



CONDITIONS GÉNÉRALES D'ADHÉSION

Table des matières

1.	CARACTÉRISTIQUES DU PROGRAMME	2
2.	DÉFINITIONS	2
3.	HÔTELS PARTICIPANTS AU PROGRAMME	4
4.	ADHÉSION AU PROGRAMME	4
4.1.	Conditions d'adhésion	4
4.2.	Modalités d'adhésion	5
4.3.	Compte client	5
5.	UTILISATION DE LA CARTE.....	6
6.	SUSPENSION OU RESILIATION DE L'ADHESION.....	6
7.	GAIN DE POINTS ALL - ACCOR LIVE LIMITLESS	7
7.1	Généralités sur le gain de Points.....	7
7.2	Gain de Points dans le cadre d'un Séjour Eligible.....	7
7.2.1.	Tarifs éligibles au gain de Points pour les Séjours Eligibles.....	8
7.2.2.	Dépenses éligibles dans le cadre d'un Séjour Eligible	8
7.2.3.	Barème de gain de Points Reward dans le cadre d'un Séjour Eligible	9
7.2.4.	Barème de gain de Points Statut dans le cadre d'un Séjour Eligible	10
7.3.	Gain de Points Reward dans le cadre de la Dining Offer (Bars et restaurants hors hébergement)	11
7.3.1.	Paiement via l'application Accor All	12
7.3.2.	Paiement via le terminal de paiement	13
7.4.	Gain de Points Statut et Points Reward via l'offre Vol + Hotel.....	13
7.5.	Gain de Points Reward dans les enseignes Partenaires	14
7.6.	Offres spéciales et opérations promotionnelles.....	14
8.	STATUTS	15
9.	AVANTAGES ET SERVICES PROPOSÉS AUX MEMBRES dans LES HOTELS PARTICIPANTS	15
9.1.	Avantages et services du Programme applicables à tous les Membres	15
9.2.	Garantie de disponibilité.....	15
9.3.	Avantage spécifique : le Suite Night Upgrade (surclassement en suite pour une nuit)	17
9.4.	Petit-déjeuner offert le weekend.....	20
9.5.	Don d'un Statut Gold à la personne de son choix.....	21
9.6.	Dining & Spa Rewards.....	21
10.	UTILISATION DES POINTS REWARD.....	24
11.	QUESTIONS RELATIVES AU COMPTE DU MEMBRE	27
11.1.	Réclamation pour points manquants au sein du réseau des hôtels participants	27
11.2.	Réclamation pour Points manquants liés à une enseigne Partenaire	27
12.	CONDITIONS & PROCÉDURES DE SUSPENSION OU DE RÉSILIATION	28

12.1.	Résiliation à l'initiative du Membre	28
12.2.	Suspension ou résiliation à l'initiative d'ACCOR	28
12.3.	Effets de la suspension.....	28
12.4.	Effets de la résiliation	28
13.	COMMUNICATIONS DU PROGRAMME.....	29
14.	PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES	29
15.	ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'ADHÉSION DU PROGRAMME, RÉGLEMENT DES LITIGES ET LOI APPLICABLE	30
16.	INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES	31

À compter du 30 avril 2024

1. CARACTÉRISTIQUES DU PROGRAMME

Le programme de fidélité ALL - Accor Live Limitless (le « Programme ») proposé par ACCOR SA, Société Anonyme, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 602 036 444 dont le siège social est sis au 82, rue Henri Farman CS20077 - 92445 Issy-les-Moulineaux - France (« ACCOR »), a pour objet de faire bénéficier ses Membres des avantages décrits ci-après lors de leurs séjours dans les hôtels du groupe Accor participants au Programme ainsi que chez les Partenaires du Programme.

Le Programme est régi par les présentes conditions générales d'adhésion (les « CGA du Programme »). Les CGA du Programme sont consultables sur le site <http://all.com/> ainsi que sur l'application Accor ALL (le ou les « Site(s) »). Accor se réserve le droit de les modifier à tout moment. Les CGA du Programme modifiées prendront effet à la date de leur mise en ligne sur le Site et sont réputées acceptées sans réserve par tout utilisateur qui navigue sur le Site postérieurement à leur mise en ligne. Les CGA du Programme applicables sont celles en vigueur au jour de la navigation sur le Site.

Le Programme n'est disponible que si la législation du pays de résidence du Membre l'autorise. Dans le cas contraire, l'adhésion est nulle et non avenue.

2. DÉFINITIONS

- **Carte Eligible** ; désigne les cartes de paiement permettant au Membre de gagner (ou le cas échéant d'utiliser) les Points Reward dans le cadre de la Dining Offer.
- **Check-in** : date d'arrivée à l'hôtel.
- **Check-out** : date de départ de l'hôtel.
- **Client** : personne physique non-Membre du Programme consommant une nuitée hôtelière ou un Day Use.
- **Day Use** : réservation d'une chambre d'hôtel ou d'un bureau uniquement durant la journée (arrivée et départ le même jour).
- **Débours** : avance d'argent en liquide octroyée exceptionnellement par certains hôtels et ne donnant pas lieu au gain de Points.

- **Dining Offer** : offre de gain de points Reward dans les bars et restaurants participants, sans nécessairement séjourner à l'hôtel.
- **Membre** : client ayant accepté les Conditions Générales d'Adhésion du Programme.
- **Montant minimum** : désigne un montant égal ou supérieur à 1€ toutes taxes comprises, et égal ou supérieur à 1 000 points Reward lors d'un paiement en points. Le montant minimum de paiement établi par l'hôtel prévaut sur le montant minimum de transaction dans le cadre de la Dining Offer
- **Nuit Statut** : nuit effectuée par un Membre permettant de gagner des Points Statuts dont le cumul permet d'accéder à un Statut en suivant le barème décrit à l'article 8. Seules sont éligibles les nuits effectuées par un Membre dans le cadre d'un séjour dans un hôtel participant au Programme, réservé via l'un des canaux de distribution éligible et à un tarif éligible au gain de Points, tels qu'identifiés à l'article 7.2 ci-dessous.
- **Partenaire** : société non exploitée sous l'une des marques du groupe Accor mais qui participe au Programme de l'une des deux manières suivantes : en offrant des Points Reward aux Membres consommant dans son propre réseau, et/ou en offrant la possibilité de transférer des Points Reward vers son propre programme de fidélité ou inversement. Les Partenaires peuvent intervenir dans les secteurs du transport, des loisirs, du commerce, du tourisme, etc.
- **Point** : unité générée par un Membre, grâce à un barème, à la suite d'un Séjour Éligible dans un hôtel participant au Programme, d'une prestation éligible consommée chez un Partenaire ou dans le cadre d'une offre spéciale ou d'une opération promotionnelle. Il existe deux types de Points, les Points Reward et les Points Statuts, qui sont comptabilisés séparément et ne peuvent être fusionnés.
 - Points Reward : points obtenus par un Membre et que le Membre peut convertir en Récompenses.
 - Points Statuts : points obtenus par un Membre en application du barème indiqué à l'article 7.8 et permettant au Membre d'accéder aux différents Statuts du programme.
- **Récompense** : toute prestation, produit ou avantage obtenu au moyen des Points Reward accumulés par un Membre.
- **Régularisation** : crédit de Points faisant suite à une réclamation du Membre ou une erreur du Programme.
- **Restaurants et bars participants** : désigne tous les restaurants et/ou bars dans lesquels le Membre peut gagner (ou les cas échéants, utiliser) des Points Reward, dans le cadre de la Dining Offer
- **Séjour Éligible** : séjour réservé dans un hôtel participant, aux tarifs éligibles (tels que définis à l'article 7.1 « Tarifs éligibles au gain de Points ») via les canaux de distribution Accor (Sites, centrale de réservation Accor, hôtels) et agences de voyages traditionnelles connectées automatiquement avec la centrale de réservation Accor. Les séjours réservés auprès d'un revendeur, d'un tour opérateur ou d'une agence de voyage en ligne tierce (tels que Expedia.com, booking.com, etc.) ne sont pas des Séjours Éligibles et ne donneront droit à aucun crédit de Points, ni au cumul de Nuits Éligibles pour l'obtention d'un Statut.

- **Statut** : niveau conditionné au nombre de Nuits Statuts ou au nombre de Points Statuts gagnés par le Membre sur une période donnée et qui définit (i) les avantages reçus par le Membre et (ii) un certain barème de gain de Points Reward.
- **Transaction** : acte de crédit ou débit de Point(s) sur le compte d'un Membre.

3. HÔTELS PARTICIPANTS AU PROGRAMME

Les hôtels qui participent au Programme sont ceux exploités sous l'une des marques du groupe Accor, à l'exception des hôtels et des marques dont la liste figure dans la rubrique du site all.accor.com dédiée au programme de fidélité (voir les marques et hôtels participants et les hôtels et marques en exception disponibles [ici](#)).

Lorsqu'un hôtel ou une marque rejoint le réseau Accor ou lorsqu'un hôtel devient un hôtel participant au Programme, seuls les séjours éligibles effectués dans l'hôtel concerné postérieurement à cet événement pourront ouvrir droit pour les Membres au gain de Points et aux autres avantages du Programme.

Lorsqu'un hôtel quitte le réseau Accor ou cesse d'être un hôtel participant, après la réservation mais avant le séjour d'un Membre, ce Membre :

- ne gagnera aucun Point, ne bénéficiera d'aucun service et d'aucun avantage à l'hôtel lié à son Statut,
- ne pourra pas bénéficier des éventuelles offres spéciales auxquelles l'hôtel concerné aurait participé,
- le cas échéant, se verra re-créditer les Points Reward utilisés pour effectuer tout ou partie de sa réservation et sera tenu au paiement à l'hôtel des sommes correspondant au nombre de Points Reward utilisés pour sa réservation.

Accor fera ses meilleurs efforts pour prévenir les Membres concernés par une telle situation dans un délai raisonnable avant le séjour.

4. ADHÉSION AU PROGRAMME

4.1. Conditions d'adhésion

Peuvent adhérer au Programme toutes les personnes physiques majeures ou ayant la capacité juridique pour contracter au sens de la loi du pays de résidence du Membre.

L'adhésion au Programme est gratuite.

Elle est matérialisée par la carte de Membre qui peut être remise sur support physique ou électronique, en fonction du Statut et/ou du choix du Membre. Quel que soit son support, la carte de Membre est nominative et strictement personnelle. Elle ne peut être ni vendue, ni prêtée, ni cédée. Elle ne constitue pas un moyen de paiement et ne garantit pas la réservation. Chaque carte mentionne le nom du Membre, le numéro d'identification individuel et la date d'échéance du Statut (A partir du statut Silver – voir article 8 ci-dessous). Chaque Membre ne peut détenir qu'une seule carte ALL - Accor Live Limitless, qui ne peut être utilisée que par le Membre dont le nom figure sur la carte.

La possession d'une adresse e-mail individuelle valide est indispensable pour adhérer au Programme. Une même adresse e-mail ne peut pas être utilisée par plusieurs Membres.

L'adhésion au Programme engendre l'acceptation des communications électroniques liées au fonctionnement et aux services proposés par le Programme (messages d'information, relevés de Points, fonctionnement du compte client, etc.). Si le Membre ne souhaite plus recevoir ces informations inhérentes à la vie du Programme, il devra demander sa radiation du Programme conformément à l'article 12.1.

Les Membres du Programme acceptent que celui-ci soit modifié en tout ou partie et à tout moment. Les modifications apportées susceptibles de modifier substantiellement les droits et obligations des Membres au titre du Programme feront l'objet, dans un délai raisonnable avant leur application, d'une information des Membres notamment par voie d'affichage sur le site all.accor.com et/ou par voie d'une communication électronique. Les Membres conservent la possibilité de résilier leur adhésion conformément à l'article 12.1.

Toute participation au Programme postérieurement à la date de prise d'effet des modifications en manifeste l'acceptation par le Membre.

4.2. Modalités d'adhésion

Un Client peut adhérer au Programme :

- lors de son séjour dans l'un des hôtels participant au Programme ;
- en s'inscrivant en ligne sur le site all.com ;
- via les centres de réservation téléphonique Accor ;
- ou par tout autre moyen pouvant être mis à la disposition du Client.

Le Client devra fournir les éléments nécessaires et obligatoires demandés lors de son adhésion.

Le nouveau Membre devra accepter les CGA du Programme.

A compter de cette acceptation, le Membre peut bénéficier de l'intégralité des services du Programme : accès aux différentes fonctionnalités du site all.accor.com (accès aux Récompenses, consultation de son compte client, conversion des Points Reward...), reconnaissance sur tous les sites internet et centres d'appels du groupe Accor lors de la réservation.

4.3. Compte client

Afin d'adhérer au Programme, le Client doit créer un compte client en renseignant les informations requises dans le formulaire d'inscription, et notamment ses identifiants de connexion (les « Identifiants »). A cet égard, le Client garantit que les informations qu'il aura fournies dans le formulaire d'inscription ou communiquées à Accor sont vraies et complètes. Accor ne saurait encourir de responsabilité si des erreurs ou informations incomplètes ont été renseignées ou communiquées par le Client et si, de ce fait, Accor est dans l'impossibilité de faire bénéficier le Client du Programme dans les conditions prévues aux présentes.

Les Identifiants du Client sont strictement personnels et confidentiels. Leur conservation et leur utilisation s'effectuent sous la seule responsabilité du Client. Accor ne saurait encourir de responsabilité vis-à-vis du Client pour tout préjudice subi à la suite d'une utilisation illicite, frauduleuse ou abusive de ses Identifiants.

Il est de la responsabilité du Client d'informer Accor immédiatement si une personne non autorisée a utilisé ses Identifiants, mais également en cas de perte ou d'oubli de ses Identifiants.

L'utilisation du compte client permet notamment au Membre de :

- consulter son relevé de points, ses soldes de Points et autres Récompenses, son solde de Nuits Statuts, son historique de Transactions et son Statut ;
- être reconnu sur le Site ou les services mobiles ;
- renseigner ses préférences de séjour, ses préférences personnelles, ses marques et destinations favorites ;
- consulter l'historique de ses réservations et modifier, le cas échéant, ses réservations en cours ;
- s'abonner aux newsletters Accor, ALL - Accor Live Limitless et des marques hôtelières de Accor, et consulter et gérer ses abonnements ;
- accéder à des offres et des services personnalisés.

5. UTILISATION DE LA CARTE

Pour bénéficier de ses avantages, le Membre doit indiquer son numéro de carte lors de chaque demande de prestation et/ou présenter sa carte (sur support physique ou électronique) ou son numéro de carte dès son arrivée à l'hôtel. Le respect de ces dispositions conditionne l'octroi des avantages du Programme.

En cas de perte ou de vol de sa carte, le Membre doit en informer ACCOR et commander une nouvelle carte dans son compte client sur le Site en cliquant sur : « *Recevoir votre carte par courrier* ».

6. SUSPENSION OU RESILIATION DE L'ADHESION

Tout manquement aux présentes CGA du Programme par un Membre, tout défaut de règlement (note d'hôtel, facture ou tout autre engagement) en lien avec les biens ou les services proposés par les hôtels, Accor ou leurs partenaires ou dans le cadre du programme ALL – Accor Live Limitless, toute utilisation abusive ou frauduleuse de la carte ou des Points, toute falsification des informations communiquées ainsi que tout comportement préjudiciable ou répréhensible par lui ou l'une des personnes l'accompagnant (notamment fâcheux, malveillant ou insultant à l'égard du personnel de l'hôtel, de la clientèle, du personnel du service client, ou de toute autre personne en lien avec les services, avantages ou autres proposés par les hôtels ou par Accor) y compris lors d'un événement organisé dans le cadre du Programme, pourra entraîner, à la seule convenance de ACCOR, la suspension temporaire de l'adhésion du Membre au Programme ou la résiliation sans préavis ni indemnité de son adhésion et la suppression consécutive des Points obtenus avec sa carte, conformément aux conditions stipulées à l'article 12.

Cette suspension ou cette résiliation s'opéreront sans préjudice de toute possibilité d'action de ACCOR à l'encontre du Membre.

7. GAIN DE POINTS ALL - ACCOR LIVE LIMITLESS

7.1 Généralités sur le gain de Points

Nombre de Points. Ne peut être crédité qu'un nombre entier de Points. Si l'application des barèmes de gain de Points aboutit à un nombre décimal de Points, le nombre de Points crédité sera le nombre entier immédiatement inférieur si la décimale est inférieure à 5 et le nombre entier immédiatement supérieur si la décimale est égale ou supérieure à 5.

Conversion de la monnaie locale en euros. Pour le besoin du crédit des Points, le montant des factures payées en monnaie locale hors zone euro sera converti en euros avant application des barèmes de gain de Points. Le taux de change appliqué par l'hôtel au moment du Check-out est extrait de la base de données "Multidevises" (base de données d'informations monétaires ou financières de la banque Reuters).

Incessibilité des avantages. Les Points et les Nuits Statuts ne peuvent pas être transférés à un autre Membre. Ils sont strictement personnels et non cessibles.

Par son adhésion aux CGA du Programme, le Membre reconnaît et accepte que les Points ne constituent pas un moyen de paiement et n'ont aucune valeur monétaire, quelle que soit la manière dont ils ont été obtenus. Aucune somme d'argent ne peut être remise en échange de Points, y compris si ceux-ci sont perdus ou non utilisés.

Validité des Points Reward.

La durée de validité des Points Reward cumulés par un Membre est prolongée de 365 jours consécutifs à chaque fois qu'une transaction donne lieu à un gain de points Reward crédité sur le compte ALL du membre.

Les Points Reward ont une durée de validité de 365 jours consécutifs à partir de la date de la dépense éligible, étant précisé que i) pour les Points Reward cumulés à l'issue d'un Séjour Éligible dans un hôtel participant, cette date est celle du Check-out, ii) pour les Points Reward cumulés à l'issue d'un autre type de transaction (événement éligible à l'offre Meeting Planner, achat de produit ou de service, transfert de points partenaire vers un compte ALL, ...), cette date est celle du crédit des Points Reward.

A défaut de prolongation, tous les Points Reward du compte, quelle que soit l'origine du gain de ses Points Reward, seront perdus sans préavis et sans possibilité de les restaurer ou de les transférer.

7.2 Gain de Points dans le cadre d'un Séjour Éligible

Condition de réalisation effective d'un Séjour Éligible. Lorsqu'un Membre effectue un Séjour Éligible dans l'un des hôtels participant au Programme, comprenant au moins une nuit payante consommée à l'hôtel par le Membre en personne, son compte est crédité des Points et des Nuits Statuts correspondant à son séjour. Le Day Use génère uniquement un crédit de Points ; en revanche, aucune Nuit Statut ne sera comptabilisée.

7.2.1. Tarifs éligibles au gain de Points pour les Séjours Eligibles

Seuls les Séjours Eligibles réservés à un tarif éligible donnent droit aux avantages du Programme.

Sont éligibles tous les tarifs publics, corporate et promotionnels, à l'exception des tarifs suivants :

- les tarifs de chambres pour les réservations de groupe lorsque les chambres sont facturées et réglées globalement par l'organisateur (hors offre promotionnelle Meeting Planner) ;
- Les tarifs de chambre pour les équipages (compagnies aériennes, maritimes ou autres) ;
- Les tarifs « Heartist Rates » (employés Accor, employés des sociétés Partenaires et prestataires du groupe Accor) ;
- Les tarifs tour-opérateurs.

Les tarifs éligibles à l'utilisation des points sont généralement signalés sur le Site. La possibilité d'utiliser les Points Reward à la réservation sera proposée au Membre à l'étape de paiement dès lors que le site choisi, la réservation et le tarif sélectionné le permettent.

7.2.2. Dépenses éligibles dans le cadre d'un Séjour Eligible

Seules les dépenses suivantes sont éligibles au gain de Points, à condition d'avoir été intégralement réglées et que le Membre ait séjourné en personne à l'hôtel :

- les dépenses d'hébergement du Membre dans une chambre de l'hôtel et, le cas échéant, celles d'une autre chambre dans le même hôtel à la même date (soit un total maximum de 2 chambres facturées), à condition (i) que le Membre séjourne dans l'une de ces deux chambres et (ii) que la seconde chambre ne soit pas occupée par un autre Membre ; il est à noter que si le Membre peut cumuler des Points pour les dépenses d'hébergement des deux chambres, les Nuits Statuts ne sont quant à elles comptabilisées que pour une seule chambre : celle occupée par le Membre ;
- Les dépenses relatives à des prestations VERYCHIC réservées via le site all.accor.com ; en revanche, les dépenses réalisées directement sur le site verychic.com ne sont pas éligibles au gain de Points ;
- Les dépenses pour des prestations annexes à l'hébergement au titre d'un Séjour Eligible, à savoir : minibar, téléphone, room-service, télévision payante, repas pris par le Membre dans le restaurant de l'hôtel et consommations au bar de l'hôtel, si restaurant et bar participant ;
- Les dépenses liées à des soins de thalassothérapie ou de balnéothérapie réalisés dans un centre Thalassa sea & spa relié à l'hôtel

En cas de modification d'une réservation d'un Membre en cours de séjour et de paiement par une tierce personne, le Membre ayant initialement fait la réservation pourra gagner des Points sur le séjour modifié, à la condition que la tierce personne (i) ne soit pas elle-même Membre et (ii) séjourne dans la même chambre que ledit Membre.

Base de calcul pour l'attribution des Points. La base de calcul des Points est le montant total de la facture des dépenses éligibles hors taxes. Cette facture doit être intégralement réglée, c'est-à-dire que le paiement doit être accepté et confirmé par l'hôtel. Par conséquent, en cas de défaut de paiement de tout ou partie d'une facture, notamment en cas d'opposition à un chèque, d'un chèque sans provision ou de contestation de paiement par carte bancaire, le membre ne recevra aucun des Points au titre de la facture concernée et ne bénéficiera d'aucune Nuit Statut.

Les règles d'éligibilité des dépenses suivantes diffèrent selon l'infrastructure et la politique de chaque hôtel participant :

- Le centre d'affaires ;
- Les achats en boutique ;
- Les produits et services de spa ;
- Les coiffeurs ;
- Les instituts de beauté ;
- Les green fees pour les golfs ;
- Les stationnements ;
- La blanchisserie.
- Les restaurants

Dépenses Exclues. Les dépenses suivantes ne sont pas éligibles au gain de Points :

- Les dépenses annexes à l'hébergement (même si elles sont payées à l'hôtel) réalisées dans le cadre d'un séjour non éligible ; à l'exception des dépenses de restauration liées à la Dining Offer
- Les taxes (TVA notamment), pourboires, trajets en taxis, transferts de/vers l'hôtel, frais de services et autres frais applicables ;
- Les débours ;
- Les dépenses effectuées dans le cadre de l'organisation d'un séminaire société, d'un banquet, ou de toute autre manifestation, même privée, donnant lieu à un règlement global par le Membre (à l'exception de l'offre promotionnelle Meeting Planner) ;
- Tous les autres frais et dépenses qui ne sont pas spécifiquement énumérés en tant que dépenses éligibles.

7.2.3. Barème de gain de Points Reward dans le cadre d'un Séjour Eligible

Le Programme offre cinq Statuts attribués selon le nombre de Points Statuts gagnés ou le nombre de Nuits Statuts gagnés (Classic, Silver, Gold, Platinum, Diamond) et un Statut disponible uniquement sur invitation. L'accès au Statut sur-invitation relève d'une décision discrétionnaire de Accor, qui invitera les Membres concernés à accéder à ce Statut et leur communiquera les avantages associés et les conditions spécifiques applicables.

Les barèmes de gain de Points Reward des différents statuts sont présentés dans le tableau ci-dessous sur une base de 10 euros de dépenses éligibles.

POUR 10 € DE DÉPENSES ELIGIBLES (hors établissements Thalassa sea & spa)

STATUT	NOMBRE DE POINTS REWARD DANS LES MARQUES PARTICIPANTES*	NOMBRE DE POINTS REWARD GAGNÉS CHEZ MAMA SHELTER, IBIS ET IBIS STYLES	NOMBRE DE POINTS REWARD GAGNÉS CHEZ MANTRA, PEPPERS, BREAKFREE, ART SERIES, ADAGIO ET LES MARQUES DE LONG SÉJOUR**	NOMBRE DE POINTS REWARD GAGNÉS CHEZ ADAGIO ACCESS, JO&JOE, GREET ET IBIS BUDGET***
CLASSIC	25	12.5	10	5
SILVER	31	15.5	12.5	6.25
GOLD	37	18.5	15	7.5
PLATINUM	44	22	17.5	8.75
DIAMOND	50	25	20	10

* Sauf informations contraires indiquées dans le tableau ci-dessus à partir de la deuxième colonne.

** Orient Express Serviced Residences, Fairmont Serviced Residences, SO/ Serviced Residences, Sofitel Serviced Residences, MGallery Living, Mondrian Living, Pullman Living, Swissôtel Living, Hyde Living, Mövenpick Living, Novotel Living, Mercure Living.

*** Les hôtels exploités sous la marque ibis *budget* participent au Programme dans certains pays du monde ([voir la liste des marques participantes et des hôtels et marques en exception disponible ici](#))

Dans les établissements Thalassa sea & spa, le barème applicable est celui de la marque de l'hôtel dans lequel le Membre effectue son séjour.

Statut lors du Check-Out. En cas de changement de Statut du Membre entre la réservation et le Check-out, les règles d'attribution des Points Reward seront celles du Statut au moment du Check-out. Pour un séjour de plusieurs nuits consécutives, le Membre bénéficiera d'un seul crédit de Points Reward lors du règlement de la totalité de la facture.

7.2.4. Barème de gain de Points Statut dans le cadre d'un Séjour Eligible

Le tableau ci-dessous présente le barème de gain de Points Statut sur une base de 10 euros de dépenses éligibles.

POUR 10 € DE DÉPENSES ELIGIBLES

STATUTS	NOMBRE DE POINTS STATUT GAGNÉS DANS LES MARQUES PARTICIPANTES*	NOMBRE DE POINTS STATUT GAGNÉS CHEZ MAMA SHELTER, IBIS ET IBIS STYLES	NOMBRE DE POINTS STATUT GAGNÉS CHEZ MANTRA, PEPPERS, BREAKFREE, ART SERIES, ADAGIO ET LES MARQUES DE LONG SEJOUR**	NOMBRE DE POINTS STATUT GAGNÉS CHEZ ADAGIO ACCESS, JO&JOE, GREET ET IBIS BUDGET***
Tous statuts	25	12,5	10	5

* Sauf informations contraires indiquées dans le tableau ci-dessus à partir de la deuxième colonne.

** Orient Express Serviced Residences, Fairmont Serviced Residences, SO/ Serviced Residences, Sofitel Serviced Residences, MGallery Living, Mondrian Living, Pullman Living, Swissôtel Living, Hyde Living, Mövenpick Living, Novotel Living, Mercure Living.

*** Les hôtels exploités sous la marque ibis *budget* participent au Programme dans certains pays du monde ([voir la liste des marques participantes et des hôtels et marques en exception disponible ici](#))

Quel que soit le Statut du Membre, les Points Statuts sont valables jusqu'au 31 décembre de l'année civile au cours de laquelle ils ont été gagnés. Les Points Statuts sont crédités à compter de la date du Check-out.

7.3. Gain de Points Reward dans le cadre de la Dining Offer (Bars et restaurants hors hébergement)

Le programme de fidélité ALL – Accor Live Limitless permet à ses membres de gagner des Points Reward sans nécessairement séjourner à l'hôtel, dans les restaurants et bars Accor participants (consulter la carte [ici](#)). Les prestations de restauration dans le cadre d'une réception privée donnant lieu à un versement d'arrhes ou un paiement n'ayant pas lieu le jour effectif de la prestation ne sont pas éligibles à la Dining offer.

Le Membre pourra gagner 1 point pour chaque euro dépensé dans les restaurants et bars participants.

Les Points Reward seront crédités dans un délai maximum de 7 jours à compter de la date de la dépense sur le compte du Membre.

Le paiement doit être effectif (autrement dit, il ne doit pas avoir été refusé) et être réalisé directement auprès du restaurant ou du bar participant à l'issue de la prestation.

Confirmation de paiement. Un reçu de confirmation de paiement et de consommations est disponible directement auprès du personnel du restaurant ou du bar. Un tel reçu est notamment nécessaire et fera foi pour toute réclamation relative au paiement et aux dépenses réglées et à l'utilisation/gain de Points Reward.

Accor se réserve le droit de refuser ou d'annuler tout paiement d'un Membre dans le cadre de la lutte contre la fraude.

Crédit de points. Selon l'établissement, les modalités techniques de crédit de points et les modes de paiement acceptés pourront varier, certains nécessitant l'enregistrement d'une carte de paiement dans l'application ALL, et l'acceptation de relier cette carte au programme ALL afin de permettre le crédit des Points Reward de la Dining Offer.

Dans certains restaurants participants dont la liste est disponible [ici](#), l'utilisation de points Rewards pour régler son addition sera possible exclusivement via l'application Accor - All..

7.3.1. Paiement via l'application All.com

Règlement de l'addition. Le règlement d'une addition au sein d'un Point de vente via l'application All.com, par un Membre suppose :

- que le compte client du Membre soit dûment activé ;
- que le paiement s'effectue via l'application All, le Membre étant responsable de vérifier que la commande retranscrite dans l'application correspond bien à sa commande auprès du Point de vente avant tout paiement. Aucune réclamation ne pourra être portée à l'encontre du Point de vente ou d'Accor en cas d'erreur concernant la retranscription de la commande dans l'application.

Le Membre est informé que, l'ensemble des informations suivantes sont communiquées au point de vente concerné : (i) le règlement de la table concerné, opéré et enregistré via l'application et (ii) l'identité des utilisateurs, à savoir le noms et prénoms des Membres concernés.

Le Membre peut, dans certains établissements équipés, régler tout ou partie de l'addition en Points Reward via l'application ALL.com. Le Membre devra, à son arrivée, s'assurer auprès de l'établissement que ce dernier est équipé afin de lui permettre de bénéficier de ce mode de paiement. L'utilisation des Points Reward ne peut s'effectuer que pour un minimum de 1 000 Points Reward qui ouvrent droit à une réduction de 10€ toutes taxes comprises des dépenses sur place.

Lors du règlement de l'addition, le Membre a le choix de régler tout ou partie de l'addition de sa table. Chaque Membre peut alors inscrire librement le montant qu'il doit régler dans le champ prévu à cet effet. L'addition de la table ne sera considérée comme réglée par le personnel que lorsque l'intégralité de l'addition aura été réglée.

Si plusieurs Membres partagent la même addition, chaque Membre recevra le nombre de Points Reward correspondant au montant qu'il aura acquitté via l'application.

Modalités techniques de paiement

Un reçu de confirmation de paiement et de consommations est disponible directement auprès du personnel du restaurant ou du bar. Un tel reçu est notamment nécessaire et fera foi pour toute réclamation relative au paiement et aux dépenses réglées et à l'utilisation/gain de Points Reward.

Accor se réserve le droit de refuser ou d'annuler tout paiement d'un Membre dans le cadre de la lutte contre la fraude.

7.3.2. Paiement via le terminal de paiement

Pour gagner des Points Reward sur les transactions effectuées dans les restaurants et bars participants, le Membre doit :

- i. Enregistrer une carte de paiement Visa ou American Express éligibles (cf. paragraphe « Eligibilité des cartes de paiement » ci-après) dans le compte client du programme ALL – Accor Live Limitless ;
- ii. associer cette carte au gain de points Reward hors hébergement afin de permettre la reconnaissance des transactions effectuées dans ce cadre et permettre le gain de Points Reward ;
- iii. régler avec la ou les cartes Visa ou American Express éligibles dans l'établissement concerné – préalablement associée(s) au programme dans le compte client.

Eligibilité des cartes de paiement

Pour qu'une carte de paiement soit éligible, elle doit remplir les conditions cumulatives suivantes, à savoir :

- i. être émise par Visa ou American Express (ne seront éligibles que les cartes American Express ayant pour pays d'émission le Royaume-Uni ou les Etats-Unis) ;
- ii. avoir pour schéma de carte de paiement Visa ou American Express, ce qui signifie qu'une carte de paiement Visa ou American Express cobadgée avec un autre schéma de carte de paiement n'est pas éligible. Par exemple, une carte Visa ou American Express cobadgée avec la marque « Carte Bancaire » du schéma de cartes de paiement « Carte Bancaire » n'est pas éligible ;
- iii. avoir pour titulaire le Membre du programme ALL – Accor Live Limitless, qui doit être lui-même titulaire du compte courant auquel la carte est associée;
- iv. être éligible dans l'établissement concerné pour l'utilisation de points

Association de la carte de paiement aux services et produits hors hébergement

Le Membre pourra associer un maximum de cinq (5) cartes de paiement éligibles. Si un Membre souhaite annuler l'association d'une de ses cartes à la fonctionnalité hors hébergement, il lui suffira de la supprimer de son compte client. Le Membre pourra par la suite l'enregistrer à nouveau et devra l'associer à nouveau pour gagner des Points Reward hors hébergement.

Le Membre s'engage à vérifier et mettre à jour si besoin les informations de sa ou ses cartes associée(s).

7.4. Gain de Points Statut et Points Reward via l'offre Vol + Hotel

Cette offre propose une combinaison de services touristiques (par exemple : packages vol+hôtel), réservables sur www.allholidays.net.au.

Elle est gérée par un partenaire de voyage tiers, Expedia Inc., pour le compte de ALL - Accor Live Limitless. Les Membres sont soumis aux conditions générales de cette offre, consultables [ici](#).

Les Membres peuvent gagner des Points sur la totalité du montant du package : pour 2 euros dépensés, le Membre gagnera 1 Point Reward et 1 Point Statut. Le Membre doit être présent pendant la totalité de la durée du package pour être éligible au gain de Points.

Les Points seront crédités dans un délai maximum de 7 jours à compter de la date de fin du voyage.

Les séjours effectués dans le cadre de cette offre ne seront pas considérés comme Séjours Eligibles :

- Les tarifs Membres ALL ne seront pas applicables ;
- Les Membres ne pourront pas utiliser leurs points Reward à la réservation ou pour réduire le montant de la facture de leur séjour ;
- Les Membres ne gagneront pas de Nuits Statut ;
- Les avantages liés aux statuts (boisson d'accueil, surclassement, garantie de disponibilité, etc...) ne seront pas applicables.

7.5. Gain de Points Reward dans les enseignes Partenaires

Le gain de Points Reward est également possible chez un ensemble de Partenaires du Programme selon des conditions spécifiques à chaque Partenaire qui peuvent être consultées dans la rubrique Programme Fidélité du Site.

7.6. Offres spéciales et opérations promotionnelles

Les Membres peuvent également cumuler des Points Reward dans le cadre d'offres spéciales ou d'opérations promotionnelles organisées par le Programme.

Dans ce cadre, le gain de Points Reward est conditionné au respect des conditions spécifiques communiquées aux Membres s'appliquant à chacune de ces offres ou opérations.

8. STATUTS

STATUT	NOMBRE DE NUITS ÉLIGIBLES EFFECTUÉES	NOMBRE DE POINTS STATUTS CUMULÉS
SILVER	10	2000
GOLD	30	7000
PLATINUM	60	14000
DIAMOND	Non applicable	26000

À tout moment pendant son adhésion, un Membre peut accéder à un Statut supérieur s'il atteint le seuil de Nuits Statuts ou de Points Statuts requis, tel que présenté dans le tableau ci-dessous.

Chaque début d'année (N), un bilan des Nuits Statuts effectuées et des Points Statuts gagnés par le Membre au cours de l'année civile écoulée (N-1) est réalisé.

- si au cours de l'année N-1, le Membre a atteint l'un des seuils lui permettant de maintenir son Statut ou d'accéder à un Statut supérieur, il conservera le Statut de l'année N-1 pour l'année N ;
- si au cours de l'année N-1, le Membre n'a pas atteint l'un des seuils lui permettant de maintenir son Statut, il perdra ce statut. Les compteurs de Nuits Statuts et de Points Statuts sont remis à zéro le 1er janvier de chaque année civile.

L'utilisation des Points Reward n'a pas d'effet sur la conservation ou le changement de Statut.

9. AVANTAGES ET SERVICES PROPOSÉS AUX MEMBRES DANS LES HOTELS PARTICIPANTS

9.1. Avantages et services du Programme applicables à tous les Membres

Les avantages sont liés à la détention de la carte de fidélité et sont uniquement valables pour le Membre lui-même.

Ces avantages sont offerts uniquement pour des Séjours Eligibles, à l'exception des réservations Day Use telles que définies par les présentes conditions.

Ces avantages sont plus amplement décrits dans la rubrique programme de fidélité du Site.

9.2. Garantie de disponibilité

La garantie d'une chambre disponible (offerte aux Membres Gold et supérieurs) avant l'arrivée est soumise aux conditions spécifiques suivantes :

- la garantie ne couvre que la disponibilité d'une chambre et non d'un type particulier de chambre ;

- la réservation doit être effectuée avant midi (heure locale du pays d'établissement de l'hôtel) et au minimum 3 jours (pour les Membres ayant le Statut Gold) et 2 jours (pour les Membres ayant le Statut Platinum ou supérieur) avant la date prévue d'arrivée à l'hôtel ;
- le Membre doit demander à bénéficier de la garantie de disponibilité au moment de la réservation ;
- dans les hôtels identifiés comme relevant de la catégorie « resorts » les établissements Thalassa Sea & Spa, Adagio Original, Adagio Access et Adagio Premium, la garantie de disponibilité est uniquement applicable pour les séjours d'une durée minimale de sept nuits ;
- la garantie de disponibilité ne s'applique que pour les séjours réservés via les canaux de distribution Accor, réglés au tarif public ou plein tarif et pour une seule chambre (celle du Membre). Dans le cas d'une réservation de plusieurs chambres, cette garantie ne sera donc pas applicable aux autres chambres que celle du Membre ;
- à défaut de pouvoir honorer cette garantie de disponibilité, l'hôtel pourra se réserver la possibilité de faire héberger, totalement ou partiellement, le Membre dans un hôtel de catégorie équivalente ou réaliser un service, de même nature, sous réserve de l'accord préalable du Membre. Les dépenses raisonnables relatives au transfert (éventuel coût supplémentaire de la chambre, du transport et d'un appel téléphonique) entre les deux hôtels sont à la charge de l'hôtel initialement choisi. La totalité des dépenses d'hébergement de cette nuit (prix payé par le Membre ainsi que le supplément de prix remboursé par l'hôtel) ouvrira droit au crédit de Points et au cumul de Nuits Statuts ;
- la garantie de disponibilité s'applique uniquement aux hôtels participants exploités sous les marques Raffles, Orient Express, Banyan Tree, Garrya, Delano, Sofitel Legend, Fairmont, SLS, SO/, Sofitel, Morgans Originals, Rixos, Mantis, MGallery, Art Series, Mondrian, Pullman, Swissôtel, Angsana, 25hours, Hyde, Mövenpick, Grand Mercure, Peppers, The Sebel, Mantra, Novotel, Mercure, Cassia, Dhawa, Homm, Folio, Adagio, Mama Shelter, Tribe, Breakfree, ibis, ibis Styles, ibis *budget* (au Cambodge, en Géorgie, au Japon, au Mexique, en Pologne, en Russie et en Corée du Sud) greet et Jo&Joe, à l'exception des hôtels de ces marques figurant sur la liste des hôtels et marques en exception et excluant les hôtels suivants : BreakFree Aanuka Beach Resort, BreakFree Grand Pacific, Breakfree The Point, Mantra Ettalong, Mantra Frangipani, Mantra Geraldton, Mantra Lake Tekapo, Mantra Lorne, Mantra Marina Queenstown, Mantra Southport Sharks Hotel, Mercure Hotel Schiphol Terminal, Origins Luxury Lodge by Mantis, Peppers Blue on Blue Resort, Peppers Bluewater Resort, Peppers Cradle Mountain, Peppers Moonah Links, Peppers On the Point, Peppers Parihua Martinborough, Peppers Soul, Peppers The Sands, Mercure Courchevel, Mercure Chamonix les Bossons, Mercure Les Deux Alpes 1800, Mercure Chamonix Centre, Mercure Saint Lary Sensoria, Mercure Les Arcs 1800, Mercure Brides Les Bains Grand Hotel des Thermes.
- la garantie de disponibilité n'est pas applicable à certaines dates. Le calendrier officiel des dates auxquelles la garantie de disponibilité ne s'applique pas est mis à disposition des Membres sur le site [all.com](https://www.all.com) et est régulièrement mis à jour. Il appartient au

Membre d'en prendre connaissance avant chaque réservation pour laquelle il souhaiterait bénéficier de cette garantie ([Voir les dates en exception disponibles ici](#)).

9.3. Avantage spécifique : le Suite Night Upgrade (surclassement en suite pour une nuit)

9.3.1 Définition

Le Suite Night Upgrade (surclassement en suite pour une nuit) est un avantage réservé aux Membres Platinum et supérieurs. Il leur permet, dans certains hôtels participants du groupe Accor, de séjourner une nuit dans une « suite » pour le prix d'une « chambre » choisie par le Membre lors d'une réservation confirmée à l'avance.

9.3.2 Hôtels participants au Suite Night Upgrade

Les Membres peuvent utiliser leur Suite Night Upgrade uniquement au sein des hôtels du groupe Accor proposant cet avantage, (liste disponible [ici](#)). Cette liste des hôtels participants est susceptible d'être modifiée à tout moment.

Pour proposer cet avantage, un hôtel doit disposer dans son inventaire de « chambres » et de « suites ». Un hôtel constitué uniquement d'autres types d'hébergement (bungalows, villas, appartements etc.) en est exclu et ne permet pas l'utilisation du Suite Night Upgrade.

9.3.3 Modalités d'obtention

Dès lors qu'un Membre atteint ou obtient le statut Platinum (conformément à l'article 8 des Conditions Générales d'Adhésion), il reçoit sur son compte deux (2) Suite Night Upgrades.

Lorsque le Membre Platinum atteint 18 000 Points Statuts, il reçoit sur son compte un troisième Suite Night Upgrade.

Puis, le Membre reçoit un Suite Night Upgrade additionnel à chaque 4 000 Points Statuts supplémentaires, i.e. un quatrième Suite Night Upgrade à 22 000 Points Statut, un cinquième à 26 000 Points Statut etc., avec un nombre maximum de douze (12) Suite Night Upgrades émis par année calendaire.

Un Suite Night Upgrade est valable pour une (1) seule nuit. Le Membre peut utiliser plusieurs Suite Night Upgrades lors d'un séjour de plusieurs nuits, sous réserve de disposer du nombre de Suite Night Upgrades nécessaires sur son compte.

Chaque Suite Night Upgrade est valide jusqu'au 31 décembre de l'année suivant sa date d'émission (année calendaire N+1). Aucune extension de validité ne sera possible avant ou après la date d'expiration d'un Suite Night Upgrade.

Les Suite Night Upgrades sont exclusivement crédités sur le compte du Membre, visibles en ligne sur le Site et l'application Accor All. Aucun Suite Night Upgrade papier ne sera émis et ces titres ne peuvent être envoyés par email.

En revanche, le Membre est averti par email de la mise à disposition de chaque Suite Night Upgrade sur son compte, lors de l'obtention de celui-ci.

9.3.4 Modalités d'utilisation

Réservation obligatoire. Pour utiliser un ou plusieurs Suite Night Upgrade(s) lors d'un séjour, une réservation est obligatoire et doit être effectuée avant le séjour.

L'utilisation de Suite Night Upgrades est valable uniquement pour une nouvelle réservation et ne peut être ajoutée à une réservation déjà existante.

La réservation pour un séjour avec Suite Night Upgrade peut s'effectuer uniquement :

- Sur le site all.com. Le membre doit impérativement être connecté à son compte ALL pour pouvoir réserver en ligne ses Suite Night Upgrades.
- Sur l'application mobile Accor ALL
- Par téléphone :
 - o Au près d'une des Centrales de Réservation Accor
 - o Ou au près d'un des hôtels participant au Suite Night Upgrade, à l'exception des hôtels Fairmont, Raffles et Swissôtel. Pour ces trois marques, la réservation par téléphone pourra se faire uniquement au près d'une centrale de réservation Accor.

Le Membre pourra réserver plusieurs chambres et/ou suites lors de sa réservation mais un seul Suite Night Upgrade sera autorisé par nuit et pour la suite dans laquelle séjourne le Membre.

Séjour de plusieurs nuits. Lorsque le Membre souhaite séjourner plusieurs nuits et possède uniquement un (1) Suite Night Upgrade, il pourra rester en suite pendant l'intégralité des nuits réservées. Il utilise alors son Suite Night Upgrade pour une nuit mais devra s'acquitter du tarif de la suite à un prix non remisé pour les autres nuits de son séjour. Si le membre ne souhaite pas réserver la Suite au tarif proposé, il devra alors effectuer une autre réservation pour les autres nuits de son séjour et choisir un autre type de chambre. Ceci impliquera un changement de chambre au cours de son séjour.

Pour une réservation sur plusieurs jours à tarif constant, le Suite Night Upgrade s'appliquera par défaut sur la première nuit du séjour.

Pour une réservation sur plusieurs jours à tarif variable (i.e. Suite avec un prix différent chaque nuit), le Suite Night Upgrade s'appliquera par défaut sur la nuit éligible où la Suite est la plus chère.

Lors de la réservation, le conseiller de réservations pourra proposer au Membre différents types de suites, correspondant à différents types de chambres avec leurs tarifs associés. L'association entre les suites et les chambres peut être différente d'un jour à l'autre.

Dates en exception. L'utilisation du Suite Night Upgrade est soumise aux mêmes dates d'exception que la garantie de disponibilité proposée par le Programme. Le calendrier officiel des dates auxquelles la garantie de disponibilité ne s'applique pas est mis à disposition des Membres sur le site all.com et est régulièrement mis à jour. Il appartient au Membre d'en prendre connaissance avant chaque réservation pour laquelle il souhaiterait bénéficier de cette garantie ([Voir les dates en exception disponibles ici](#)).

Réservation et date de validité

Lorsqu'un membre a un ou plusieurs Suite Night Upgrade(s) expirant au 31 décembre de l'année en cours (année N), il aura jusqu'au 31 décembre de l'année N, jusqu'à 23h59 CET pour effectuer une réservation et les utiliser.

Cette réservation peut concerner un séjour de l'année en cours (année N) ou un séjour de l'année suivante (année N+1), à condition que le séjour se termine (check-out) avant le 31 décembre de l'année N+1.

Par exemple, si un membre a 2 Suite Night Upgrades expirant le 31 décembre 2022, il pourra faire une réservation le 29 décembre 2022 et utiliser ses 2 Suite Night Upgrades pour un séjour en mars 2023.

D'autre part, si un membre a effectué une réservation comportant un Suite Night Upgrade expirant au 31 décembre de l'année N pour un séjour sur l'année suivante (année N+1) et qu'il annule, en année N+1, sa réservation avant son séjour, le Suite Night Upgrade utilisé sera considéré comme expiré et ne sera pas restitué sur son compte. Le remboursement tarifaire suivra, quant à lui, les conditions générales de vente associées au tarif choisi au moment de la réservation. Une modification de réservation avec un Suite Night Upgrade nécessite d'annuler la réservation initiale pour en créer une nouvelle.

9.3.5 Chambres éligibles

Les chambres éligibles varient selon chaque hôtel proposant cet avantage. Certaines suites peuvent être exclues, par exemple les suites présidentielles ou suites d'exception.

Chacun des types de « chambre » éligible à cet avantage correspond à un type de « Suite » défini, pour chacun des hôtels. Le type de « chambre » éligible peut ne pas être la chambre de type standard.

La disponibilité individuelle de la « chambre » et de la « suite » est une condition nécessaire mais pas suffisante à l'utilisation du Suite Night Upgrade sur un jour donné. Dans tous les cas, la « suite » et la « chambre » doivent être réservées avec les mêmes conditions de vente de tarif.

9.3.6 Tarifs éligibles

Sont éligibles tous les tarifs publics (dont le tarif Membre ALL - Accor Live Limitless et AccorPlus) et promotionnels, à l'exception des tarifs suivants :

- les tarifs exclus mentionnés à l'article 7.2 « Tarifs éligibles au gain du Points » des Conditions Générales d'Adhésion ;
- les Offres Famille ;
- les Tarifs « Packages » ;
- les Tarifs Day Use ;
- les Tarifs corporate ;
- les tarifs des cartes d'abonnement ibis Business et Accor Plus.

9.3.7 Conditions de modification et d'annulation

Les conditions de vente habituelles s'appliquent aux réservations faites avec un Suite Night Upgrade. Ces conditions définissent la possibilité ou non de pouvoir modifier ou annuler sans frais une réservation.

En cas d'annulation d'une réservation effectuée avant le séjour et dans le cadre défini par les conditions de ventes acceptées lors de la réservation, les conditions de ventes s'appliquent quant au remboursement ou non des frais engagés pour ladite réservation.

En revanche, si un Membre annule, avant la date du début du séjour, un séjour pour lequel un ou plusieurs Suite Night Upgrades avaient été utilisés, ceux-ci lui seront restitués systématiquement et recredités sur son compte, sous un délai maximum de sept (7) jours, à condition que les Suite Night Upgrades n'aient pas expiré au moment de la date d'annulation de la réservation, comme stipulé au paragraphe Réservation et date de validité de la section 9.3.4.

Les modifications des dates réservées avec des Suite Night Upgrade ne seront pas possibles ; la réservation devra être annulée puis passée à nouveau (sans garantie de disponibilité ni de tarif identique).

Le Suite Night Upgrade ne sera pas restitué au Membre en cas de non-présentation pour le séjour réservé ou de départ anticipé.

9.3.8 Avantages non combinables

Le Suite Night Upgrade ne peut être combiné avec :

- l'utilisation de points Reward à la réservation,
- l'utilisation d'une nuit Stay Plus, avantage offert aux membres du programme d'abonnement Accor Plus,
- le surclassement sujet à disponibilité offert à partir du statut Gold
- la politique du « Meilleur prix garanti ».

9.3.9 Responsabilité du Membre

Accor se réserve le droit d'invalider sans préavis tout Suite Night Upgrade qui aurait fait l'objet d'une revente ou d'un transfert au profit d'un utilisateur autre que le membre bénéficiaire ou aurait été acquis par des moyens réputés frauduleux.

9.4. Petit-déjeuner offert le weekend

Cet avantage offre aux Membres, à partir du Statut Diamond, une prestation de petit-déjeuner standard le week-end (hors service en chambre et pourboires) pour tout séjour éligible effectué dans les hôtels participants à cette offre. L'avantage est offert au Membre ainsi qu'aux occupants de sa chambre, sauf mention contraire indiquée dans les Conditions particulières de sa réservation.

Au moment de la réservation de son séjour, le Membre a la possibilité de sélectionner des offres dédiées incluant le petit-déjeuner sur les nuitées concernées (uniquement nuitées weekend). Ces offres sont disponibles sur les canaux directs désignés ci-dessous :

- l'application mobile Accor All,
- le site internet all.com,
- par téléphone en contactant directement l'hôtel ou la centrale de réservation Accor.

En cas de réservation incluant plusieurs chambres, seuls les occupants de la chambre du Membre titulaire de la réservation pourront bénéficier de la gratuité du petit déjeuner.

Si le membre se présente à l'hôtel sans avoir choisi l'offre dédiée au moment de la réservation ou sans réservation il peut demander, au moment du check-in, à ce que le petit-déjeuner soit offert sur les nuitées du weekend.

En revanche, si le Membre effectue une réservation en choisissant un tarif (autre que le tarif dédié à cette offre petit-déjeuner offert) incluant déjà le petit-déjeuner sur toute la durée du séjour, aucune déduction de la valeur du petit-déjeuner (ou remboursement si la réservation a été prépayée) ne sera effectuée rétroactivement sur les nuitées du weekend.

Les nuitées concernées par cet avantage dépendent du pays de l'hôtel, tel que décrit ci-dessous :

- Les nuitées du jeudi et du vendredi pour les pays suivants : Qatar, Bahreïn, Jordanie, Egypte, Algérie, Oman, Arabie Saoudite, Koweït, Irak, Syrie, Soudan, Libye et Les Comores, soit un petit-déjeuner offert le vendredi matin et le samedi matin.
- Les nuitées du vendredi et du samedi dans le reste du monde, soit un petit-déjeuner offert le samedi matin et le dimanche matin.

En Asie-Pacifique cet avantage est offert aux Membres toute la semaine, à partir du Statut Platinum, dans les hôtels et resorts participants comme suit :

Les hôtels dotés d'un executive lounge offrent le petit-déjeuner dans leur executive lounge.

Dans les hôtels n'ayant pas d'executive lounge, le petit-déjeuner est servi au restaurant de l'hôtel.

Cette offre ne concerne pas les lounges Gold des hôtels Fairmont.

Cette offre n'est pas proposée par l'intégralité des hôtels participants au programme ALL-Accor Live Limitless. Sont notamment exclus de cette offre les hôtels ne possédant pas de restaurant et ceux qui n'offrent que des tarifs incluant le petit-déjeuner. La liste complète des hôtels participants est consultable sous le [lien suivant](#).

9.5. Don d'un Statut Gold à la personne de son choix

A partir du Statut Diamond, le Membre peut faire bénéficier d'un statut Gold la personne de son choix ("le Bénéficiaire").

Conditions d'éligibilité :

- le Bénéficiaire doit être membre du Programme et avoir un statut Classic ou Silver ;

- le Membre et le Bénéficiaire doivent avoir accepté les présentes CGA et disposer d'un compte actif (non suspendu, résilié ou purgé).

Cet avantage est disponible une (1) seule fois jusqu'à la date d'échéance du Statut actuel du Membre. Une fois le statut Gold offert au Bénéficiaire, le Membre ne pourra plus profiter de cet avantage jusqu'à la date d'échéance de son Statut et il n'est pas possible d'annuler ou modifier cette opération (en cas de changement d'avis ou d'erreur de Bénéficiaire par exemple). Si le Membre n'utilise pas cet avantage avant la date d'échéance de son Statut, il perd la possibilité d'offrir un Statut Gold. Il est entendu que si le Membre renouvelle son Statut l'année suivante, il pourra profiter de cet avantage une nouvelle fois (sans possibilité de cumul dans le cas où il n'aurait pas utilisé l'avantage l'année précédente).

Pour offrir le Statut Gold, le Membre doit se rendre sur son espace client sur le site all.com, rubrique Statuts > Avantages et renseigner l'adresse e-mail associée à la carte de fidélité du Bénéficiaire. Si ce dernier remplit les conditions d'éligibilité mentionnées ci-dessus, il accède immédiatement au Statut Gold et une confirmation lui est envoyée par e-mail, mentionnant les nom et prénom du Membre à l'origine du don. Un e-mail est également envoyé au Membre pour confirmer l'utilisation de l'avantage, mentionnant les nom et prénom du Bénéficiaire effectif du Statut Gold.

Le Membre peut également profiter de cet avantage en contactant le service client qui effectuera la procédure à sa place. Il doit communiquer les nom, prénom et adresse e-mail associés à la carte de fidélité du Bénéficiaire.

L'accession au Statut Gold par le Bénéficiaire prend effet à compter du jour de la confirmation envoyée à ce dernier par e-mail. Le Bénéficiaire jouira de son Statut Gold et des avantages associés à celui-ci tels que définis dans les présentes CGA. Il est précisé que l'accession à ce statut Gold ne génère aucun crédit additionnel de Nuits Statuts, de Points Statuts ou de Points Reward.

La date d'échéance du Statut Gold du Bénéficiaire est égale à la date d'échéance du Statut du Membre à l'origine du don. Après cette date, le Bénéficiaire suivra les règles d'accession aux Statuts telles que définies à l'article 8 des présentes CGA.

Si le Membre souhaite faire bénéficier du Statut Gold une personne non-membre du Programme, il devra inviter celui-ci à adhérer au Programme au préalable puis suivre les conditions décrites ci-dessus.

Le don de statut ne peut se faire qu'à titre totalement gratuit et ne peut être vendu à une tierce partie. Si une transaction ou une quelconque tentative de vente du don de statut était constatée, le Programme se verrait dans l'obligation de résilier l'adhésion du Membre impliqué et, le cas échéant, celle du Bénéficiaire impliqué, selon les conditions exprimées dans l'article 12.2.

9.6. Dining & Spa Rewards

Membres éligibles. Le Dining & Spa Reward est un avantage réservé aux Membres ayant atteint le Statut Diamond et disposant d'au moins 26 000 Points Statut. Cet avantage correspond à un bon dématérialisé (électronique) d'une valeur de 10€ (dix Euros) qui permet au Membre de régler tout ou partie de sa facture sur les prestations de restauration, bars et/ ou Spa, dans

les hôtels participants, dans le cadre d'un Séjour Eligible. Liste des hôtels participants disponible [ici](#).

Lorsqu'un Membre atteint 26 000 Points Statut au cours de l'année N, il obtient, en une seule fois, dix (10) Dining & Spa Rewards valables jusqu'au 31 décembre de l'année N+1.

La condition d'atteinte des 26 000 Points Statut par le Membre, au cours de l'année calendaire, est la contrepartie de la remise des bons. En aucun cas, le bon ne peut être remis si la condition d'atteinte des Points Statut au cours de l'année calendaire n'est pas réalisée.

Conditions d'utilisation. Les Dining & Spa Rewards sont exclusivement crédités sur le compte du Membre, visibles en ligne sur le Site et l'application Accor ALL. Aucun bon papier ne sera émis et ces titres ne peuvent être envoyés par email. Le Membre est averti par email du crédit des Dining & Spa Rewards sur son compte.

Les bons sont valables sur l'ensemble des prestations de spa, y compris les produits vendus dans les points de vente de ces spas. Les bons peuvent être utilisés pour régler des consommations de minibar, des repas pris en chambre (room service) ou des petits-déjeuners lorsque ceux-ci sont ajoutés en supplément du tarif réservé. Si le petit-déjeuner est inclus dans le tarif de la nuitée, les bons ne peuvent pas être utilisés pour régler cette prestation. Selon la législation en vigueur dans le pays de l'hôtel, les bons peuvent ne pas être acceptés en règlement de boissons alcoolisées. Ceux-ci ne peuvent pas être utilisés en règlement de pourboires.

L'utilisation des Dining & Spa Rewards est exclusivement réservée au Membre titulaire de la carte et conditionnée à sa présence à l'hôtel. Les bons sont utilisables dans le cadre d'un Séjour Eligible, à tout moment, entre le check-in et le check-out, afin que la valeur des bons utilisés soit portée au crédit de la facture du Membre.

L'utilisation des bons peut être soumise à la validation du Membre via l'envoi d'un code de sécurité par SMS et/ou email.

Une fois que le bon a été utilisé, il n'est plus possible d'annuler. Les bons utilisés ne pourront pas être recredités sur le compte du Membre.

Le Membre peut utiliser entre 1 et 10 bons par séjour (entre la date du check-in et du check-out). Chaque bon ne peut être utilisé que si le Membre dépense minimum 10 Euros TTC en prestations de restauration, bars et/ou spa. A titre d'exemple, le Membre ne pourra pas utiliser deux bons pour régler une dépense de 15 euros. Aucun rendu de monnaie ou avoir ne sera accordé au Membre.

Le Membre devra utiliser les moyens de paiement habituellement acceptés à l'hôtel pour compléter le règlement du montant non couvert par le(s) bon(s).

Le montant du (ou des) bon(s) utilisé(s) sera converti dans la monnaie locale de l'hôtel selon le taux de change de référence du groupe Accor en vigueur au moment du paiement, tel qu'extrait de la base de données « Multidevises » (base de données d'informations monétaires ou financières de la banque Reuters).

L'avantage est cumulable avec d'éventuelles offres promotionnelles et l'utilisation des Points Reward.

L'utilisation des bons doit se faire en règlement d'une prestation effectivement réalisée au plus tard le 31 décembre de l'année de validité des bons.

Les bons sont non remboursables et non compensables, non cessibles, non convertibles en numéraire en tout ou partie. Les bons ne peuvent être transférés à une tierce partie. Si une transaction ou une quelconque tentative de vente de bon était constatée, Accor se réserve le droit d'annuler le(s) bon(s) en question et de résilier l'adhésion du Membre impliqué selon les conditions détaillées dans l'article 12.2.

10.UTILISATION DES POINTS REWARD

A toutes fins utiles, il est précisé que seul le titulaire de la carte peut utiliser les Points Reward de son compte.

Les Membres peuvent utiliser leurs Points Reward pour obtenir des Récompenses qui peuvent notamment consister en :

- une réduction sur le montant de leur facture émise à l'occasion d'un Séjour Eligible
 - des avantages auprès de certains Partenaires, en particulier en convertissant les Points Reward en des points d'autres programmes de fidélité Partenaires (par exemple des miles de programmes de fidélisation aériens) ;
- ou
- des produits ou services obtenus via la boutique en ligne du Programme (« Limitless Experiences ») dans les pays où elle est disponible.

Les membres peuvent également faire don de leurs Points Reward auprès des organisations ou fondations choisies par le programme ALL et dont le liste peut être consultée sur all.com

L'utilisation des Points Reward pour obtenir une réduction sur le montant de la facture émise à l'occasion d'un Séjour Eligible est conditionnée au respect des règles suivantes :

- la présence du Membre à l'hôtel durant la totalité du séjour et la présentation de sa carte Membre sont obligatoires ;
- les Points Reward ne peuvent être utilisés que pour les Séjours Eligibles au gain de points ALL - Accor Live Limitless au sens de l'article 7 des conditions générales du Programme ;
- Les Points Reward pourraient ne pas être utilisables sur certains tarifs ou offres promotionnelles ;
- les Points Reward peuvent être utilisés dans le cadre de réservations dans un hôtel participant effectuées depuis le site all.com, l'application Accor All, via la centrale de réservation téléphonique Accor ou en réservant directement auprès d'un hôtel participant; les points Reward peuvent également être utilisés directement à la réception d'un hôtel participant lors d'un Séjour Eligible ;
- Sur le site et dans l'application ALL.com, l'utilisation des Points Reward ne peut s'effectuer que pour un minimum de 1 000 Points Reward qui ouvrent droit à une réduction de 20 euros sur le prix de l'hébergement et des dépenses incluses dans le

panier lors de la réservation. Certaines taxes ne pourront pas être réglées avec vos points Reward. Le second palier proposé sera de 2 000 points Reward qui ouvrent à une réduction de 40 euros sur la réservation, les paliers suivants ne pourront s'effectuer que par multiple de 2 000 points Reward. Un Membre ne peut pas utiliser un nombre de Points Reward qui ouvrirait droit à une réduction d'un montant supérieur au prix total de l'hébergement ou de la dépense concerné ; le Membre devra utiliser les moyens de paiement habituellement acceptés en ligne ou à l'hôtel pour compléter le règlement du prix non couvert par la réduction obtenue.

- les réservations à un tarif soumis à prépaiement (non-annulables et non-modifiables) ne peuvent pas être effectuées en utilisant uniquement des Points Reward et doivent obligatoirement comporter une partie réglée par carte bancaire ;
- il n'est pas possible d'utiliser ses Points Reward pour un Day Use.
- lors d'une réservation effectuée avec des Points Reward, sur le site all.com, il est possible d'utiliser jusqu'à 1 000 000 de Points Reward, par paliers de 2 000 Points Reward ;
- l'utilisation de Points Reward directement à l'hôtel au cours d'un Séjour Eligible peut avoir lieu à tout moment entre le Check-in et le Check-out du Membre ;
- l'utilisation des Points Reward pour obtenir une réduction sur le prix d'un hébergement ou d'une dépense libellée dans une autre monnaie que l'euro, donnera lieu à l'application du taux de change de référence du groupe Accor, tel qu'extrait de la base de données "Multidevises" (base de données d'informations monétaires ou financières de la banque Reuters), ce taux étant appliqué :
 - au moment du Check-out pour l'utilisation des Points Reward dans le cadre d'une réservation ne donnant pas lieu à un prépaiement ;
 - au moment du paiement pour l'utilisation des Points Reward dans le cadre d'une réservation donnant lieu à un prépaiement ;
 - au moment de la demande d'utilisation des Points Reward directement à l'hôtel au cours d'un séjour.
- Les Points Reward utilisés par le Membre ne peuvent être re-crédités sur le compte du Membre que dans les cas suivants :
 - annulation automatique d'une réservation pour laquelle des Points Reward ont été utilisés du fait de l'échec du paiement ou de refus de paiement ;
 - annulation d'une réservation pour laquelle des Points Reward ont été utilisés par le Membre avant le Check-in pour les tarifs annulables et modifiables ;
 - modification de la réservation pour laquelle des Points Reward ont été utilisés par le Membre impliquant une réévaluation à la baisse du nombre de Points Reward utilisés lors de la réservation initiale, pour les tarifs annulables et modifiables (sauf si le Membre a déjà procédé à son Check-in) ;

- non-présentation du Membre à l'hôtel suite à une réservation pour laquelle des Points Reward ont été utilisés pour les tarifs annulables et modifiables (le montant de la première nuit restant facturé) ;
- les Points Reward ne seront pas recrédités en cas de demande de modification ou d'annulation d'une réservation par un Membre pour laquelle des Points Reward ont été utilisés pour un tarif non modifiable et non remboursable ;
- les Points Reward ne seront pas recrédités si les Points Reward ont expiré entre la réservation et l'annulation d'un Séjour Eligible réservé par le Membre avec ses Points Reward ;
- les Points Reward utilisés directement dans un hôtel participant à l'occasion d'un séjour ne pourront pas être recrédités après validation de l'utilisation de ses Points Reward par le Membre auprès de l'hôtelier ;

Certains hôtels participants n'acceptent pas les Points Reward pour réduire les dépenses de restauration dans le cadre d'un séjour. La liste des hôtels concernés est disponible [ici](#).

- les Séjours Eligibles et les dépenses éligibles au sens des présentes conditions effectués en utilisant exclusivement des Points Reward ne donnent lieu à aucun gain de Points. Elles ouvrent cependant droit au cumul de Nuits Statuts dès lors que les conditions pour ce cumul, telles que définies aux CGA du Programme, sont réunies ;
- les Séjours Eligibles et les dépenses éligibles effectués en utilisant en partie des Points Reward donnent lieu à un gain de Points sur le montant restant après déduction des Points Reward ;
- les Points Reward ne peuvent être utilisés dans le cadre d'événements professionnels (séminaires, congrès...) que par une personne physique ayant souscrit à l'offre dédiée aux organisateurs de réunion, dite "Meeting Planner", et ce dans le respect des conditions spécifiques de cette offre consultables [ici](#).

L'obtention de Récompenses auprès de Partenaires (notamment la conversion en points d'autres programmes de fidélité) est conditionnée au respect de l'intégralité des conditions applicables fixées par chaque Partenaire (nombre de Points Reward nécessaires pour l'obtention de la Récompense, dates, disponibilités, etc). Pour les Partenaires permettant la conversion de Points Reward du Programme, toute conversion de Points Reward ne peut avoir lieu que vers un compte enregistré chez le Partenaire sous le même nom que celui du Membre. Une fois une première conversion effectuée, le compte du Membre au sein du Programme et son compte chez le Partenaire sont liés : ce compte Partenaire ne pourra être lié à un autre compte du Programme.

Les Points Reward ne seront pas recrédités si les Points Reward ont expiré entre l'activation de la conversion et le rejet de la transaction par le programme partenaire.

Ces conditions sont consultables sur la page du Site dédiée aux Partenaires du Programme.

L'obtention de Récompenses sur la boutique « Limitless Experiences » est soumise au respect des conditions générales d'utilisation de la boutique et aux conditions générales fixées par chaque partenaire dont les produits ou services peuvent être commandés. Le Membre peut consulter ces conditions et est invité à les accepter lors de chaque commande sur la boutique.

Les Récompenses obtenues sur la boutique « Limitless Expériences » grâce à l'utilisation de Points Reward ne peuvent être revendues.

En toute hypothèse, l'utilisation de Points Reward ne peut donner lieu à aucune contrepartie monétaire sous quelque forme que ce soit, y compris le rendu de monnaie.

Pour les besoins de l'utilisation des Points Reward, le Membre accepte que les informations de transactions enregistrées dans les systèmes informatiques utilisés par ACCOR vaudront preuve de la réalisation de ces transactions, et ce jusqu'à preuve contraire.

11. QUESTIONS RELATIVES AU COMPTE DU MEMBRE

11.1. Réclamation pour points manquants au sein du réseau des hôtels participants

Si le Membre constate que ses Points n'ont pas été correctement crédités dans un délai de 7 jours suivant sa date de Check-Out pour un Séjour Eligible, il peut demander que le solde soit ajusté dans les 6 mois suivant cette date. Pour cela, il lui suffit de suivre la procédure « Signaler des Points manquants » accessible depuis son compte ou depuis le formulaire de contact accessible dans la rubrique « Aide » du Site ([accessible ici](#)).

Pour le traitement de sa demande, le Membre devra joindre une copie de la facture acquittée de l'hôtel concerné. Cette facture ne doit pas inclure de modifications manuscrites, seul le format édité par l'hôtel faisant foi, et doit impérativement être établie au nom du Membre effectuant la réclamation.

La prise en compte d'une réclamation dûment justifiée entraînera l'enregistrement correct des Points Reward sur le compte du Membre et la prise en compte des Points Statuts pour l'année civile au cours de laquelle le séjour concerné par la réclamation a eu lieu. Si la prise en compte correcte des Points Statuts manquants avait permis au Membre de bénéficier d'un Statut différent en application des règles décrites à l'article 8 ci-dessus, alors ce statut serait attribué au Membre pour le reste de l'année civile en cours.

Si le Membre se voit refuser à tort un crédit de Points ou un avantage relatif à son Statut, la responsabilité de ACCOR se limitera à l'enregistrement correct des Points sur son compte.

11.2. Réclamation pour Points manquants liés à une enseigne Partenaire

Pour toute question relative au cumul des Points Reward gagnés via les Partenaires du Programme, le Membre doit suivre la procédure « Signalez des Points manquants chez les Partenaires » depuis le formulaire de contact accessible dans la rubrique « Aide » du Site ([accessible ici](#)) et joindre tous les justificatifs demandés.

Un délai minimal de 6 semaines à compter de la prestation chez le Partenaire est nécessaire avant que le Membre ne puisse faire une demande de Régularisation. Le délai maximal d'envoi de la demande de régularisation est spécifique à chaque Partenaire et est mentionné dans la rubrique dédiée au programme fidélité du Site.

Afin de donner lieu au crédit de Points Reward, la facture acquittée correspondant à la réclamation doit impérativement être établie au nom du Membre effectuant la réclamation.

Dans le cadre de la conversion de Points Reward en points d'autres programmes de fidélité ou en miles aériens, la responsabilité de ACCOR s'arrête au moment de la confirmation de la demande de conversion auprès du programme Partenaire. Si, en revanche, ses Points Reward

ont été débités de son compte, mais ses points ou miles aériens n'ont pas été crédités sur le compte du programme Partenaire dans un délai de 6 semaines, le Membre est alors invité à contacter le gestionnaire du programme Partenaire, et ce, dans un délai propre au programme concerné.

12. CONDITIONS & PROCÉDURES DE SUSPENSION OU DE RÉSILIATION

12.1. Résiliation à l'initiative du Membre

Le Membre peut décider à tout moment de ne plus faire partie du Programme. Il lui suffit d'envoyer une demande à cette fin depuis l'espace « Assistance » du Site ([accessible ici](#)).

12.2. Suspension ou résiliation à l'initiative d'ACCOR

Toute utilisation de la carte ALL - Accor Live Limitless contraire aux présentes CGA du Programme pourra, à la convenance de ACCOR :

- entraîner la suspension temporaire de l'adhésion du Membre pour une période librement définie par ACCOR qui ne pourra toutefois excéder trois (3) mois (la « Période de Suspension ») ;
- entraîner la résiliation de l'adhésion, c'est-à-dire l'annulation immédiate de la carte, de ses avantages, la clôture du compte et la suppression de l'ensemble des Points cumulés, sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée par le Membre à quelque titre que ce soit.

Par ailleurs, à compter de six (6) années d'inactivité, le compte du Membre sera automatiquement clôturé par ACCOR.

En cas de décès d'un Membre, ACCOR clôturera le compte dudit Membre et annulera tous les points Statut et Reward ainsi que les Nuits Statuts accumulés par ce Membre, après réception du justificatif demandé par le service client.

12.3. Effets de la suspension

Pendant la Période de Suspension, le Membre ne pourra pas utiliser ses Points Reward dans les conditions prévues à l'article 10 des présentes.

Pendant la Période de Suspension, et au plus tard à l'expiration de cette période, ACCOR décide :

- de lever la mesure de suspension, auquel cas le Membre peut à nouveau bénéficier des avantages et services proposés aux Membres et convertir ses Points Reward ;

ou

- de prononcer la résiliation de l'adhésion conformément aux dispositions du présent article.

12.4. Effets de la résiliation

Dans tous les cas de résiliation de l'adhésion, la fin de l'adhésion implique un retrait complet du Programme et la fin définitive de toute relation entre ACCOR et le Membre dans le cadre du Programme. Ce retrait entraîne également la suppression de la totalité des Points cumulés au jour de cette résiliation.

13. COMMUNICATIONS DU PROGRAMME

Le Membre peut prendre connaissance de toutes les informations liées à son adhésion au Programme (notamment ses soldes de Points et son solde de Nuits Statuts et le fonctionnement de son compte) sur le site all.com dans son compte client. Conformément à l'article 4.1, il est rappelé que l'adhésion au Programme entraîne l'acceptation des communications électroniques liées au fonctionnement et aux services proposés par le Programme (messages d'information, relevés de Points, etc.). Si le Membre ne souhaite plus recevoir ces informations inhérentes à la vie du Programme, il devra demander sa radiation du Programme (voir la procédure décrite à l'article 12.1).

Tout Membre peut par ailleurs s'abonner aux communications électroniques du Programme destinées à l'informer des offres, promotions et avantages liés à celui-ci. Si un Membre ne souhaite plus recevoir ces communications commerciales, il peut à tout moment s'en désinscrire soit *via* le lien de désabonnement figurant dans ces communications, soit *via* son compte client. Cette désinscription est sans conséquence sur son adhésion.

14. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données des Membres sont traitées et protégées comme décrit dans la [Charte de protection des données personnelles Accor](#). Cet article 14 a pour but d'attirer l'attention des Membres sur les points essentiels concernant l'utilisation de leurs données personnelles dans le cadre de leur adhésion au Programme.

Les données collectées lors de votre inscription ou pendant la durée de votre adhésion au Programme sont traitées par Accor SA, responsable du traitement, dont le siège social est situé 82 rue Henri Farman, 92130 Issy-les-Moulineaux, France.

Les données des Membres sont traitées :

- pour les besoins de l'exécution des présentes conditions générales du Programme et la gestion de l'adhésion des Membres au Programme de fidélité,
- sur la base de l'intérêt légitime, pour les besoins des activités marketing de Accor SA (y compris campagnes marketing ciblées), et
- sur la base du consentement des Membres, pour leur adresser les communications commerciales électroniques du Programme.

Les données des Membres sont communiquées :

- aux personnes habilitées des entités du groupe Accor en charge de l'exploitation du Programme, ainsi qu'à leurs prestataires de services ; et
- aux Partenaires du Programme (hôtels, compagnies aériennes et autres Partenaires contractuels) dès lors que cette communication est nécessaire pour que les Membres puissent bénéficier des avantages auxquels ils ont droit en leur qualité de Membre. Il est précisé que les adresses e-mails des Membres ne sont pas communiquées aux Partenaires afin que ceux-ci puissent mener leurs propres communications commerciales, à moins que les Membres y aient expressément consenti.

Les données des Membres peuvent être transférées vers des pays qui n'assurent pas un niveau adéquat de protection. Par conséquent, des garanties appropriées et adaptées sont mises en

place, dont les Membres peuvent demander à obtenir copie. Les données relatives aux Membres peuvent en effet être transmises, selon les circonstances, pour les finalités susvisées, à des destinataires situés dans des pays non-membres de l'Union européenne, à savoir :

- les Partenaires, à des fins de gestion des transferts des Points Reward et de gestion des réclamations. La liste des Partenaires et compagnies est accessible dans la rubrique dédiée au programme de fidélité du Site ([accessible ici](#)). Ce transfert, pour lequel le Membre donne son consentement exprès à chaque transfert, est nécessaire à l'exécution de la demande de transfert de Points Reward ou de miles ;
- les entités et hôtels participant au Programme, ce transfert étant nécessaire à l'exécution du contrat conclu par le Membre avec le responsable du traitement ;
- à des prestataires extérieurs disposant de centres d'appel pour traiter les réclamations selon le périmètre qui leur a été confié, ces transferts de données étant contractuellement encadrés.

Accor SA met également en œuvre, sur la base de son intérêt légitime, un traitement de données à caractère personnel ayant pour finalité de détecter et de gérer les anomalies, et notamment les fraudes, pouvant survenir lors de l'adhésion d'un Membre ou lors du gain ou de l'utilisation des Points. Les données collectées dans ce cadre sont destinées au personnel habilité d'Accor SA, de ses prestataires et, si nécessaire, des Partenaires du Programme ainsi qu'au manager de l'hôtel concerné par une anomalie. Les Membres sont informés par courrier des anomalies détectées les concernant.

En écrivant à data.privacy@accor.com, tout Membre a le droit de demander l'accès à ses données personnelles, leur rectification, leur effacement, la limitation ou l'opposition au traitement, la portabilité de ses données, ainsi que la possibilité de donner des instructions sur la manière dont ces données doivent être traitées après sa mort. Tout Membre a également le droit de déposer une plainte auprès d'une autorité de contrôle.

15. ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'ADHÉSION DU PROGRAMME, RÉGLEMENT DES LITIGES ET LOI APPLICABLE

Toute adhésion au Programme implique l'acceptation sans réserve des CGA du Programme par les Membres.

En cas de litige entre un Membre et Accor à propos des contestations relatives aux présentes CGA du Programme, le Membre a la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, dans les conditions prévues par la législation applicable.

Après avoir saisi le service client d'Accor via la rubrique « Contactez-nous » du Site ([accessible ici](#)) pour tenter de résoudre le litige à l'amiable, et en cas de réponse négative ou de l'absence de réponse dans un délai de soixante (60) jours à compter de la saisine, le Membre peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage – BP 80303 – 75823 Paris Cedex 17.

Les modalités de saisine du Médiateur et ses coordonnées sont disponibles sur le site www.mtv.travel.

- La saisine du Médiateur peut se faire dans un délai de douze (12) mois après la première réclamation.

- Le formulaire de saisine de ce Médiateur est accessible depuis le [lien suivant](#)
- Le Membre est également informé de l'existence d'une plateforme européenne de règlement en ligne des litiges à laquelle il peut recourir. Le Membre peut y accéder depuis le [lien suivant](#).

Le Membre reste libre d'accepter ou de refuser le recours à la médiation et, en cas de recours à la médiation, chaque partie est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

Toutes difficultés relatives à l'interprétation ou à l'exécution des présentes CGA du Programme seront soumises, à défaut d'accord amiable dans les conditions ci-dessus, à la compétence exclusive des tribunaux compétents de Paris, et ceci même en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs. Par exception à ce qui précède, il est précisé que le Membre, en qualité de consommateur, peut choisir de porter tout litige devant les juridictions de son lieu de résidence ou, au choix, devant toute autre juridiction territorialement compétente en vertu du code de procédure civile, et ce conformément à l'article R. 631-3 du Code de la consommation.

Les Conditions Générales d'Adhésion du Programme sont régies par la loi française, sans faire obstacle aux dispositions impératives protectrices éventuellement applicables du pays de résidence du Membre concerné.

16. INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Toutes les informations complémentaires et précisions relatives au Programme, notamment aux services supplémentaires proposés par chacun des hôtels participants et aux avantages des Partenaires sont disponibles dans la rubrique dédiée au programme de fidélité du Site.



RAFFLES · ORIENT EXPRESS · FAENA · BANYAN TREE
 SOFITEL LEGEND · FAIRMONT · EMBLEMS · SOFITEL · RIXOS
 ONEFINESTAY · MANTIS · MGALLERY · ART SERIES · PULLMAN
 SWISSÔTEL · ANGSANA · MÖVENPICK · GRAND MERCURE
 PEPPERS · THE SEBEL · ADAGIO PREMIUM
 HANDWRITTEN COLLECTION · MANTRA · NOVOTEL
 MERCURE · ADAGIO ORIGINAL · CASSIA · DHAWA
 BREAKFREE · IBIS · IBIS STYLES · ADAGIO ACCESS · GREET

Lifestyle by Ennismore

21C MUSEUM HOTEL · 25HOURS · DELANO · HYDE · JO&JOE
 MAMA SHELTER · MONDRIAN · MORGANS ORIGINALS · SLS
 SO · THE HOXTON · TRIBE