regulares y siempre es muy agradable verlos regresar. En todo caso, cada temporada es muy agradable para estar en Cancún.

**¿Hay algún aspecto sobre su trabajo que pueda sorprender a la gente?** No estoy seguro, todo lo que hacemos es bastante abierto al público, pero si hay algo que no forma parte de nuestro trabajo, ¡también lo haremos realidad!

**¿Tiene alguna experiencia que recuerde con cariño que involucre a un Socio?** Muchas y todas muy positivas. Solo de saber que nuestros Socios quieren regresar cada año es una gran satisfacción, realmente. Que nos vean como familia es nuestra recompensa y dice mucho de nuestros hoteles. Así que es muy importante para nosotros.

**¿Cuándo supo que Raintree era una compañía en la que quería trabajar a largo plazo?** Me encanta trabajar aquí, todo es positivo. Tengo un jefe que es una excelente persona, una gran relación de trabajo con mis compañeros y nuestros Socios son maravillosos.

**¿Qué pasa detrás de bambalinas que disfruta bastante?** Me gustan las reuniones pues podemos ver a nuestros demás compañeros en los otros departamentos. También me gustan las celebraciones de los cumpleaños porque disfrutamos por un momento conversando con todos.

**¿En dónde es normal verlo en sus días libres?** En mis días libres me gusta llevar a mi familia a los Cenotes o a la playa. ¡Les encanta! Tengo tres hijos y disfrutan mucho de la belleza de Cancún. Somos de verdad muy afortunados de pasar nuestros días en este lugar.

**Siempre estamos aprendiendo algo nuevo. ¿Hay algo que quisiera aprender?** Me gustaría aprender más idiomas. Hablo español e inglés pero me encantaría aprender francés y japonés.

**Siendo un empleado con varios años en la compañía, ¿qué derecho cree que se ha ganado?** No estoy seguro si es un derecho, pero con cada año que pasa, me siento más y más responsable y motivado a hacer un buen trabajo.

## PROMOCIONES DEL RESORT

# EVENTOS DE PRIMAVERA EN LOS RESORTS CLUB REGINA



## CLUB REGINA LOS CABOS

### Día de San Patricio, 17 de Marzo

Cubeta de 6 cervezas por \$325 pesos y una cena buffet especial

### Fiesta Mexicana, 5 de Mayo

Buffet mexicano, bailes tradicionales y mucha diversión con nuestro equipo de actividades

### Día de la Madre, 10 de Mayo

Celebre con un menú de cena especial, entretenimiento y regalos

### Degustación de Vinos con Música en Vivo

Todos los martes durante la primavera en el bar del lobby, 5:30pm



## CLUB REGINA PUERTO VALLARTA

### Día de San Patricio, 17 de Marzo

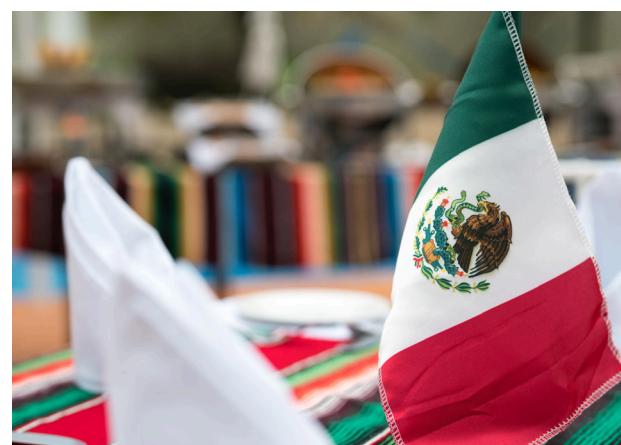
2X1 cocteles verdes todo el día • Platillo especial: sándwich de roast beef

### Semana Santa, 14-27 de Abril

Desayuno buffet \$249 pesos • Pescado zarandeadó servido en La Cevichería de 12pm a 6pm

### Día de la Madre, 10 de Mayo

Menú de cena de 4 tiempos especial con música en vivo y una copa de vino tinto Lambrusco de cortesía, \$395 pesos



## CLUB REGINA CANCÚN

### Día de San Patricio, 17 de Marzo

Segunda Hora Feliz en el Bar de Alberca de 4pm a 5pm

### Semana Santa, 14-27 de Abril

Platillo especial: pescado Tikin Xic, \$499 pesos • 2x1 ensaladas durante la cena en Inizio • Platillo especial del Jueves Santo (18/4): paella

### Día de la Madre, 10 de Mayo

Copa de vino de cortesía con una cena en Inizio (rojo o blanco nacional)



## PROMOCIONES DEL RESORT

# DISPONIBILIDAD DE ÚLTIMA HORA EN PRIMAVERA



La temporada de esquí está en marcha - ¡Revise la disponibilidad de última hora en estos resorts de montaña y reserve antes de que la nieve se derrita!

### RESORTS DE MONTAÑA CON SEMANAS DISPONIBLES \*

	semana#	9	10	11	12	13	14	15	16
		Mar2	Mar9	Mar16	Mar23	Mar30	Abr6	Abr13	Abr20
	The Miners Club, Park City				✓	✓	✓	✓	✓
	Park Plaza, Park City			✓		✓	✓	✓	✓
	Franz Klammer Lodge, Telluride	✓				✓	✓		
	Teton Club, Jackson Hole						✓		
Whistler Resorts	Aspens		✓			✓	✓		✓
	Ironwood	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Northstar	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
	Powders Edge					✓			✓
	Snowbird		✓		✓	✓			✓
	Woodrun				✓	✓	✓		✓
	Tyndall Stone						✓	✓	
	Whistler Creek	✓	✓	✓					✓

\*Datos tomados el 20/2/19. Disponibilidad sujeta a cambios.

[WWW.RAINTREEVACATIONCLUB.COM](http://WWW.RAINTREEVACATIONCLUB.COM)





# ¡Prepárate para un verano sensacional!



¿Qué más quisieras tener en el verano que un poco de **sol y arena?**

Su membresía RCI le ofrece **acceso a más de 4,300 hoteles afiliados.**\* Así es que apresúrate y busca entre todas nuestras opciones, el destino de playa de tus sueños.

**TIP**

No encontraste en este momento lo que buscabas? Abre una **lista de espera** y RCI continuará buscando por ti las 24 horas del día los 7 días de la semana.<sup>1</sup>

**iComienza ya a planear tus vacaciones de verano!**

Llama **5283 0848 / 01800 424.6532**

La participación en el programa de intercambio RCI Points® como Socio Raintree requiere una cuota adicional después del primer año de membresía.

\*Estas vacaciones están limitadas y sujetas a disponibilidad.

<sup>1</sup>La cuota de Intercambio de RCI es requerida para generar una Lista de Espera. La cuota de Intercambio puede ser reembolsable si no se encuentra el inventario deseado, desde que se encuentre en total cumplimiento con todos los requisitos aplicables al programa de Intercambios.

CST: 2046555-50. El registro como vendedor de viajes no constituye aprobación del estado de California. Reg. No. ST-26552 del vendedor de viajes de Florida. **Registro No. 2002-0793** del vendedor de viajes de Nevada. Reg. No. 602357907 del vendedor de viajes de Washington.

RCI y las marcas relacionadas son marcas comerciales registradas y/o marcas de servicio en Estados Unidos e internacionalmente. Todos los derechos reservados.

9998 North Michigan Road, Carmel, IN 46032

© 2019 RCI, LLC. Todos los derechos reservados.



**PUNTA CANA, DOMINICAN REPUBLIC**



**ST. JAMES, BARBADOS**



**TENERIFE, CANARY ISLANDS**

# SUSCRIPCIÓN A ESTADOS DE CUENTA EN LÍNEA\*

Continuando con los esfuerzos de Raintree Vacation Club de ser más cuidadosos con el medio ambiente, los Socios podrán ahora optar por estados de cuenta en línea para sus Cuotas de Mantenimiento en vez de estados de cuenta impresos enviados por correo. ¡Los estados de cuenta en línea se enviarán ahora en español para Socios con dirección en México!

Al visitar nuestro sitio web de [www.raintreevacationclub.com](http://www.raintreevacationclub.com) e ingresar con sus credenciales, los Socios podrán elegir este beneficio siguiendo los pasos a continuación:

1. Ingrese a [raintreevacationclub.com/es](http://www.raintreevacationclub.com/es) con sus credenciales y haga clic en “**Pague su Cuota de Mantenimiento**”



2. En la sección de Opciones, seleccione “**Historial de Estado de Cuenta Electrónico**”.



3. Esto abrirá su estado de cuenta en línea.

4. Marque la caja de “**Envíeme Notificaciones de Estados de Cuenta en Línea**”.



Seleccione en cual de las cuentas le gustaría recibir sus estados de cuenta en línea.

Seleccione el correo electrónico que ya ha estado en uso en la cuenta usando el menú desplegable y haciendo clic en “**Seleccione un Correo Electrónico**”. Si el correo electrónico que prefiere usar para recibir los estados de cuenta no está en esta lista, haga clic en “**Ingrese un Correo Electrónico**” y agréguelo.

Haga clic en el botón “**Guardar Cambios**”.

5. Los Socios recibirán un correo electrónico pidiendo que confirme esta acción. Luego verá estos mensajes:



6. Desde el correo electrónico que se le envía para confirmar, haga clic en el enlace y una página nueva se abrirá para confirmar el correo electrónico”:



¡Así de fácil! Si tiene dudas o necesita ayuda para ingresar a nuestro sitio web, por favor no dude en comunicarse con un Guía Vacacional Raintree llamando al 01.800.667.2711 desde el interior de la república mexicana o al 5283.0848 desde la Ciudad de México. También puede contactar al departamento de Atención al Socio enviando un correo electrónico a [memberservices\\_esp@raintreeclub.com](mailto:memberservices_esp@raintreeclub.com).

\*Disponible solo en inglés y español, dependiendo del país de residencia