



\ ALLGEMEINEN BEITRITTSBEDINGUNGEN \

Inhaltsverzeichnis

1. MERKMALE DES PROGRAMMS.
2. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN.
3. AM PROGRAMM TEILNEHMENDE HOTELS.
4. TEILNAHME AM PROGRAMM.
 - 4.1. Mitgliedschaftsbedingungen.
 - 4.2. Modalitäten der Mitgliedschaft.
 - 4.3. Kundenkonto
5. VERWENDUNG DER KARTE.
6. AUSSETZUNG ODER KÜNDIGUNG DER MITGLIEDSCHAFT.
7. SAMMELN VON ALL - ACCOR LIVE LIMITLESS-PUNKTEN.
 - 7.1 Allgemeines zum Sammeln von Punkten
 - 7.2 Sammeln von Punkten im Rahmen eines punkteberechtigten Aufenthalts.
 - 7.2.1. Sammeln von Punkten für punkteberechtigte Aufenthalte und punkteberechtigte Tarife
 - 7.2.2. Punkteberechtigte Umsätze/Ausgaben im Rahmen eines punkteberechtigten Aufenthalts.
 - 7.2.3. Schlüssel für das Sammeln von Prämienpunkten im Rahmen eines punkteberechtigten Aufenthalts.
 - 7.2.4. Schlüssel für das Sammeln von Statuspunkten im Rahmen eines punkteberechtigten Aufenthalts.
 - 7.3. Sammeln von Prämienpunkten im Rahmen des Restaurantbonus (Bars und Restaurants ohne Unterkunft)
 - 7.3.1. Zahlung über die Accor All App
 - 7.4. Sammeln von Status- und Prämienpunkten über das Angebot Flug + Hotel
 - 7.5. Sammeln von Prämienpunkten bei Partnerfirmen
 - 7.6. Sonderangebote und Werbeaktionen
 - 7.7. Sammeln Sie Prämienpunkte im Rahmen des Angebots „Skip the clean“
8. STATUS LEVELS.
9. MITGLIEDERN IN DEN TEILNEHMENDEN HOTELS ANGEBOTENE PRÄMIEN UND LEISTUNGEN.
 - 9.1. Für alle Mitglieder geltende Prämien und Leistungen
 - 9.2. Mitgliedertarif
 - 9.3. Verfügbarkeitsgarantie.
 - 9.4. Sonderprämie: Suite Night Upgrade (Suite-Upgrade für eine Nacht)
 - 9.5. Kostenloses Frühstück am Wochenende.
 - 9.6. Verleihung eines Status Gold für eine ausgewählte Person.
 - 9.7. Dining & Spa Rewards
 - 9.8. Willkommensgetränk für Mitglieder von ALL
10. VERWENDUNG VON PRÄMIENPUNKTEN.

11. FRAGEN ZUM MITGLIEDSKONTO.
 - 11.1. Beschwerde wegen fehlender Punkte im Netzwerk teilnehmender Hotels
 - 11.2. Beschwerde wegen fehlender Punkte in Verbindung mit einer Partnerfirma
12. BEDINGUNGEN UND VERFAHREN BEI AUSSETZUNG ODER KÜNDIGUNG.
 - 12.1. Kündigung durch das Mitglied
 - 12.2. Aussetzung oder Kündigung durch ACCOR.
 - 12.3. Wirkungen der Aussetzung.
 - 12.4. Wirkungen der Kündigung.
13. MITTEILUNGEN DES PROGRAMMS.
14. SCHUTZ PERSONENBEZOGENER DATEN.
15. ANNAHME DER MITGLIEDSCHAFTSBEDINGUNGEN, REGELUNG VON STREITIGKEITEN UND GELTENDES RECHT.
16. ERGÄNZENDE INFORMATIONEN

Ab 24. Juli 2024

1. ALLGEMEINE INFORMATIONEN

Das ALL - Accor Live Limitless Bonusprogramm (im Folgenden „das Programm“), das von ACCOR SA (der Verwalter), dem Unternehmen, das sich für ACCOR SA um die Kundenbindung kümmert, einer Aktiengesellschaft mit Hauptsitz in 82, rue Henri Farman CS20077 - 92445 Issy-les-Moulineaux - Frankreich („ACCOR“), betrieben wird, hat zum Ziel, den Mitgliedern (im Folgenden „die Mitglieder“) anlässlich ihrer Aufenthalte in den am Programm teilnehmenden Hotels der Accor-Gruppe, sowie bei den Partnern des Programms, die nachstehend beschriebenen Vorteile zukommen zu lassen.

Das Programm unterliegt den allgemeinen Beitrittsbedingungen (die „AGB des Programms“). Die AGB des Programms sind auf der Webseite all.com und in der Accor ALL App (die „Webseite(n)“) abrufbar. Accor behält sich das Recht vor, diese jederzeit zu ändern. Die geänderten AGB des Programms gelten ab der Veröffentlichung auf der Webseite und jede weitere Nutzung der Webseite nach der Veröffentlichung gilt als bedingungslose Annahme dieser Änderungen. Es gelten die AGB des Programms, die am Tag der Nutzung der Webseite gültig sind.

Das ALL –Accor Live Limitless Bonusprogramm ist nur verfügbar, wenn es die Gesetze des Wohnsitzlandes des Mitglieds zulassen. Andernfalls ist ein etwaiger Beitritt null und nichtig.

Die in diesen Mitgliedschaftsbedingungen angegebenen Zeiten sind in Mitteleuropäischer Zeit (MEZ). Sofern nicht ausdrücklich angegeben, wird keine andere Zeitzone verwendet, unabhängig vom Wohnsitz des Kunden oder Mitglieds.

2. BEGRIFFSERKLÄRUNGEN

- **Anpassung:** Punktegutschrift infolge einer Reklamation des Mitglieds oder eines Programmfehlers.
- **Auslagen:** In Ausnahmefällen durch einige Hotels in bar verauslagte Beträge, für die kein Anspruch auf Punktegutschrift besteht.

- **Check-in:** Datum der Anreise im Hotel.
- **Check-out:** Datum der Abreise vom Hotel.
- **Day Use:** Reservierung eines Hotelzimmers für die Nutzung während eines Tages (An- und Abreise am selben Tag).
- **Kunde:** natürliche Person (kein Mitglied des Programms), die bei Accor übernachtet oder einen Tagesaufenthalt bucht.
- **Restaurantbonus:** Angebot zum Sammeln von Prämienpunkten, die Sie in teilnehmenden Standorten, wie unten angegeben, einlösen können, ohne dass Sie im Hotel übernachten müssen.
- **Mitglied:** Kunde, der die Allgemeinen Beitrittsbedingungen des Programms akzeptiert hat.
- **Partner:** Unternehmen außerhalb der Accor Gruppe, das dennoch auf eine der folgenden zwei Arten am Bonusprogramm teilnimmt: Gutschrift von ALL – Accor Live Limitless Prämienpunkten auf Umsätze im jeweils eigenen Netzwerk und/oder Möglichkeit der Übertragung von Prämienpunkten in das eigene Bonusprogramm oder umgekehrt. Diese Partner können in den Bereichen Transportwesen, Freizeit, Handel, Tourismus usw. tätig sein.
- **Prämie:** Leistungen, Produkte oder Vorteile, die über die auf dem Mitgliedskonto gutgeschriebenen Prämienpunkte erworben wurden.
- **Punkt:** Werteinheit, die ein Mitglied anhand des Umrechnungsschlüssels für den Umsatz während seines punkteberechtigten Aufenthalts in einem der an dem Programm teilnehmenden Hotels oder durch eine punkteberechtigte Transaktion bei einem Partner oder durch Teilnahme an Angeboten oder Werbeaktionen erwirbt. Es gibt zwei Arten von Punkten: Prämienpunkte und Statuspunkte, die getrennt erfasst werden und nicht zusammengelegt werden können.
 - Prämienpunkte: Punkte, die ein Mitglied erhalten hat, und die dieses in Prämien umwandeln kann.
 - Statuspunkte: Punkte, die ein Mitglied unter Anwendung der Tabelle laut Ziffer 7.2.3 erhält und die dem Mitglied ermöglichen, die verschiedenen Status-Level des Programms zu erreichen.
- **Status-Nacht:** Übernachtung eines Mitglieds in einem der teilnehmenden Hotels, für die Statuspunkte vergeben werden und deren Anzahl als Grundlage für das Erreichen eines Status-Levels gemäß Ziffer 8 dient. Punkteberechtigt sind gemäß Ziffer 7.1 und 7.2 ausschließlich Übernachtungen, die ein Mitglied im Rahmen eines Aufenthaltes in einem am Programm teilnehmenden Hotel tätigt, der über einen der punkteberechtigten Distributionskanäle zu einer punkteberechtigten Rate gebucht wurde.
- **Teilnehmende Restaurants und Bars:** Bezeichnet alle Restaurants und/oder Bars, in denen das Mitglied im Rahmen des Restaurantbonus Prämienpunkte sammeln oder gegebenenfalls einlösen kann.
- **Punkteberechtigter Aufenthalt:** Aufenthalt in einem teilnehmenden Hotel, der zu punkteberechtigten Raten über die Accor Vertriebskanäle (Webseiten, Accor Buchungszentrale, Hotels) oder klassische Reisebüros, die automatisch mit der Accor

Buchungszentrale verbunden werden, gebucht wurde. Aufenthalte, die bei einem Wiederverkäufer, einem Reiseveranstalter oder einem Online-Reisebüro (Expedia.com, booking.com usw.) gebucht werden, zählen nicht als punkteberechtigter Aufenthalt und begründen weder Anspruch auf die Gewährung von Punkten noch auf das Sammeln von punkteberechtigten Übernachtungen zur Erlangung eines bestimmten Status.

- **Status:** Niveauabhängig von den Statusnächten oder der Anzahl der vom Mitglied gesammelten Punkte über einen bestimmten Zeitraum, das (i) die vom Mitglied erhaltenen Vorteile und (ii) einen bestimmten Schlüssel für das Sammeln von Prämienpunkten definiert.
- **Transaktion:** Gutschrift oder Abzug von Punkten auf dem Punktekonto eines Mitglieds.
- **Standorte:** Bezieht sich auf die Restaurants, Bars, Spas, Golfclubs usw., in denen Mitglieder im Rahmen des Restaurantbonus Prämienpunkte sammeln oder einlösen können.

3. AM PROGRAMM TEILNEHMENDE HOTELS

Die am Programm teilnehmenden Hotels sind Hotels, die unter einer Marke von Accor betrieben werden, mit Ausnahme einiger Hotels und Marken, die nicht an dem Programm teilnehmen. Die Liste dieser Hotels finden [Sie hier](#).

Schließt sich ein Hotel oder eine Marke dem Accor-Netzwerk an oder beteiligt sich erstmals am Bonusprogramm, sind nur die Aufenthalte punkteberechtigt oder für andere Programmvorteile für Mitglieder qualifiziert, die nach dem Anschluss ans Netzwerk oder dem Beitritt zum Bonusprogramm erfolgt sind.

Verlässt ein Hotel das Accor-Netzwerk nach der Buchung, aber vor dem Anreisetag, oder nimmt dieses Hotel nach der Buchung, aber vor dem Anreisetag, nicht mehr am Programm teil:

- hat das Mitglied keinen Anspruch auf Punktegutschrift und auch nicht auf die Gewährung der mit seinem Status-Level verbundenen Serviceleistungen und Vorteile in diesem Hotel;
- hat das Mitglied in diesem Hotel keinen Anspruch auf eventuelle Sonderangebote, an denen das betreffende Hotel teilgenommen hätte;
- werden dem Mitglied gegebenenfalls die Prämienpunkte zurückgebucht, die es eingelöst hat, um seine Buchung ganz oder teilweise zu bezahlen und es ist verpflichtet, die Beträge, die der für seine Buchung eingelösten Anzahl an Prämienpunkten entsprechen, an das Hotel zu zahlen.

Accor wird alles in seiner Macht Stehende tun, um die Mitglieder, die davon betroffen sind, rechtzeitig vor ihrem Aufenthalt darüber zu informieren.

4. TEILNAHME AM PROGRAMM

4.1 Teilnahmebedingungen

Teilnahmeberechtigt sind alle Personen, die gemäß der Gesetzgebung des Staates, in dem sie ansässig sind, volljährig oder geschäftsfähig sind.

Die Teilnahme am Programm ist kostenlos.

Mitglieder besitzen eine Mitgliedskarte, welche ihnen entsprechend ihres Status und/oder ihrer Wahl als physische Karte zugesandt oder elektronisch online zur Verfügung gestellt wird. Gleichgültig, ob in physischem oder elektronischem Format ist die Mitgliedskarte streng personengebunden. Sie kann nicht verkauft, verliehen oder übertragen werden. Die Mitgliedskarte stellt kein Zahlungsmittel dar und kann nicht zur Garantie einer Buchung verwendet werden. Auf jeder Karte ist der Name des Mitglieds, individuelle Identifikationsnummer und das Ablaufdatum des Status (ab dem Silver-Status – siehe Ziffer 8) angegeben. Es wird eine ALL - Accor Live Limitless Karte pro Mitglied ausgegeben. Die Karte darf nur von dem Mitglied verwendet werden, dessen Name auf der Karte angegeben ist.

Für die Teilnahme am Programm ist eine gültige E-Mail-Adresse erforderlich. Es ist nicht möglich, dass zwei Mitglieder ein und dieselbe E-Mail-Adresse verwenden. Mit der Programmmitgliedschaft erklärt sich das Mitglied mit der Zusendung von Mitteilungen in elektronischer Form über das Programm (allgemeine Informationen, Punkteübersicht usw.) einverstanden. Wenn das Mitglied keine Informationen im Rahmen des Programms mehr erhalten möchte, muss es seinen Austritt aus dem Programm beantragen (beschrieben in Ziffer 12.1).

Die Mitglieder des Programms erklären sich damit einverstanden, dass das Programm jederzeit ganz oder teilweise geändert werden kann. Die Änderungen, die die Rechte und Pflichten des Mitglieds im Rahmen des Programms erheblich beeinflussen können, müssen den Mitgliedern vor Inkrafttreten innerhalb einer angemessenen Frist über einen Hinweis auf der Seite all.accor.com und/oder über eine elektronische Nachricht mitgeteilt werden. Die Mitglieder haben weiterhin die Möglichkeit, ihre Mitgliedschaft gemäß Ziffer 12.1 zu kündigen. Jede Teilnahme am Programm nach dem Inkrafttreten der Änderungen bedeutet das Einverständnis des Mitglieds.

4.2 Möglichkeiten des Beitritts zum Programm

Der Kunde kann dem Programm wie folgt beitreten:

- während eines Aufenthalts in einem am Programm teilnehmenden Hotel;
- durch Online-Registrierung auf der Webseite all.com;
- über die telefonischen Accor-Buchungszentralen;
- über einen anderen Kanal, der dem Kunden speziell zur Verfügung gestellt werden kann.

Der Gast hat bei seinem Beitritt die erforderlichen Pflichtfelder auszufüllen.

Das neue Mitglied hat den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Programms zuzustimmen.

Danach kann das Mitglied alle Leistungen des Programms in vollem Umfang nutzen, einschließlich Zugriff auf die verschiedenen Funktionalitäten der Webseite all.com (Zugriff auf Prämien, Abfrage des Mitgliedskontos, Umwandlung von Prämienpunkten usw.), Identifikation als Mitglied auf allen Internetseiten und bei den telefonischen Buchungszentralen der Accor-Gruppe im Rahmen einer Buchung.

4.3 Mitgliedskonto

Für die Teilnahme am Programm muss der Kunde ein Kundenkonto erstellen, indem er im Anmeldeformular alle erforderlichen Informationen, insbesondere seine Zugangsdaten („Benutzerdaten“), angibt. Dabei versichert der Kunde, dass die von ihm im Anmeldeformular gemachten oder an Accor übermittelten Angaben richtig und vollständig sind. Accor übernimmt

keine Haftung, wenn der Kunde fehlerhafte oder unvollständige Angaben gemacht oder übermittelt hat und wenn Accor daher nicht in der Lage ist, dem Kunden die Vorteile des Programms zu den in diesen AGB vorgesehenen Bedingungen zu bieten.

Die Benutzerdaten des Kunden sind persönlich und streng vertraulich. Die Aufbewahrung und Verwendung der Benutzerdaten liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden. Accor haftet gegenüber dem Kunden nicht für Schäden aufgrund einer nicht ordnungsgemäßen, missbräuchlichen oder betrügerischen Verwendung seiner Benutzerdaten.

Es liegt in der Verantwortung des Kunden, Accor sofort zu informieren, wenn eine unbefugte Person seine Benutzerdaten verwendet hat oder wenn er seine Benutzerdaten verloren oder vergessen hat.

Die Nutzung des Mitgliedskontos ermöglicht dem Mitglied insbesondere:

- das Einsehen seines Kontostandes,
- Abfragen seiner Punktaufstellung, seiner Salden der Punkte und anderer Prämien, seines Saldos der Gutschriften für Statusnächte, seiner Übersicht über Transaktionen und seines Status Levels;
- die Identifikation als Mitglied auf der Webseite all.accor.com oder den mobilen Services;
- den Zugriff auf seine Aufenthalts- und persönlichen Präferenzen sowie seine bevorzugten Marken und Reiseziele;
- das Einsehen seiner Buchungshistorie und ggf. die Änderung aktueller Buchungen;
- die Bestellung der Newsletter von Accor, ALL - Accor Live Limitless und den Accor-Hotelmarken sowie den Überblick und die Verwaltung seiner jeweils aktiven Newsletter-Abonnements;
- die Nutzung von personalisierten Angeboten und Serviceleistungen.

5. NUTZUNG DER KARTE

Um seine Vorteile nutzen zu können, muss das Mitglied seine Kartenummer jedes Mal angeben, wenn es eine Leistung in Anspruch nehmen möchte und/oder seine Karte (in physischer oder elektronischer Form) oder seine Kartenummer bei der Anreise im Hotel vorlegen. Die Gewährung der Vorteile des Programms ist abhängig von der Einhaltung dieser Bedingungen.

Mitglieder haben über ihr Mitgliedskonto Zugriff auf ihre digitale Karte (über die ALL.com-Webseiten und die mobile ALL.com-App)

Bei Verlust oder Diebstahl ihrer physischen Karte müssen die Mitglieder ACCOR benachrichtigen und eine neue Karte über ihr Mitgliedskonto auf der Website bestellen, indem sie auf folgende Schaltfläche klicken: "Meine Karte per Post erhalten."

6. AUSSETZUNG ODER KÜNDIGUNG DER MITGLIEDSCHAFT

Jeder Verstoß eines Mitglieds gegen diese AGB des Programms, jeder Zahlungsverzug (Hotelrechnung, Rechnung oder andere Verbindlichkeiten) in Bezug auf die Waren oder

Serviceleistungen, die von Hotels, Accor, ihren Partnern oder in Verbindung mit dem ALL – Accor Live Limitless Programm angeboten werden, und jede missbräuchliche oder betrügerische Nutzung der Mitgliedskarte oder der Punkte, jede Angabe von falschen Informationen und jedes unangemessene oder strafbare Verhalten des Mitglieds oder einer der Personen, die das Mitglied begleiten, (insbesondere unangenehmes, boshaftes oder beleidigendes Verhalten gegenüber Hotelmitarbeitern oder Gästen), auch bei einer Veranstaltung, die im Rahmen des Programms organisiert wird, kann nach alleinigem Ermessen von ACCOR die vorübergehende Aussetzung der Mitgliedschaft des Mitglieds im Programm oder die fristlose und entschädigungslose Kündigung seiner Mitgliedschaft und damit die Löschung der mit seiner Karte gesammelten Punkte gemäß den in Ziffer 12 genannten Bedingungen zur Folge haben. Von einer solchen Aussetzung oder Kündigung bleiben weitere Rechte von ACCOR unberührt, Maßnahmen in Bezug auf das Mitglied zu ergreifen.

7. SAMMELN VON ALL - ACCOR LIVE LIMITLESS-PUNKTEN

7.1 Allgemeines zum Sammeln von Punkten

Anzahl Punkte. ganze Punkte gutgeschrieben werden. Wenn die Anwendung der Punkteschlüssel eine Punktzahl mit Dezimalstellen ergibt, dann ist die gutgeschriebene Punktzahl die nächstkleinere ganze Zahl, wenn die Dezimalzahl kleiner als 5 ist, bzw. die nächst größere ganze Zahl, wenn die Dezimalzahl gleich oder größer 5 ist.

Umrechnung der Landeswährung in Euro. in Landeswährung bezahlten Rechnungsbeträge vor Anwendung der Punkteschlüssel in Euro umgerechnet. Der Wechselkurs, den das Hotel zum Zeitpunkt der Abreise anwendet, ist der "Multidevisen"-Datenbank (Datenbank mit Währungs- und Finanzinformationen der Reuters Bank) zu entnehmen.

Nichtübertragbarkeit von Vorteilen. nicht von einem Mitglied auf ein anderes Mitglied übertragen werden. Sie sind personengebunden und nicht übertragbar.

Mit der Zustimmung zu den AGB des Programms nimmt das Mitglied zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass die Punkte kein Zahlungsmittel sind und keinen monetären Wert haben. Punkte, darunter auch verfallene oder nicht genutzte Punkte, können nicht gegen einen Geldbetrag eingetauscht werden.

Gültigkeit der Prämienpunkte.

Die Gültigkeitsdauer der Prämienpunkte eines Mitglieds wird um 365 aufeinanderfolgende Tage verlängert, wenn eine Transaktion zu einer Gutschrift von Prämienpunkten auf dem ALL-Konto des Mitglieds führt. Oder auch, wenn eine Spende von Prämienpunkten an Organisationen oder Stiftungen, die im Rahmen des Programms ausgewählt wurden, auf all-captaincause.com erfolgt.

Prämienpunkte sind für 365 aufeinanderfolgende Tage ab dem Datum des Ereignisses gültig, das Folgendes generiert hat:

a) Punkteberechtigte Umsätze, und i) Wenn Prämienpunkte nach einem punkteberechtigten Aufenthalt in einem teilnehmenden Hotel gesammelt werden, gilt dieses Datum als das Datum des Check-outs, ii) Für Prämienpunkte, die am Ende einer anderen Transaktionsart gesammelt werden (eine Veranstaltung, die für das Meeting Planner-Angebot in Frage kommt, der Kauf eines Produkts oder einer Dienstleistung, die Übertragung von

Partnerpunkten auf ein ALL-Konto usw.), gilt dieses Datum als Grundlage, auf der die Prämienpunkte gutgeschrieben werden oder

b) Die Abbuchung von Prämienpunkten im Falle einer Spende an Organisationen oder Stiftungen auf all-captaincause.com.

Mangels zeitgerechter Verlängerung verfallen alle Prämienpunkte des Kontos ohne Vorankündigung unabhängig vom Grund ihrer Entstehung und ohne Möglichkeit, sie nachträglich zu reaktivieren oder zu übertragen.

7.2 Sammeln von Punkten im Rahmen eines punkteberechtigten Aufenthalts.

Bedingung der tatsächlichen Wahrnehmung eines punkteberechtigten Aufenthalts. Wenn ein Mitglied einen punkteberechtigten Aufenthalt in einem der am Programm teilnehmenden Hotels wahrnimmt, der mindestens eine bezahlte und tatsächlich vom Mitglied persönlich wahrgenommene Übernachtung im Hotel beinhaltet, werden seinem Konto die seinem Aufenthalt entsprechenden Punkte und Statusnächte gutgeschrieben: Der Day Use (Nutzung eines Hotelzimmers tagsüber ohne Übernachtung) führt ausschliesslich zu einer Prämienpunktgutschrift; es wird keine Statusnacht angerechnet.

7.2.1 Punkteberechtigte Raten für Punkteberechtigte Aufenthalte

Nur Punkteberechtigte Aufenthalte, die zu punkteberechtigten Raten gebucht wurden, begründen einen Anspruch auf die Nutzung der Programmvorteile.

Punkteberechtigt sind alle öffentlich buchbaren Raten, Firmenvertragsraten (Corporate) und Angebotsraten mit Ausnahme der folgenden Raten:

- Zimmerraten für Gruppenreservierungen, wenn die Zimmer dem Veranstalter insgesamt in Rechnung gestellt und von ihm bezahlt werden (Ausnahme: Meeting Planner-Angebot);
- Zimmerraten für Crews (Flug- und Schifffahrtsgesellschaften o. ä.),
- "Heartist Rates" (Tarife, die in bestimmten Hotels in Frankreich für Mitarbeiter von Accor und für Mitarbeiter von Partnern der Accor-Gruppe und von Dienstleistern gelten).
- Zimmerraten für Reiseveranstalter (Tour Operator Tarife).

Die Raten, bei denen Punkte eingelöst werden können, sind in der Regel auf der Webseite gekennzeichnet.

Die Möglichkeit, Prämienpunkte bei der Buchung einzulösen, wird dem Mitglied bei der Zahlung angeboten, sofern die jeweilige Webseite, die Buchung und die ausgewählte Rate dies erlauben.

7.2.2 Punkteberechtigte Umsätze/Ausgaben im Rahmen eines punkteberechtigten Aufenthalts

Nur für die folgenden Ausgaben können Punkte gesammelt werden, sofern sie vollständig bezahlt wurden und das Mitglied persönlich im Hotel übernachtet hat:

- Die Ausgaben für die Übernachtung des Mitglieds in einem Zimmer des Hotels und gegebenenfalls in einem anderen Zimmer desselben Hotels am selben Tag (d. h. insgesamt werden maximal 2 Zimmer in Rechnung gestellt), sofern (i) das Mitglied in einem dieser

beiden Zimmer übernachtet und (ii) das zweite Zimmer nicht für ein anderes Mitglied gebucht ist, auf dessen Konto die entsprechenden Punkte gutgeschrieben würden. Bitte beachten Sie, dass das Mitglied zwar Punkte für Übernachtungsausgaben für beide Zimmer sammeln kann, die Statusnächte jedoch nur für ein Zimmer gelten: das Zimmer des Mitglieds;

- Übernachtungsnebenleistungen wie Minibar, Telefon, Zimmerservice, Pay-TV, Getränke und Mahlzeiten des Mitglieds im Hotelrestaurant und an der Hotelbar (Wenn teilnehmende Restaurants und Bars)
- Die Umsätze/Ausgaben in Verbindung mit Leistungen der Thalassotherapie oder der Balneotherapie, die in einem an das Hotel angeschlossene Thalassa Sea & Spa erbracht wurden

Bei Änderung einer Buchung eines Mitglieds während des Aufenthalts und Zahlung durch eine dritte Person kann das Mitglied, das die Buchung ursprünglich durchgeführt hat, auf den geänderten Aufenthalt Punkte sammeln, sofern die dritte Person (i) nicht selbst Mitglied ist und (ii) im selben Zimmer wie das Mitglied übernachtet.

Berechnungsgrundlage für die Zuteilung von Punkten. Die Punkte werden auf der Grundlage des Gesamtbetrags (ohne Steuern) der punkteberechtigten Umsätze/Ausgaben für das Zimmer berechnet. Die entsprechende Rechnung muss vollständig beglichen sein, d. h. die Zahlung muss vom Hotel akzeptiert und bestätigt worden sein. Wenn die Zahlung ganz oder teilweise ausfällt, da das Mitglied einen Scheck sperren lässt, einen ungedeckten Scheck ausstellt oder eine per EC-/Kreditkarte geleistete Zahlung anfechtet, werden für die jeweilige Rechnung weder Punkte noch Status-Nächte gutgeschrieben.

Die Regeln für die Punkteberechtigung der folgenden Ausgaben variieren je nach Infrastruktur und Richtlinien des teilnehmenden Hotels:

- Business Center;
- Einkäufe in der Boutique;
- Spa Produkte und Anwendungen;
- Friseur;
- Schönheitssalons;
- Green Fees auf Golfplätzen;
- Parkgebühren;
- Wäscheservice.
- Restaurants

Ausgeschlossene Umsätze/Ausgaben. Nicht punkteberechtigt sind die folgenden Ausgaben:

- zusätzliche Ausgaben (auch wenn sie im Hotel bezahlt worden sind) im Rahmen eines nicht punkteberechtigten Aufenthalts; mit Ausnahme der Ausgaben für Verpflegung, die die oben genannten Bedingungen erfüllen;
- Steuern (insbesondere MwSt.), Trinkgelder, Taxifahrten, Transfers vom und zum Hotel, Servicegebühren und alle sonstigen anfallenden Gebühren;

- Auslagen;
- Ausgaben im Rahmen der Organisation eines Firmenseminars, eines Banketts oder einer sonstigen Veranstaltung, inklusive privater Veranstaltungen, die vom Mitglied insgesamt bezahlt werden (Ausnahme: Meeting Planner-Angebot);
- Alle Gebühren und Ausgaben, die nicht explizit als punkteberechtigte Umsätze aufgeführt sind.

7.2.3 Schlüssel für das Sammeln von Prämienpunkten im Rahmen eines punkteberechtigten Aufenthalts

Das Programm bietet fünf Status-Level, die sich nach der Anzahl der getätigten gesammelten Statuspunkte oder der Anzahl der gesammelten Status-Nächte richten. Dieses Status-Level sind: Classic, Silver, Gold, Platinum, Diamond und ein Status, der nur auf persönliche Einladung erhältlich ist.

Der Zugang zum Status-Level auf Einladung wird nach alleinigem Ermessen von Accor gewährt. Die jeweiligen Mitglieder werden zu diesem Status eingeladen und über die damit verbundenen Vorteile und besonderen Geschäftsbedingungen informiert.

Für jeden Status existiert ein eigener Prämienpunkteschlüssel, wie unter anderem in der folgenden Tabelle auf der Basis von je 10 Euro punkteberechtigtem Umsatz dargestellt.

FÜR 10 EUR PUNKTEBERECHTIGTE UMSÄTZE/AUSGABEN (ohne Thalassa Sea & Spa-Betriebe)

STATUS	ANZAHL DER BEI DEN TEILNEHMENDEN MARKEN GESAMMELTEN PRÄMIENPUNKTE*	ANZAHL DER GESAMMELTEN PRÄMIENPUNKTE BEI MAMA SHELTER, IBIS, UND IBIS STYLES	ANZAHL DER GESAMMELTEN PRÄMIENPUNKT BEI MANTRA, PEPPERS, BREAKFREE, ART SERIES, ADAGIO UND LONG STAY MARKEN**	ANZAHL DER GESAMMELTEN PRÄMIENPUNKTE BEI ADAGIO ACCESS, JO&JOE, GREET UND 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 AND LIMITLESS	50	25	20	10

* Sofern in der obigen Tabelle beginnend ab der zweiten Spalte nicht anders angegeben.

** 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.

***Die unter der Marke *ibis budget* betriebenen Hotels nehmen in manchen Ländern am Programm teil. (Siehe die Liste der nicht teilnehmenden Hotels und Marken, [die hier verfügbar ist](#)).

In den Thalassa Sea & Spa-Betrieben gilt der Schlüssel der Marke des Hotels, in dem das Mitglied seinen Aufenthalt wahrnimmt.

Status Level beim Check-Out. Ändert sich der Status des Mitglieds zwischen Buchung und Abreisetag, gelten für die Gutschrift der Prämienpunkte die Regeln des bei Abreise anwendbaren Status. Bei einem Aufenthalt mit mehreren aufeinanderfolgenden Nächten erhält das Mitglied bei Bezahlung seines gesamten Rechnungsbetrages eine einzige Gutschrift der Prämienpunkte.

7.2.4 Schlüssel für das Sammeln von Statuspunkten im Rahmen eines punkteberechtigten Aufenthalts

Die folgende Tabelle zeigt den Statuspunkteschlüssel auf der Basis von je 10 Euro punkteberechtigtem Umsatz.

JE 10 € PUNKTEBERECHTIGTER UMSATZ

STATUS	ANZAHL DER BEI DEN TEILNEHMENDEN MARKEN GESAMMELTEN STATUSPUNKTE *	ANZAHL DER GESAMMELTEN STATUSPUNKTE BEI MAMA SHELTER, IBIS UND IBIS STYLES	ANZAHL DER GESAMMELTEN STATUSPUNKTE BEI MANTRA, PEPPERS, BREAKFREE, ARTSERIES, ADAGIO UND LONG STAY MARKEN**	ANZAHL DER GESAMMELTEN STATUSPUNKTE BEI ADAGIO ACCESS, JO&JOE, GREET UND IBIS BUDGET***
CLASSIC				
SILVER				
GOLD	25	12,5	10	5
PLATINUM UND HÖHER				

* Sofern in der obigen Tabelle beginnend ab der zweiten Spalte nicht anders angegeben.

** 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.

*** Die unter der Marke *ibis budget* betriebenen Hotels nehmen in manchen Ländern am Programm teil. (Siehe die Liste der nicht teilnehmenden Hotels und Marken, [die hier verfügbar ist](#)).

Die Statuspunkte sind unabhängig vom Status des Mitglieds bis zum 31. Dezember des Kalenderjahres gültig, in dem sie gesammelt wurden. Die Statuspunkte werden nach dem Check-out gutgeschrieben.

7.3 Sammeln von Prämienpunkten im Rahmen des Restaurantbonus (Bars und Restaurants ohne Unterkunft)

Das Bonusprogramm ALL – Accor Live Limitless ermöglicht seinen Mitgliedern, in den teilnehmenden Accor Restaurants und Bars ([siehe Karte](#)) Prämienpunkte zu sammeln, ohne dass ein Aufenthalt im Hotel notwendig ist. Die Catering-Leistungen im Rahmen eines privaten Empfangs, die Anlass einer Anzahlung sind, oder eine Zahlung, die nicht am effektiven Tag der Leistung stattfindet, sind im Sinne des Restaurantbonus nicht punkteberechtigt.

Das Mitglied kann für jeden in den teilnehmenden Restaurants und Bars ausgegebenen Euro 1 Punkt sammeln.

Die Prämienpunkte werden dem Mitgliedskonto innerhalb von maximal 7 Tagen ab dem Tag der Ausgabe/des Umsatzes gutgeschrieben.

Die Zahlung muss effektiv erfolgt, d. h. nicht abgelehnt worden sein und bei Abschluss der Leistung direkt an das/die teilnehmende Restaurant/Bar erfolgt sein.

Bestätigung der Zahlung. Eine Quittung zur Bestätigung der Zahlung und der Konsumation ist direkt bei den Mitarbeitern des Restaurants oder der Bar erhältlich. Eine derartige Quittung ist insbesondere für Beschwerden im Hinblick auf die Zahlung und die geregelten Umsätze/Ausgaben und die Verwendung/Sammlung von Prämienpunkten erforderlich und ausschlaggebend.

Accor behält sich das Recht vor, Zahlungen eines Mitglieds im Rahmen der Betrugsbekämpfung abzulehnen oder zu annullieren.

Punktegutschrift. Die technischen Modalitäten für Punktegutschriften und die akzeptierten Zahlungsweisen können je nach Betrieb variieren; in manchen Fällen ist die Registrierung einer Zahlungskarte in der Accor All App und die Zustimmung zur Verknüpfung dieser Karte mit dem Programm ALL erforderlich, um die Gutschrift der Prämienpunkte des Restaurantbonus zu ermöglichen.

7.3.1 Zahlung über die Accor All App

Zahlung einer Rechnung. Voraussetzungen für die Begleichung einer Rechnung an einem Standort über die ALL.com-App:

- Das Kundenkonto des Mitglieds muss aktiviert sein;
- Die Zahlung erfolgt über die ALL.com-App, wobei das Mitglied dafür verantwortlich ist, vor der Zahlung zu überprüfen, ob die in der App angezeigte Bestellung mit seiner Bestellung in der Bar oder im Restaurant übereinstimmt. Im Falle eines Fehlers bei der Bestellung in der App werden keine Beschwerden gegen den Standort oder Accor akzeptiert.

Die Mitglieder werden darüber informiert, dass die folgenden Informationen mit dem betreffenden Standort geteilt werden: (i) Die Zahlung für den betreffenden Tisch, die über die App verwaltet und aufgezeichnet wird, und (ii) die Identität der Nutzer, d. h. die Vor- und Nachnamen der betreffenden Mitglieder.

In bestimmten Hotels, Bars und Restaurants mit entsprechenden Geräten kann das Mitglied die Rechnung ganz oder teilweise mit Prämienpunkten über die ALL.com-App bezahlen. Bei der Ankunft müssen sich die Mitglieder beim Hotel, der Bar oder dem Restaurant erkundigen, ob diese Zahlungsmethode angeboten wird. Prämienpunkte können nur für ein Minimum von 1.000

Prämienpunkten eingelöst werden, die Sie zu einem Rabatt von 10 EUR für Ausgaben vor Ort einschließlich Steuern berechtigen.

Beim Bezahlen der Rechnung kann das Mitglied entscheiden, ob die Rechnung seines Tisches vollständig oder teilweise bezahlt werden soll. Jedes Mitglied hat die Möglichkeit, den zu zahlenden Betrag in das dafür vorgesehene Feld einzugeben. Die Rechnung wird vom Personal erst als vollständig beglichen betrachtet, wenn die gesamte Rechnung bezahlt worden ist.

Wenn sich mehrere Mitglieder die Rechnung teilen, erhält jedes Mitglied die Anzahl an Prämienpunkten für den Betrag, den es über die App beglichen hat.

Technische Zahlungsvoraussetzungen

Eine Quittung zur Bestätigung der Zahlung und der Konsumation ist direkt bei den Mitarbeitern des Restaurants oder der Bar erhältlich. Eine derartige Quittung ist insbesondere für Beschwerden im Hinblick auf die Zahlung und die geregelten Umsätze/Ausgaben und die Verwendung/Sammlung von Prämienpunkten erforderlich und ausschlaggebend.

Accor behält sich das Recht vor, Zahlungen eines Mitglieds im Rahmen der Betrugsbekämpfung abzulehnen oder zu annullieren.

7.4 Sammeln von Status- und Prämienpunkten über das Angebot Flug + Hotel

Flug + Hotel bietet eine Kombination aus verschiedenen Dienstleistungen aus dem Bereich Touristik an (zum Beispiel: Packages Flug + Hotel) buchbar auf www.allholidays.de.

Das Angebot wird von einem Partnerreiseanbieter, Expedia Inc., im Auftrag von ALL - Accor Live Limitless. verwaltet. Für Mitglieder gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Programms [Flug + Hotel](#).

Mitglieder können je nach Wert des Packages Punkte über den gesamten Betrag sammeln: Je ausgegebene 2 Euro werden dem Mitglied 1 Prämienpunkt und 1 Statuspunkt gutgeschrieben. Das Mitglied muss während der gesamten Dauer des Packages anwesend sein, um Punkte sammeln zu können.

Die Punkte werden innerhalb von maximal 7 Tagen ab dem letzten Reisetag gutgeschrieben.

Im Rahmen von Flug + Hotel durchgeführte Aufenthalte gelten nicht als punkteberechtigte Aufenthalte:

- Die Tarife Mitglieder ALL sind nicht anwendbar;
- Mitglieder dürfen bei der Buchung nicht ihre Prämienpunkte einlösen oder damit von dem Rechnungsbetrag für ihren Aufenthalt abziehen;
- Mitgliedern werden keine Statusnächte gutgeschrieben;
- Sich aus dem Status Level ergebende Vorteile (Begrüßungsgetränk, Upgrade, Verfügbarkeitsgarantie usw.) sind nicht anwendbar.

7.5 Sammeln von Prämienpunkten bei Partnern

Es können zudem Prämienpunkte bei Programmen von Partnern gemäß den besonderen Bedingungen des jeweiligen Partnerprogramms gesammelt werden. Diese Bedingungen sind in der Rubrik „Bonusprogramm“ der Webseite aufrufbar.

7.6 Sonderangebote und Werbeaktionen

Die Mitglieder können auch im Rahmen von Sonderangeboten und Werbeaktionen, die das Programm organisiert, Prämienpunkte sammeln. Die Gutschrift der Prämienpunkte erfolgt gemäß den jeweiligen besonderen Angebotsbedingungen, die den Mitgliedern kommuniziert werden

7.7 Sammeln Sie Prämienpunkte im Rahmen des Angebots „Skip the clean“

Das Angebot „Skip the clean“ bedeutet, dass Mitglieder von ALL die Möglichkeit haben, bei Aufhalten von mehreren Nächten auf die tägliche Zimmerreinigung zu verzichten und dafür Prämienpunkte zu erhalten. Das Angebot gilt für Hotels, die an dem Programm teilnehmen und diesen Service anbieten. Die Liste der Hotels, die an „Skip the clean“ teilnehmen, ist auf der „Skip the clean“-Webseite verfügbar.

Um dieses Angebot in Anspruch nehmen zu können, müssen Sie Mitglied von ALL sein und sich spätestens am Check-out-Datum registriert haben.

Mitglieder, die sich für das „Skip the clean“-Angebot entscheiden, müssen ihre Wahl gemäß den allgemeinen Geschäftsbedingungen, die je nach Hotel variieren können, angeben. Die Mitglieder müssen das Türschild „Skip the clean“, das sie in ihrem Zimmer finden, an den Außengriff ihrer Tür hängen. In manchen Hotels können die Mitglieder ihre Wahl z. B. über eine mobile App oder eine Website angeben. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen für die freiwillige Teilnahme werden den Mitgliedern vom Hotel zur Verfügung gestellt.

Die Mitglieder müssen ihre Wahl vor einer bestimmten Frist am Morgen bekannt geben, die vom Hotel in seinem Informationsmaterial zu „Skip the clean“ angegeben wird. Diese Wahl muss jeden Tag erneuert werden und gilt standardmäßig nicht für die Gesamtdauer des Aufenthalts.

Dieses Angebot gilt nur für Aufenthalte von mindestens 2 Nächten, unabhängig vom Tarif oder Buchungskanal.

Die Zimmerreinigung ist an den unten aufgeführten Tagen obligatorisch, auch wenn die Mitglieder an diesen Tagen das Angebot „Skip the clean“ wählen:

- Am dritten Tag des Aufenthalts, nach 2 aufeinanderfolgenden Tagen, an denen das Mitglied das Angebot „Skip the clean“ gewählt hat;
- Am Abreisetag.

Für jeden Tag, an dem Mitglieder sich für das Angebot „Skip the clean“ entscheiden, erhalten sie 100 Prämienpunkte auf ihrem Konto gutgeschrieben, außer an Tagen, an denen die Reinigung obligatorisch ist.

Beispiele:

- Bei einem Aufenthalt von 3 Nächten (4 Tagen) erhält das Mitglied 200 Prämienpunkte, wenn es auf die tägliche Zimmerreinigung am 2. und 3. Tag verzichtet.
- Bei einem Aufenthalt von 4 Nächten (5 Tagen) erhält das Mitglied nur am 2. und 3. Tag „Skip the clean“-Prämienpunkte (also insgesamt 200 Punkte), wenn es den Türanhänger „Skip the clean“ an jedem Tag seines Aufenthalts anbringt. Die Reinigung ist am 4. Tag obligatorisch, da dieser auf 2 aufeinanderfolgende Tage ohne Reinigung folgt, sowie am 5. Tag, dem Abreisetag.

Die mit dem Angebot „Skip the clean“ verbundenen Punkte werden innerhalb von 7 Tagen nach dem Check-Out Datum gutgeschrieben.

Die Mitglieder müssen im Hotel übernachtet haben und anwesend sein, um das Angebot in Anspruch nehmen zu können.

Das „Skip the clean“-Angebot gilt für maximal 2 Zimmer pro Aufenthalt, vorausgesetzt, dass die Bedingungen des „Skip the clean“-Angebots für beide Zimmer erfüllt sind und dass das zweite Zimmer nicht von einem anderen Mitglied bewohnt wird, das den Wunsch geäußert hat, die mit seinem Zimmer verbundenen „Skip the clean“-Prämienpunkte zu erhalten. In diesem Fall werden dem anderen Mitglied die „Skip the clean“-Prämienpunkte gutgeschrieben.

Aus Sicherheitsgründen oder aus anderen zwingenden Gründen können die Mitarbeiter des Hotels das Zimmer des Mitglieds jederzeit betreten, auch wenn das Mitglied das Angebot „Skip the clean“ gewählt hat.

8. STATUS

Ein Mitglied kann während seiner Mitgliedschaft jederzeit einen höheren Status erhalten, wenn es die Schwelle der Status-Nächte oder erforderlichen Statuspunkte erreicht, wie in der folgenden Tabelle dargestellt.

STATUS	ANZAHL DER PUNKTEBERECHTIGTEN ÜBERNACHTUNGEN	ANZAHL DER GESAMMELTEN STATUSPUNKTE
SILVER	10	2000
GOLD	30	7000
PLATINUM	60	14000
DIAMOND	Nicht anwendbar	26000

Ein Mitglied kann während seiner Mitgliedschaft jederzeit zu einem höheren Status übergehen, wenn es die in obiger Tabelle angegebene erforderliche Schwelle der Statusnächte oder Statuspunkte erreicht.

Jeweils zu Beginn eines neuen Jahres (N) wird eine Bilanz der im Laufe des vorangegangenen Kalenderjahres (N-1) durch das Mitglied getätigten Status-Nächte und gesammelten Statuspunkte gezogen:

- Wenn das Mitglied im Laufe des Jahres N-1 eine Schwelle erreicht, durch die es seinen aktuellen Status erhalten oder einen höheren Status erreichen kann, behält es den Status des Jahres N-1 im Jahr N;
- Wenn das Mitglied im Jahr N-1 einen der Schwellenwerte erreicht hat, die ihm den Zugang zu einem höheren Status ermöglichen, behält es diesen im Jahr N-1 erreichten neuen Status für das Jahr N.
- Wenn das Mitglied im Laufe des Jahres N-1 keinen der Schwellenwerte erreicht hat, der ihm die Aufrechterhaltung seines Status erlaubt, verliert es diesen Status. Die Zähler der

Statusnächte und der Statuspunkte werden zum 1. Januar jedes Kalenderjahres wieder auf Null gesetzt.

Am 1. Januar jedes Jahres wird der Zähler von Status-Nächten und Statuspunkten auf null zurückgesetzt.

Das Einlösen von Prämienpunkten wirkt sich nicht auf den Erhalt oder die Änderung des Status aus.

9. MITGLIEDERN IN DEN TEILNEHMENDEN HOTELS ANGEBOTENE PRÄMIEN UND LEISTUNGEN

9.1 Vorteile und Serviceleistungen des Programms für alle Mitglieder

Die mit der Mitgliedskarte gewährten Vorteile gelten nur für das jeweilige Mitglied allein.

Diese Vorteile werden nur für Punkteberechtigte Aufenthalte gewährt, mit Ausnahme der in den vorliegenden Bedingungen festgelegten Day Use Buchungen.

Die Vorteile sind in der Rubrik „Bonusprogramm“ auf der Webseite all.accor.com näher beschrieben.

9.2 Mitgliedertarif

Ein Mitgliedertarif ist der öffentliche Tarif mit einem Rabatt ("Mitgliedertarif").

Dieser Mitgliedertarif ist ausschließlich für Mitglieder des Programms verfügbar. Um den Mitgliedertarif in Anspruch nehmen zu können, müssen Mitglieder ihre Karte im Hotel vorlegen.

Der Mitgliedertarif besteht aus einem Rabatt zwischen 2 % und 10 % auf die öffentlichen Tarife ohne Steuern und zusätzliche Kosten und ist abhängig von der Zimmerverfügbarkeit im Hotel zu den ausgewählten Daten. In Ausnahmen (i) kann der Mitgliedertarif auch für bestimmte Aktionen oder Sonderangebote gelten. In diesen Fällen wird dies in den Bedingungen des jeweiligen Angebots und der jeweiligen Aktion angegeben und (ii) die Hotels der Marken Mama Shelter und The Hoxton bieten je nach den von den Hotels festgelegten Daten einen Rabatt zwischen 0 % und 10 %.

Der Mitgliedertarif gilt nicht für ausgeschlossene Termine. Sehen Sie sich die ausgeschlossenen [Termine hier](#) an.

Eine Reservierung zum Mitgliedertarif kann über geeignete Kanäle wie die Website und die ALL.com-App, die Accor Buchungszentrale, Hotels und traditionelle Reisebüros, die automatisch mit der Accor Buchungszentrale verbunden sind, vorgenommen werden.

Der Mitgliedertarif gilt für maximal 7 Zimmer pro Mitglied und Aufenthalt über die Website ALL.com oder durch Kontaktaufnahme mit der Accor Buchungszentrale oder direkt mit dem Hotel.

Der Mitgliedertarif gilt für maximal 3 Zimmer pro Mitglied und Aufenthalt über die ALL.com-App.

9.3 Verfügbarkeitsgarantie

Insbesondere gelten für die garantierte Zimmerverfügbarkeit (die Mitgliedern mit Gold-Status oder höher angeboten wird) vor der Ankunft besondere Bedingungen:

- Die Garantie gilt nur für die Zimmerverfügbarkeit und nicht für die Verfügbarkeit eines bestimmten Zimmertyps.
- Die Reservierung muss vor 12 Uhr (mittags, Ortszeit des Hotels) und bis spätestens drei Tage (Gold-Status) oder zwei Tage (Platinum-Status oder höher) vor dem Ankunftsdatum erfolgen.
- Das Mitglied muss die Garantie zum Zeitpunkt der Buchung geltend machen.
- In Hotels der Kategorie „Resort“ und in den Thalassa sea & spa, Adagio Original, Adagio Access, Adagio Premium, Einrichtungen gilt die Garantie nur für Aufenthalte von mindestens sieben Nächten.
- Diese Garantie gilt nur für Aufenthalte, die über die Accor Vertriebskanäle zur regulären Standardrate oder zum Zimmervollpreis (d.h. ohne Sonderraten und Ermäßigungen) gebucht wurden und ist auf ein Zimmer (Zimmer des Mitglieds) beschränkt. Bei Buchungen mehrerer Zimmer gilt diese Garantie somit nicht für die weiteren Zimmer.
- Für den Fall, dass das Hotel diese garantierte Verfügbarkeit nicht einhalten kann, behält es sich vorbehaltlich der vorherigen Zustimmung des Mitglieds die Möglichkeit vor, das Mitglied vollständig oder teilweise in einem Hotel einer gleichwertigen Kategorie unterzubringen oder eine Dienstleistung gleicher Art zu erbringen. Die mit dem Transfer zwischen den beiden Hotels verbundenen angemessenen Kosten (mögliche Zusatzkosten für das Zimmer, den Transport und einen Telefonanruf) gehen zu Lasten des ursprünglich gebuchten Hotels. Alle Ausgaben für diese Nacht (der vom Mitglied bezahlte Zimmerpreis und der ggf. vom Hotel erstattete Zuschlag) berechtigen zur Gutschrift von Punkten und Status-Nächten.
- Die Garantie der Verfügbarkeit gilt ausschliesslich für die teilnehmenden Hotels, die unter den Marken Raffles, Orient Express, Banyan Tree, Garrya, Delano, Sofitel Legend, Fairmont, Emblems, SLS, SO/, Sofitel, Morgans Originals, Rixos, Mantis, MGallery, Art Series, Mondrian, Pullman, Swissôtel, Angsana, 25hours, Hyde, Mövenpick, Grand Mercure, Peppers, The Sebel, Soul Collection, Mantra, Novotel, Mercure, Cassia, Dhawa, Homm, Folio, Adagio, Mama Shelter, Tribe, Breakfree, ibis, ibis Styles en ibis budget (in Kambodscha, Georgien, Japan, Mexiko, Polen, Russland und Südkorea), greet en Jo&Joe, met uitzondering van de hotels van deze merken die vermeld zijn op de lijst van uitgezondere hotels en merken die de volgende hotels uitsluit: 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 Parehua 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.
- Die Verfügbarkeitsgarantie gilt an bestimmte Terminen nicht. Mitglieder können den offiziellen Kalender dieser Daten, an denen die Verfügbarkeitsgarantie nicht gilt, auf ALL.com einsehen und überprüfen. Dieser Kalender wird regelmäßig aktualisiert. Es liegt

in der Verantwortung des Mitglieds, diese Daten für jede Buchung zu überprüfen, für die es diese Garantie in Anspruch nehmen möchte. Die Blackout-Daten finden [Sie hier](#).

9.4 Besonderer Vorteil : das Suite Night Upgrade (Suite-Upgrade für eine Nacht)

9.4.1 Begriffserklärung

Das Suite Night Upgrade (Suite-Upgrade für eine Nacht) ist ein Vorteil, der den Mitgliedern mit Platinum-Status und höher vorbehalten ist. Er ermöglicht ihnen, in bestimmten teilnehmenden Hotels der Accor-Gruppe, zum Preis eines "Zimmers", das bei einer im Voraus bestätigten Buchung vom Mitglied ausgewählt wurde, eine Nacht in einer "Suite" zu verbringen.

9.4.2. Am Suite Night Upgrade teilnehmende Hotels

Die Mitglieder können ihr Suite Night Upgrade ausschliesslich in Hotels des Accor-Konzerns nutzen, die diesen Vorteil anbieten (Liste verfügbar [hier](#)). Diese Liste kann jederzeit geändert werden.

Um diesen Vorteil anzubieten, muss ein Hotel über "Zimmer" und "Suiten" verfügen. Ein Hotel, das nur andere Unterkunftsarten anbietet (Bungalows, Villen usw.), ist davon ausgeschlossen und ermöglicht nicht das Einlösen von Suite Night Upgrades.

9.4.3. Bedingungen für den Erhalt von Suite Night Upgrades

Sobald ein Mitglied den Platinum-Status erhält (gemäß Artikel 8 der Allgemeinen Beitrittsbedingungen), werden auf seinem Konto zwei (2) Suite Night Upgrades gutgeschrieben. Wenn das Platinum-Mitglied 18.000 Statuspunkte erreicht, wird auf seinem Konto ein drittes Suite Night Upgrade gutgeschrieben.

Danach erhält das Mitglied für jede weiteren 4.000 Statuspunkte ein zusätzliches Suite Night Upgrade, d. h. ein viertes Suite Night Upgrade bei 22.000 Statuspunkten, ein fünftes bei 26.000 Statuspunkten usw. Pro Kalenderjahr können maximal zwölf (12) Suite Night Upgrades ausgestellt werden.

Ein Suite Night Upgrade gilt für eine (1) Nacht. Das Mitglied kann bei einem Aufenthalt von mehreren Nächten mehrere aufeinanderfolgenden Suite Night Upgrades einlösen, sofern es über die erforderliche Anzahl an Suite Night Upgrades auf seinem Konto verfügt.

Jedes Suite Night Upgrade ist nach seiner Ausstellung bis zum 31. Dezember des darauffolgenden Jahres gültig (Kalenderjahr N+1). Vor oder nach dem Verfallsdatum eines Suite Night Upgrades ist keine Gültigkeitsverlängerung möglich.

Die Suite Night Upgrades werden ausschliesslich auf dem Konto des Mitglieds gutgeschrieben und online auf der Webseite sowie in der mobilen Accor All App angezeigt. Ein Suite Night Upgrade wird nicht auf Papier ausgestellt und kann auch nicht per E-Mail versendet werden.

Das Mitglied wird jedoch jedes Mal per E-Mail benachrichtigt, wenn ein erworbenes Suite Night Upgrade auf seinem Konto bereitgestellt wird.

9.4.4. Bedingungen für das Einlösen von Suite Night Upgrades

Obligatorische Buchung. Um bei einem Aufenthalt ein oder mehrere Suite Night Upgrades zu nutzen, ist eine Buchung obligatorisch, die vor dem Aufenthalt durchgeführt werden muss.

Die Nutzung von Suite Night Upgrades ist nur für eine neue Buchung gültig und kann nicht einer bereits vorhandenen Buchung hinzugefügt werden.

Eine Buchung für einen Aufenthalt mit einem Suite Night Upgrade kann nur wie folgt vorgenommen werden:

- Auf der all.com Webseite. Mitglieder müssen in ihrem ALL-Konto eingeloggt sein, um ihre Suite Night Upgrades online buchen zu können.
- Auf Accor All App
- Per Telefon:
 - o über eine Accor Reservierungszentrale
 - o oder in einem der Hotels, die am Suite Night Upgrade teilnehmen, mit Ausnahme der Hotels der Marken Fairmont, Raffles und Swissôtel. Für diese drei Marken können telefonische Buchungen nur über eine Accor Reservierungszentrale vorgenommen werden.

Das Mitglied kann bei seiner Buchung mehrere Zimmer und/oder Suiten reservieren, aber es wird nur ein Suite Night Upgrade pro Nacht und für die Suite genehmigt, in der sich das Mitglied aufhält.

Aufenthalt mit mehreren Übernachtungen. Wenn das Mitglied mehrere Nächte bleiben will, aber nur über ein (1) Suite Night Upgrade verfügt, kann es während der gesamten gebuchten Aufenthaltsdauer in der Suite bleiben. In diesem Fall löst das Mitglied ein Suite Night Upgrade für eine Nacht ein, muss die weiteren Nächte seines Aufenthalts jedoch zum regulären Preis der Suite bezahlen. Wenn das Mitglied die Suite nicht zur angebotenen Rate buchen möchte, muss es für die anderen Nächte seines Aufenthalts eine weitere Buchung durchführen und einen anderen Zimmertypen wählen. Dies bedeutet, dass das Mitglied das Zimmer während seines Aufenthalts wechseln muss.

Bei einer Buchung von mehreren Tagen zur gleichen Rate wird das Suite Night Upgrade automatisch auf die erste Nacht des Aufenthalts angewendet.

Bei Buchungen für mehrere aufeinanderfolgende Tage zu einem variablen Preis (d. h. eine Suite mit unterschiedlichem Preis pro Nacht) gilt das Suite Night Upgrade standardmäßig für jene punkteberechtigte Übernachtung, für die die Suite am teuersten ist.

Bei der Buchung können Mitgliedern verschiedene Arten von Suiten angeboten werden, die verschiedenen Zimmertypen mit den dazugehörigen Tarifen entsprechen. Die Zuordnung zwischen Suiten und Zimmern kann von Tag zu Tag variieren.

Ausgeschlossene Termine. Für die Nutzung des Suite Night Upgrade gelten dieselben ausgeschlossenen Termine wie für die vom Programm angebotene Garantie der Verfügbarkeit. Der offizielle Kalender der Daten, an denen die Verfügbarkeitsgarantie nicht gilt, wird auf der Webseite all.accor.com zur Verfügung gestellt und wird regelmäßig aktualisiert. Das Mitglied hat diese Daten zu berücksichtigen, bevor es eine Buchung tätigt, für die es in den Genuss dieser Garantie kommen möchte (Die Termine finden Sie auf der Seite Vorteile und Status-Level unter

der Rubrik "Zimmerverfügbarkeitsgarantie"). Siehe Liste der nicht verfügbaren Termine, die hier abrufbar [ist](#).

Reservierung und Gültigkeitsdatum.

Wenn ein Mitglied ein oder mehrere Suite Night Upgrade(s) besitzt, die am 31. Dezember des laufenden Jahres (Jahr N) verfallen, hat es bis zum 31. Dezember des Jahres N um 23:59 Uhr MEZ Zeit, eine Buchung vorzunehmen und das/die Suite Night Upgrade(s) zu nutzen.

Diese Buchung kann für einen Aufenthalt im laufenden Jahr (Jahr N) oder für einen Aufenthalt im folgenden Jahr (Jahr N+1) vorgenommen werden, vorausgesetzt, der Aufenthalt endet (Check-out) vor dem 31. Dezember des Jahres N+1.

Wenn ein Mitglied beispielsweise über zwei (2) Suite Night Upgrades verfügt, die am 31. Dezember 2024 ablaufen, kann es am 29. Dezember 2024 eine Buchung vornehmen und beide Suite Night Upgrades für einen Aufenthalt im März 2025 nutzen.

Nimmt hingegen ein Mitglied eine Reservierung mit einem Suite Night Upgrade, das am 31. Dezember des Jahres N abläuft, für einen Aufenthalt im darauf folgenden Jahr (Jahr N+1) vor und storniert diese Reservierung dann vor seinem Aufenthalt im Jahr N+1, so gilt das in Anspruch genommene Suite Night Upgrade als verfallen und wird nicht auf das Konto des Mitglieds zurückerstattet. Die Rückerstattung des Tarifs erfolgt gemäß den allgemeinen Geschäftsbedingungen, die zum Zeitpunkt der Buchung für den gewählten Tarif gültig waren. Um eine Buchung mit einem Suite Night Upgrade zu ändern, muss das Mitglied die ursprüngliche Buchung stornieren, um eine neue zu erstellen.

9.4.5 Punkteberechtigte Zimmer

Die punkteberechtigten Zimmer variieren je nach Hotel, das diesen Vorteil anbietet. Manche Suiten sind automatisch ausgeschlossen, zum Beispiel die Präsidientensuiten oder VIP-Suiten.

Jeder der Zimmertypen, für die dieser Vorteil gilt, entspricht in jedem Hotel einem bestimmten Suitentypen. Der teilnahmeberechtigte Zimmertyp ist möglicherweise nicht der Standardzimmertyp.

Das Einlösen des Suite Night Upgrades ist abhängig von der Verfügbarkeit der "Suite" zum Zeitpunkt der Buchung. In jedem Fall müssen die "Suite" und das "Zimmer" zu den gleichen Verkaufsbedingungen gebucht werden.

9.4.6. Punkteberechtigte Raten

Punkteberechtigt sind alle öffentlich buchbaren Raten (darunter die ALL - Accor Live Limitless und Accor Plus Members' Rate) und Angebotsraten, mit Ausnahme der folgenden Raten:

- die unter Artikel 7.2 "Punkteberechtigte Raten" der Allgemeinen Beitrittsbedingungen genannten ausgenommenen Raten;
- die Familienangebote ;
- die "Arrangement"-Raten ;
- die Day Use Raten;
- die Firmenvertragsraten (Corporate);

- die Raten der Ibis Business und Accor Business Plus Abo

9.4.7. Karten Umbuchungs und Stornierungsbedingungen

Für Buchungen mit einem Suite Night Upgrade gelten die üblichen Geschäftsbedingungen. Diese Bedingungen legen fest, ob eine Buchung kostenlos geändert oder storniert werden kann oder nicht.

Wenn eine Buchung vor dem Aufenthalt und innerhalb des durch die bei der Buchung akzeptierten Geschäftsbedingungen festgelegten Rahmens storniert wird, gelten die Geschäftsbedingungen für die Rückerstattung der durch die Buchung entstandenen Kosten.

Storniert ein Mitglied seinen Aufenthalt, für den ein oder mehrere Suite Night Upgrades in Anspruch genommen wurden, vor Beginn des Aufenthalts, so werden die eingelösten Suite Night Upgrades ausnahmslos zurückerstattet und dem Konto des Mitglieds innerhalb eines Zeitraums von maximal sieben (7) Tagen wieder gutgeschrieben, sofern die Suite Night Upgrades zum Zeitpunkt der Stornierung noch gemäß den Bestimmungen im Abschnitt Buchungs- und Gültigkeitsdatum, unter Ziffer Abschnitt 9.3.4 festgelegt, gültig waren.

Änderungen der mit Suite Night Upgrades gebuchten Termine sind nicht möglich. Die Buchung muss annulliert und dann erneut vorgenommen werden, ohne dass eine Garantie der Verfügbarkeit oder eines identischen Tarifs besteht.

Bei No Show des Mitglieds für den gebuchten Aufenthalt oder bei vorzeitiger Abreise, wird ihm das Suite Night Upgrade nicht zurückerstattet.

9.4.8 Nicht kombinierbare Vorteile

Das Suite Night Upgrade kann nicht kombiniert werden mit:

- dem Einlösen von Prämienpunkten bei der Buchung,
- dem Einlösen einer Stay Plus-Nacht, ein Vorteil, der den Mitgliedern des Abonnementprogramms Accor Plus zusteht,
- dem Upgrade je nach Verfügbarkeit, das den Mitglieder ab dem Gold-Status zusteht
- „Bestpreisgarantie“ Bedingungen

9.4.9. Haftung des Mitglieds

Accor behält sich das Recht vor, jedes Suite Night Upgrade, das weiterverkauft, an einen Benutzer übertragen, der nicht das begünstigte Mitglied ist, oder auf betrügerische Weise erworben wurde, ohne Vorankündigung für ungültig zu erklären.

In einem solchen Fall kann das Mitglied gemäß Artikel 6 "Verantwortlichkeiten des Mitglieds" der Mitgliedschaftsbedingungen des Programms haftbar gemacht werden.

9.4.10. Berechnungsgrundlage für die Vergabe von Punkten bei einem Aufenthalt mit Suite Night Upgrade

Mitglieder erhalten Prämienpunkte auf der Grundlage des tatsächlich gezahlten Preises bei gebuchten punkteberechtigten Aufenthalten. Wenn der Preis für die Suite beispielsweise 500 EUR beträgt und das Mitglied dank seines Suite Night Upgrade-Vorteils nur 200 EUR bezahlt hat, werden die Punkte auf der Grundlage seiner Rechnung von 200 EUR (Betrag ohne Steuern) berechnet.

Andere punkteberechtigte Umsätze/Ausgaben im Rahmen eines punkteberechtigten Aufenthalts, die während eines Aufenthalts mit Suite Night Upgrade anfallen, unterliegen den in Abschnitt 7.2.2 beschriebenen Bedingungen.

9.5 Kostenfreies Frühstück

Dieser Vorteil bietet Mitgliedern - ab Diamond Status - ein kostenloses Standard-Frühstück am Wochenende (ohne Zimmerservice und Trinkgeld) für jeden punkteberechtigten Aufenthalt in teilnehmenden Hotels.

Dieser Vorteil gilt nur für das Mitglied und die in dessen Zimmer untergebrachten Gäste, sofern in den Sonderbedingungen der Buchung keine andere Regelung vermerkt ist.

Bei der Buchung kann das Mitglied spezielle Angebote auswählen, die Frühstück für die betreffenden Nächte (nur an Wochenenden) enthalten. Diese Angebote sind über die unten aufgeführten Direktkanäle verfügbar:

- Accor All App,
- ALL.com Webseite,
- telefonisch, indem das Hotel oder unser Call Center direkt kontaktiert wird.

Bei einer Buchung von mehreren Zimmern können nur die Gäste des Zimmers des Mitglieds, auf das die Buchung lautet, ein kostenloses Frühstück beanspruchen.

Wenn das Mitglied im Hotel erscheint, ohne das spezielle Angebot zum Zeitpunkt der Buchung gewählt oder gar keine Buchung getätigt zu haben, kann es beim Check-In verlangen, dass ihm das Frühstück bei Übernachtungen am Wochenende kostenlos angeboten wird.

Wenn das Mitglied dagegen bei der Buchung einen anderen als den für das Angebot eines kostenlosen Frühstücks geltenden Tarif wählt, der bereits das Frühstück über die gesamte Dauer des Aufenthalts einschliesst, wird rückwirkend kein Abzug oder, im Falle der Vorauszahlung bei der Buchung, keine Rückerstattung des Werts des Frühstücks bei Übernachtungen am Wochenende durchgeführt.

Die Nächte, für die dieser Vorteil gilt, hängen wie nachstehend beschrieben vom Land des Hotels ab:

- die Nächte von Donnerstag und Freitag für die folgenden Länder: Qatar, Bahrain, Jordanien, Ägypten, Algerien, Oman, Saudi-Arabien, Kuwait, Irak, Syrien, Sudan, Libyen und Komoren, d. h. kostenfreies Frühstück am Freitagmorgen und am Samstagmorgen.
- die Nächte von Freitag und Samstag in den restlichen Ländern, d. h. kostenfreies Frühstück am Samstagmorgen und am Sonntagmorgen.

Im Asien-Pazifik-Raum wird dieser Vorteil Mitgliedern mit Platinum-Status oder höher unter der Woche in teilnehmenden Hotels und Resorts wie folgt angeboten:

Hotels mit Executive Lounge bieten das Frühstück in ihrer Executive Lounge an.

In Hotels ohne Executive Lounge wird das Frühstück im Hotelrestaurant serviert.

Dieses Angebot gilt nicht für Gold Lounges in Fairmont Hotels.

Dieses Angebot gilt nicht in allen teilnehmenden Hotels des ALL – Accor Live Limitless Programms. So sind beispielsweise Hotels, die kein Restaurant haben, und Hotels, die nur Raten anbieten, bei denen das Frühstück inbegriffen ist, von diesem Angebot ausgeschlossen. Die vollständige Liste der teilnehmenden Hotels finden Sie [hier](#).

9.6 Verschenken des Gold-Status an die Person Ihrer Wahl

Ab dem Diamond-Status kann ein Mitglied der Person seiner Wahl (dem „Begünstigten“) einen Gold-Status verleihen.

Berechtigungs Voraussetzungen :

- Der Begünstigte muss Mitglied des Programms sein und einen Classic- oder Silver-Status haben.
- Das Mitglied und der Begünstigte müssen den vorliegenden AGB zugestimmt haben und ein aktives Konto (nicht gesperrt, gekündigt oder nicht mehr aktiv) besitzen.

Dieses Angebot ist bis zum Verfallsdatum des aktuellen Mitgliedsstatus nur ein (1) Mal gültig. Sobald dem Begünstigten der Gold-Status verliehen wurde, kann das Mitglied diesen Vorteil bis zum Verfallsdatum seines Status nicht mehr nutzen und der Vorgang kann nicht rückgängig gemacht oder geändert werden (zum Beispiel aufgrund eines Sinneswandels oder eines falschen Begünstigten). Wenn das Mitglied diesen Vorteil nicht vor dem Verfallsdatum seines Status nutzt, versäumt er die Gelegenheit, einen Gold-Status zu verschenken. Wenn das Mitglied seinen Status im darauffolgenden Jahr verlängert, profitiert es erneut von diesem Vorteil (kann ihn jedoch nicht zweimal nutzen, auch wenn er den Vorteil im Vorjahr nicht genutzt hat).

Um einen Gold-Status zu verschenken, muss das Mitglied auf all.accor.com unter der Rubrik „Mein Konto“ auf Status > Vorteile gehen und die mit der Mitgliedskarte des Begünstigten verknüpfte E-Mail-Adresse eingeben.

Wenn der Begünstigte die oben genannten Berechtigungs Voraussetzungen erfüllt, steigt er sofort zum Gold-Status auf und erhält per E-Mail eine Bestätigung, in der Nach- und Vorname des schenkenden Mitglieds angegeben sind. Auch das Mitglied erhält eine E-Mail, in der das Einlösen des Vorteils bestätigt wird und der vollständige Name des Begünstigten angegeben ist.

Um diesen Vorteil zu nutzen, hat das Mitglied ausserdem die Möglichkeit, unseren Kundenservice zu kontaktieren, das den Vorgang in seinem Auftrag durchführen wird. Dabei muss der vollständige Name und die mit der Mitgliedskarte des Begünstigten verknüpfte E-Mail-Adresse angegeben werden.

Der Aufstieg des Begünstigten zum Gold-Status erfolgt an dem Tag, an dem die Bestätigung per E-Mail versendet wird. Der Begünstigte genießt den Gold-Status und die damit verbundenen Vorteile, wie in den vorliegenden AGB definiert. Es wird darauf hingewiesen, dass der Aufstieg zum Gold-Status keine zusätzlichen Gutschriften von Status-Nächten, Statuspunkten oder Prämienpunkten impliziert.

Das Verfallsdatum des Gold-Status des Begünstigten entspricht dem Verfallsdatum des Status des Mitglieds, der die Schenkung durchgeführt hat. Nach diesem Datum gelten für den Begünstigten dieselben Richtlinien für den Aufstieg zum nächsten Status wie in Ziffer 8 der vorliegenden AGB definiert.

Wenn das Mitglied den Gold-Status einer Person verleihen möchte, die kein Mitglied des Programms ist, muss das Mitglied die Person zunächst einladen, dem Programm beizutreten, und dann die oben beschriebenen Schritte ausführen.

Ein Status darf nur kostenlos verschenkt und nicht an Dritte verkauft werden. Wenn eine Transaktion oder ein Versuch festgestellt wird, das Statusgeschenk zu verkaufen, sieht sich das Programm gezwungen, die Mitgliedschaft des betroffenen Mitglieds und gegebenenfalls des betroffenen Begünstigten gemäss den in Ziffer 12.2 aufgeführten Bedingungen zu beenden.

9.7 Dining & Spa Rewards

Berechtigte Mitglieder. Dieser Vorteil wird ab dem Diamond-Status des Programms Mitgliedern angeboten, die 26.000 Statuspunkte erreicht haben. Ein Dining & Spa Reward ist ein elektronischer Gutschein im Wert von 10 EUR (zehn Euro), der von Mitgliedern in teilnehmenden Hotels während eines punkteberechtigten Aufenthalts in Bars, Restaurants und Spas eingelöst werden kann. Eine Liste der teilnehmenden Hotels finden Sie [hier](#).

Sobald das jeweilige Mitglied die Schwelle von 26.000 Statuspunkte im laufenden Kalenderjahr erreicht, erhält es zehn (10) Dining & Spa Rewards, die bis Ende Dezember des darauffolgenden Kalenderjahres gültig sind. Zum Erhalt der Gutscheine berechtigt sind Mitglieder nur, wenn sie innerhalb des Kalenderjahrs 26.000 Statuspunkten erreicht haben.

Nutzungsbedingungen. Dining & Spa Rewards werden ausschließlich dem Konto des Mitglieds gutgeschrieben, dem online auf der ALL Webseite und in der Accor ALL-App das jeweilige Mitgliedskonto zugeordnet ist. Gutscheine werden weder in Papierform ausgestellt noch per E-Mail versendet. Das Mitglied wird per E-Mail über das verfügbare Dining & Spa Rewards-Guthaben auf seinem Konto informiert.

Dining & Spa Rewards gelten für alle Spa-Dienstleistungen, einschließlich der in den Spa-Shops zum Verkauf angebotenen Produkte. Einlösbar sind die Gutscheine für Speisen auf dem Zimmer, die Minibar und Frühstück, wenn diese der Buchung als Extra hinzugefügt werden. Wenn das Frühstück bereits im Zimmerpreis inbegriffen ist, kann dieses nicht mit Dining & Spa Rewards bezahlt werden. Je nach geltender Gesetzgebung im Land des Hotels werden Gutscheine möglicherweise nicht als Zahlungsmittel für alkoholische Getränke akzeptiert. Die Gutscheine können nicht als Trinkgeld vergeben werden.

Die Nutzung der Dining & Spa Rewards ist ausschließlich dem berechtigten Mitglied vorbehalten und dessen physische Anwesenheit, während eines punkteberechtigten Aufenthalts im Hotel, ist obligatorisch. Die Gutscheine sind innerhalb des Zeitraums zwischen Check-In und Check-Out verwendbar. Der Gutscheinwert wird beim Check-Out von der Rechnung des Mitglieds abgezogen.

Zum Einlösen der Gutscheine kann die Validierung durch einen Sicherheitscode erforderlich sein, der dem Mitglied per SMS und/oder E-Mail zugesendet wird.

Das Einlösen eines Gutscheins kann nicht rückgängig gemacht werden. Bereits eingelöste Gutscheine können dem Konto des Mitglieds nicht erneut gutgeschrieben werden.

Das Mitglied kann bis zu 10 Gutscheine pro Aufenthalt (zwischen Check-In und Check-Out) einlösen. Ein Gutschein ist ab einem Mindestbetrag von zehn (10) Euro (einschließlich Steuern) für Speisen und Getränke und/oder Spa-Dienstleistungen einlösbar. Zur Begleichung eines Betrags von 15 Euro kann beispielsweise nur ein Gutschein eingelöst werden, da der Differenzbetrag bei zwei Gutscheinen nicht als Wechselgeld rückerstattet werden kann. Der Restbetrag ist mit den im Hotel üblichen Zahlungsmitteln zu begleichen.

Der Betrag des/der Gutschein(e) wird in die Landeswährung des Hotels umgerechnet. Dabei wird der zum Zeitpunkt der Einlösung geltende Referenzwechsellkurs der Währungsdatenbank der Reuters-Bank verwendet.

Der Vorteil kann mit Werbeangeboten und Prämienpunkten kombiniert werden.

Die Gutscheine müssen bis spätestens 31. Dezember des Gültigkeitsjahres der Gutscheine zur Bezahlung einer tatsächlich erbrachten Leistung eingelöst werden.

Die Gutscheine sind nicht erstattungsfähig und können weder ganz noch teilweise gegen Bargeld eingetauscht werden. Die Gutscheine dürfen nicht verkauft oder an Dritte übertragen werden. Wenn eine Gutscheintransaktion oder deren Versuch beobachtet wird, behält sich Accor das Recht vor, den/die betreffenden Gutschein(e) zu stornieren und die Mitgliedschaft der jeweiligen Person gemäß den Bedingungen unter 12.2 zu kündigen.

9.8 Willkommensgetränk für Mitglieder von ALL

Mitglieder mit Silver-Status und höher erhalten während ihres Aufenthalts ein Willkommensgetränk. Für jeden Aufenthalt erhalten die Mitglieder bei ihrer Ankunft einen Gutschein. Dieses Getränk gilt nur für Mitglieder, die die Reservierung vorgenommen haben und selbst im Hotel übernachten.

Mehrere aufeinanderfolgende Buchungen (Check-in und Check-Out am gleichen Tag) im selben Hotel werden als ein einziger Aufenthalt gewertet und berechtigen nicht zum Erhalt weiterer Gutscheine. Bei Mehrfachbuchungen im selben Hotel zum selben An- und Abreisedatum wird der Gutschein nur einmal an das Mitglied ausgegeben.

Die Anzahl der Gutscheine und die Auswahl der Getränke werden vom Hotel festgelegt. Im Hotel erhalten Sie alle Informationen.

Der Konsum von alkoholischen Getränken unterliegt den örtlichen Bestimmungen.

10. EINLÖSUNG VON PRÄMIENPUNKTEN

Es wird darauf hingewiesen, dass nur der Karteninhaber die Prämienpunkte seines Kontos einlösen kann.

Die Mitglieder können ihre Prämienpunkte einlösen, um insbesondere folgende Prämien zu erhalten:

- ein Rabatt auf den Betrag der aus Anlass eines punkteberechtigten Aufenthalts ausgestellten Rechnung

- Vorteile bei bestimmten Partnern, insbesondere durch Umwandlung von Prämienpunkten in Punkte anderer Partner-Kundenbindungsprogramme (zum Beispiel Air Miles aus Kundenbindungsprogrammen von Luftfahrtgesellschaften);
oder
- Produkte oder Dienstleistungen, die über den Online-Shop des Programms „Limitless Experiences“ in den Ländern erhältlich sind, in denen er zur Verfügung steht.

Die Mitglieder können ihre Prämienpunkte auch Organisationen oder Stiftungen spenden, die vom ALL-Programm ausgewählt wurden und deren Liste auf all-captaincause.com abrufbar ist

Um die Prämienpunkte gegen eine Ermäßigung auf den Betrag der Rechnung, die bei einem Punkteberechtigten Aufenthalt ausgestellt wird, einzulösen, müssen die Bedingungen der folgenden Richtlinien erfüllt sein:

- Das Mitglied muss während des gesamten Aufenthalts im Hotel anwesend sein und seine Mitgliedskarte vorzeigen;
- Die Prämienpunkte können nur für Aufenthalte eingelöst werden, die zum Sammeln von Punkten des Programms ALL - Accor Live Limitless als punkteberechtigte Aufenthalte im Sinne von Artikel 7 der allgemeinen Geschäftsbedingungen des Programms gelten.
- Prämienpunkte können bei bestimmten Angeboten oder Werbeaktionen möglicherweise nicht eingelöst werden.
- Die Prämienpunkte können im Rahmen von Buchungen in einem teilnehmenden Hotel verwendet werden, die auf der Website all.accor.com, mit der Accor All App, telefonisch über die Accor-Reservierungszentrale oder direkt bei einem teilnehmenden Hotel getätigt wurden. Bei einem teilnahmeberechtigten Aufenthalt können die Prämienpunkte auch direkt an der Rezeption eines teilnehmenden Hotels verwendet werden.
- Auf der Website und in der ALL Accor APP können Prämienpunkte ab einem Punkteguthaben von mindestens 1.000 Prämienpunkten eingelöst werden. Die Summe von 1.000 eingelösten Prämienpunkten berechtigen zu einer Ermäßigung von 20 EUR auf den im Warenkorb enthaltenen Buchungspreis für Unterkunft und Ausgaben exklusive Steuern, denn Steuern können nicht mit Prämienpunkten bezahlt werden. Die nächste verfügbare Stufe zum Einlösen von Punkten liegt bei 2.000 Prämienpunkten und entspricht einer Ermäßigung von 40 EUR auf die Buchung. Weitere Punkte können nur in Schritten zu je 2.000 Prämienpunkten eingelöst werden.
- Im Hotel können Prämienpunkte ab einem Minimum von 1.000 Prämienpunkten genutzt werden, die Mitglieder zu einer Ermäßigung von 20 EUR auf den Preis, einschließlich aller Steuern, für die Unterkunft oder die Ausgaben vor Ort berechtigen. In Ausnahmefällen können Prämienpunkte erst ab 2.000 Prämienpunkten (entspricht einem Rabatt von 40 EUR) in Hotels in Frankreich und ab 500 Prämienpunkten in Hotels in China, Hongkong, Macau, der Mongolei und Taiwan (entspricht einem Rabatt von 5 EUR) genutzt werden. Maximal eine Million Prämienpunkte können im Hotel für ein und denselben Aufenthalt genutzt werden.
Ein Mitglied kann nur so viele Prämienpunkte einlösen, dass sein Anspruch auf Ermäßigung den Gesamtpreis der betreffenden Unterkunft oder Ausgabe nicht übersteigt. Zur Zahlung des durch die erhaltene Ermäßigung nicht abgedeckten

Restbetrags muss das Mitglied die Zahlungsmittel verwenden, die üblicherweise online oder im Hotel akzeptiert werden.

- Buchungen zu Raten, die eine Vorauszahlung erfordern (nicht stornierbare und nicht umbuchbare Raten) können nicht ausschließlich durch Einlösung von Prämienpunkten durchgeführt werden und müssen in jedem Fall zum Teil per Kreditkarte bezahlt werden.
- Es ist nicht möglich, seine Prämienpunkte für einen Day Use (Nutzung eines Hotelzimmers tagsüber ohne Übernachtung) zu verwenden.
- Wird eine Buchung auf der Website all.accor.com oder der App durchgeführt, ist es möglich, bis zu 1.000.000 Prämienpunkte in Stufen von je 2.000 Prämienpunkten zu verwenden.
- Die Einlösung von Prämienpunkten kann jederzeit während eines Punkteberechtigten Aufenthalts direkt im Hotel zwischen dem Check-in und dem Check-out des Mitglieds durchgeführt werden;
- Bei der Einlösung von Prämienpunkten, um eine Ermäßigung auf den Preis einer Unterkunft oder einer Ausgabe zu erhalten, der in einer anderen Währung als dem Euro angegeben ist, wird der Referenzwechsellkurs der Accor-Gruppe angewendet, der der "Multidevisen"-Datenbank (Datenbank mit Währungs- und Finanzinformationen der Reuters Bank) zu entnehmen ist. Dieser Wechselkurs wird angewendet:
 - beim Check-out für die Einlösung von Prämienpunkten im Rahmen einer Buchung ohne Vorauszahlung;
 - bei der Bezahlung für die Einlösung von Prämienpunkten im Rahmen einer Buchung mit Vorauszahlung;
 - beim Beantragen einer Einlösung von Prämienpunkten während eines Aufenthalts direkt im Hotel;

Prämienpunkte, die von dem Mitglied eingelöst wurden, können nur in den folgenden Fällen wieder auf sein Mitgliedskonto gutgeschrieben werden:

- Automatische Stornierung einer Buchung durch Fehlschlagen oder Verweigerung der Zahlung, für die Prämienpunkte eingelöst wurden;
 - Stornierung einer Buchung durch das Mitglied vor dem Check-in bei stornier- und umbuchbaren Tarifen, für die Prämienpunkte eingelöst wurden;
 - Änderung einer Buchung durch das Mitglied bei stornier- und umbuchbaren Tarifen (außer wenn das Mitglied seinen Check-in bereits durchgeführt hat), für die Prämienpunkte eingelöst wurden, was bei der Neubewertung zu einer niedrigeren Anzahl an Prämienpunkten führt, als bei der ursprünglichen Buchung eingelöst wurden;
 - Nichterscheinen des Mitglieds im Hotel nach einer Buchung bei stornier- und umbuchbaren Tarifen, für die Prämienpunkte eingelöst wurden (der Betrag für die erste Nacht wird in Rechnung gestellt);
- Prämienpunkte werden bei einer Änderung oder Stornierung einer Buchung, für die Prämienpunkte eingelöst wurden, nicht zurückerstattet, wenn das Mitglied einen Aufenthalt zu einem nicht umbuchbaren und nicht erstattungsfähigen Tarif gebucht hat;

- Die Prämienpunkte werden nicht wieder gutgeschrieben, wenn die Prämienpunkte zwischen der Buchung und der Stornierung des Punkteberechtigten Aufenthalts, den das Mitglied mit seinen Prämienpunkten gebucht hat, abgelaufen sind;
- Prämienpunkte, die bei einem Aufenthalt direkt in einem teilnehmenden Hotel eingelöst werden, können nicht mehr zurückerstattet werden, wenn das Mitglied im Hotel die Einlösung seiner Prämienpunkte bestätigt hat;

Einige teilnehmende Hotels akzeptieren keine Prämienpunkte, um die Ausgaben für Verpflegung zu senken. [Die Liste der betreffenden Hotels ist hier abrufbar.](#)

- Für Punkteberechtigte Aufenthalte und Ausgaben, die im Sinne der vorliegenden Bedingungen punkteberechtigt sind und ausschließlich durch die Einlösung von Prämienpunkten getätigt wurden, werden keine Punkte gutgeschrieben. Sie berechtigen jedoch zum Sammeln von Status-Nächten, sofern die in den AGB des Programms festgelegten Bedingungen erfüllt sind.
- für Punkteberechtigte Aufenthalte und punkteberechtigte Ausgaben, die teilweise durch die Einlösung von Prämienpunkten getätigt wurden, werden Punkte für den Restbetrag nach Abzug der Prämienpunkte gutgeschrieben.
- Prämienpunkte können im Rahmen von Firmenevents (Seminare, Kongresse usw.) gemäss den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Meeting Planner-Angebots, die [hier](#) abrufbar sind, nur von einer natürlichen Person eingelöst werden, die sich für das sogenannte „Meeting Planner“- Angebot für Veranstaltungsplaner angemeldet hat.

Der Erhalt von Prämien bei Partnern (insbesondere die Umwandlung in Punkte anderer Kundenbindungsprogramme) setzt die Einhaltung sämtlicher von den einzelnen Partnern festgelegten geltenden Bedingungen voraus (Anzahl der für den Erhalt der Prämie erforderlichen Prämienpunkte, Kalenderdaten, Verfügbarkeiten usw.). Bei Partnern, die die Umwandlung von Prämienpunkten des Programms gestatten, kann diese nur zugunsten eines bei den jeweiligen Partnern unter demselben Namen wie dem des Mitglieds registrierten Kontos erfolgen. Sobald eine erste Umwandlung erfolgt ist, sind das Konto des Mitglieds im Programm und sein Konto beim Partner verknüpft: Dieses Partnerkonto kann dann nicht mehr mit einem anderen Konto des Programms verknüpft werden.

Die Prämienpunkte werden nicht wieder gutgeschrieben, wenn die Prämienpunkte zwischen der Aktivierung der Umwandlung durch das Mitglied und der Ablehnung der Transaktion durch das Partnerprogramm abgelaufen sind.

Diese Bedingungen sind auf der Webseite all.com im Bereich Partner des Programms abrufbar.

Prämien sind in Übereinstimmung mit den allgemeinen Nutzungsbedingungen des Shops und den allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Partners, dessen Produkte oder Leistungen bestellt werden können, im Onlineshop "Limitless Experiences" erhältlich. Das Mitglied kann diese Bedingungen abrufen und wird bei jeder Bestellung im Shop dazu aufgefordert, sie zu akzeptieren.

Prämien, die im Shop "Limitless Experiences" mit Prämienpunkten erworben wurden, können nicht weiterverkauft werden.

In keinem Fall ist bei der Einlösung von Prämienpunkten eine Barauszahlung in jeglicher Form möglich, auch nicht durch die Herausgabe von Wechselgeld. Zum Zweck der Einlösung von Prämienpunkten erklärt sich das Mitglied damit einverstanden, dass die in den von ACCOR

verwendeten Computersystemen gespeicherten Daten und Transaktionen als Beweis für die Durchführung dieser Transaktionen gelten, bis das Gegenteil bewiesen wird.

11. FRAGEN ZUM MITGLIEDSKONTO

11.1 Beschwerde wegen fehlender Punkte im Netzwerk teilnehmender Hotels

Sollte das Mitglied feststellen, dass die Punkte für einen punkteberechtigten Aufenthalt nach Ablauf von sieben Tagen nach dem Datum seines Check-outs nicht korrekt verbucht worden sind, kann es innerhalb von sechs Monaten nach diesem Datum eine Anpassung des Punktestands verlangen. Dazu ist es für das Mitglied ausreichend, das Verfahren „Fehlende Punkte melden“ einzuhalten, auf das er von seinem Konto oder von dem in der Rubrik „Hilfe“ der Website zugänglichen Kontaktformular zugreifen kann (unter diesem Link zugänglich). Dazu müssen die Mitglieder lediglich das Verfahren "Fehlende Punkte melden" befolgen, das über das Mitgliedskonto oder über das Kontaktformular im Abschnitt "Hilfe" der Website ([hier verfügbar](#)) zugänglich ist.

Zur Bearbeitung der Reklamation muss das Mitglied eine Kopie der vollständig bezahlten Rechnung des Hotels beifügen. Diese Rechnung darf keine handschriftlichen Änderungen aufweisen. Nur das vom Hotel ausgestellte Dokument ist maßgeblich und muss auf den Namen des reklamierenden Mitglieds ausgestellt sein.

Die Berücksichtigung einer ordnungsgemäss belegten Beschwerde führt zur korrekten Aufzeichnung der Prämienpunkte auf dem Konto des Mitglieds und zur Berücksichtigung der Statuspunkte für das Kalenderjahr, in dem der von der Beschwerde betroffene Aufenthalt stattgefunden hat. Hätte die korrekte Berücksichtigung der fehlenden Statuspunkte dem Mitglied ermöglicht, in Anwendung der oben in Artikel 8 genannten Regeln von einem anderen Status zu profitieren, wird dieser dem Mitglied für den Rest des laufenden Kalenderjahres zugeteilt.

Wird dem Mitglied fälschlicherweise eine Gutschrift von Punkten oder ein Vorteil des Statuslevels verweigert, beschränkt sich die Haftung von ACCOR auf die korrekte Verbuchung der jeweiligen Punkte auf seinem Mitgliedskonto.

11.2 Beschwerde wegen fehlender Punkte in Verbindung mit einer Partnerfirma

Für alle Fragen zum Kumulieren von Prämienpunkten, die über die Partner des Programms gesammelt wurden, hat das Mitglied das Verfahren „Fehlende Punkte bei den Partnern melden“ einzuhalten, auf das er von dem in der Rubrik „Hilfe“ der Website zugänglichen Kontaktformular zugreifen kann (unter diesem Link zugänglich), und alle angeforderten Nachweise beizufügen. Bei Fragen zum Sammeln von Prämienpunkten, die über Programmpartner erworben wurden, müssen die Mitglieder das Verfahren "Fehlende Punkte an Partner melden" aus dem Kontaktformular im Abschnitt "Hilfe" der Website ([hier verfügbar](#)) befolgen und alle erforderlichen Unterlagen beifügen.

Das Mitglied muss mindestens sechs Wochen ab Leistungserbringung durch den Partner warten, bevor es einen Reklamationsantrag stellt. Die maximale Frist zur Stellung eines Reklamationsantrags nach Abschluss einer Transaktion ist je nach Partner unterschiedlich und in der „Bonusprogramm“-Rubrik der Webseite angegeben.

Für eine Gutschrift von Prämienpunkten muss die der Reklamation zugrundeliegende bezahlte Rechnung auf den Namen des Mitglieds ausgestellt sein, das die Reklamation einreicht.

Im Rahmen der Umwandlung von Prämienpunkten in Punkte von anderen Bonusprogrammen oder Flugmeilen endet die Haftung von ACCOR mit der Bestätigung des Antrags auf Umwandlung durch das Partnerprogramm. Wurden Prämienpunkte von seinem Konto abgebucht, aber Punkte oder Flugmeilen nicht innerhalb von sechs Wochen auf dem Konto des Partnerprogramms gutgeschrieben, wird das Mitglied jedoch gebeten, den Verwalter des Partnerprogramms innerhalb der von ihm definierten Frist zu kontaktieren.

12. BEDINGUNGEN UND VERFAHREN FÜR DIE AUSSETZUNG ODER KÜNDIGUNG DER MITGLIEDSCHAFT

12.1 Kündigung durch das Mitglied

Das Mitglied kann jederzeit beschließen, nicht mehr am Programm teilzunehmen. Dazu genügt es, dass er eine entsprechende Anforderung aus dem Bereich „Support“ der Website (unter diesem Link zugänglich) sendet. Die Mitglieder können jederzeit beschließen, nicht mehr an dem Programm teilzunehmen. Dazu müssen sie lediglich einen Antrag über den Abschnitt "Support" der Website ([hier verfügbar](#)) stellen.

12.2 Aussetzung oder Kündigung durch ACCOR

Jede Nutzung der ALL - Accor Live Limitless-Karte, bei der gegen die AGB des Programms verstoßen wird, kann auf Veranlassung von ACCOR:

- Die vorübergehende Aussetzung der Mitgliedschaft des Mitglieds für einen von ACCOR festgesetzten Zeitraum zur Folge haben, ohne dass dieser Zeitraum länger sein darf als drei (3) Monate (die „Aussetzungsdauer“);
- Führt zur Kündigung der Mitgliedschaft, d. h. zur sofortigen Annullierung der Karte und der damit verbundenen Vorteile, zur Schließung des Kontos und dem Verfall sämtlicher angesamelter Punkte, ohne dass das Mitglied aus gleich welchen Gründen eine Entschädigung verlangen kann.

Außerdem wird das Konto des Mitglieds durch ACCOR automatisch geschlossen, wenn das Mitglied über sechs (6) Jahre inaktiv war. Beim Tod eines Mitglieds schließt ACCOR nach Erhalt des vom Kundenservice verlangten Nachweises das Konto dieses Mitglieds und löscht alle Status- und Prämienpunkte sowie die von diesem Mitglied gesammelten Status-Nächte.

12.3 Rechtsfolgen der Aussetzung

Während der Aussetzungsdauer hat das Mitglied gemäß den Bedingungen nach Artikel 10 der vorliegenden Nutzungsbedingungen keinen Anspruch auf eine Einlösung seiner Prämienpunkte.

Während der Aussetzungsfrist und spätestens jedoch nach Ablauf der Aussetzungsfrist entscheidet ACCOR über:

- die Aufhebung der Aussetzung, dann kommt das Mitglied erneut in den Genuss der den Mitgliedern angebotenen Vorteile und Leistungen und kann seine Prämienpunkte wieder einlösen;

oder

- die Kündigung der Mitgliedschaft gemäß dieser Ziffer 12.

12.4 Rechtsfolgen der Kündigung

In allen Fällen einer Kündigung der Mitgliedschaft führt deren Ende zu einem vollständigen Ausscheiden aus dem Programm und dem Ende jeder Beziehung zwischen ACCOR und dem Mitglied im Rahmen des Programms. Dieses Ausscheiden führt auch zum Verfall sämtlicher bis zum Tag dieser Kündigung angesammelten Punkte.

13. PROGRAMMMITTEILUNGEN

Das Mitglied kann in seinem Kundenkonto auf der Webseite all.accor.com alle Informationen bzgl. seiner Teilnahme am Programm (insbesondere die Anzahl der gesammelten Punkte und die Anzahl der Status-Nächte sowie die Funktionalitäten seines Kontos) abrufen. Wie in Ziffer 4.1 erläutert, erklärt sich jedes Mitglied damit einverstanden, elektronische Mitteilungen über das Programm und die angebotenen Serviceleistungen (allgemeine Informationen, Punkteübersicht usw.) in elektronischer Form zu erhalten. Möchte das Mitglied im Rahmen des Programms keine weiteren Informationen erhalten, muss es seinen Austritt aus dem Programm beantragen (siehe Ziffer 12.1).

Im Übrigen kann jedes Mitglied sich anmelden, um die Mitteilungen des Programms zu erhalten, die dazu bestimmt sind, über damit verbundene Angebote, Sonderaktionen und Vorteile zu informieren. Wünscht ein Mitglied, diese Werbung nicht mehr zu erhalten, kann es sich jederzeit entweder *über* den in diesen Mitteilungen enthaltenen Link oder *über* sein Kundenkonto abmelden. Diese Abmeldung hat keine Folgen für seine Mitgliedschaft.

14. DATENSCHUTZ

Die Daten der Mitglieder werden, wie in der „[Richtlinie zum Schutz personenbezogener Daten](#)“ von Accor angegeben, verarbeitet und geschützt. Zweck des vorliegenden Artikels 14 ist es, die Mitglieder auf die wesentlichen Punkte aufmerksam zu machen, die die Verwendung ihrer personenbezogenen Daten im Rahmen ihrer Teilnahme am Programm betreffen.

Die bei Ihrer Anmeldung oder während Ihrer Mitgliedschaft beim Programm erhobenen Daten werden von der Accor SA mit Sitz in 82 rue Henri Farman, 92130 Issy-les-Moulineaux, Frankreich.

Die Daten der Mitglieder werden wie folgt verarbeitet:

- für die Zwecke der Erfüllung der vorliegenden allgemeinen Bedingungen des Programms und die Verwaltung der Teilnahme der Mitglieder am Kundenbindungsprogramm.
- auf der Grundlage berechtigter Interessen für die Bedürfnisse der Marketing-Aktivitäten von Accor SA (einschliesslich gezielter Marketing-Kampagnen); und
- auf der Grundlage der Einwilligung der Mitglieder, um ihnen die Werbung des Programms auf elektronischem Weg zu senden.

Die Daten der Mitglieder werden an folgende Stellen übermittelt:

- an befugte Personen der Unternehmen des Accor-Konzerns, die für den Betrieb des Programms verantwortlich sind, sowie an deren Dienstleister; und
- an die Partner des Programms (Hotels, Luftfahrtgesellschaften und andere Geschäftspartner), soweit diese Übermittlung erforderlich ist, damit die Mitglieder in den Genuss der Vorteile kommen können, auf die sie in ihrer Eigenschaft als Mitglieder Anspruch haben. Es wird klargestellt, dass die E-Mail-Adressen von Mitgliedern nicht übermittelt werden, um diesen die Durchführung eigener Werbeaktionen zu ermöglichen, falls die Mitglieder dem nicht ausdrücklich zugestimmt haben.

Die Daten der Mitglieder können in Länder übermittelt werden, die kein angemessenes Datenschutzniveau gewährleisten. Demzufolge werden geeignete und angemessene Garantien eingerichtet, von denen die Mitglieder auf Anfrage eine Kopie erhalten können. Die auf Mitglieder bezogenen Daten können allerdings abhängig von den Umständen für die nachstehend genannten Zwecke an Empfänger übermittelt werden, die sich in Drittländern befinden, nämlich:

- die Partner zum Zweck der Verwaltung der Übertragung von Prämienpunkten und zur Verwaltung von Reklamationen; Die Liste der Partner und Fluggesellschaften in der „Bonusprogramm“-Rubrik der Webseite ([hier](#)) abrufbar. Diese Datenübertragung, der das Mitglied bei jedem Vorgang ausdrücklich zustimmen muss, ist für die Abwicklung der von ihm gewünschten Übertragung von Prämienpunkten oder von Flugmeilen notwendig;
- die am Programm teilnehmenden Unternehmen und Hotels, wenn diese Übermittlung für der Erfüllung des Vertrags erforderlich ist, den das Mitglied, mit dem für die Datenverarbeitung Verantwortlichen abgeschlossen hat;
- externe Leistungserbringer, die über Call Centers verfügen, um die Reklamationen in dem ihnen anvertrauten Umfang zu bearbeiten, wobei für diese Datenübermittlungen ein vertraglicher Rahmen besteht.

Accor SA verarbeitet personenbezogene Daten darüber hinaus auf Grundlage eines berechtigten Interesses, um Anomalien, insbesondere Betrugsfälle bei Beitritt des Mitglieds in das Programm oder bei Sammeln oder Einlösen der Punkte festzustellen und zu bearbeiten. Die dabei erhobenen Daten sind für befugte Mitarbeiter der Accor SA, ihrer Dienstleister und falls notwendig Partner des Bonusprogramms sowie den General Manager des von einer solchen Anomalie betroffenen Hotels bestimmt. Mitglieder werden schriftlich über sie betreffende Anomalien informiert.

Alle Mitglieder haben durch Schreiben an data.privacy@accor.com das Recht, den Zugriff auf ihre personenbezogenen Daten, deren Berichtigung, Löschung und Begrenzung zu verlangen oder der Verarbeitung und Übertragbarkeit ihrer Daten zu widersprechen, sowie die Möglichkeit, Anweisungen dazu zu erteilen, wie diese Daten im Fall ihres Ablebens zu behandeln sind. Jedes Mitglied hat auch das Recht, bei einer Aufsichtsbehörde Klage einzureichen.

15. ANNAHME DER AGB, BEILEGUNG VON RECHTSSTREITIGKEITEN UND ANWENDBARES RECHT

Die Teilnahme am Programm setzt die vorbehaltlose Annahme der AGB des Programms durch die Mitglieder voraus. Diese Allgemeinen Nutzungsbedingungen haben Vorrang vor allen vorherigen AGB.

Das Mitglied hat nach den Bestimmungen des anwendbaren Rechts im Falle einer Streitigkeit zwischen einem Mitglied und Accor bezüglich der vorliegenden AGB des Programms die Möglichkeit, ein übliches Schlichtungsverfahren oder jedes andere alternative Streitbeilegungsverfahren in Anspruch zu nehmen.

Das Mitglied wird gebeten, sich zunächst über die Rubrik „Kontakt“ auf der Webseite ([hier erreichbar](#)) mit dem Kundenservice von Accor in Verbindung zu setzen, um die Streitigkeit gütlich beizulegen. Im Falle einer negativen Antwort oder bei Ausbleiben einer Antwort in einem Zeitraum von sechzig (60) Tagen hat das Mitglied die Möglichkeit, sich an den Mediator für die Tourismus- und Reisebranche – BP 80303 – 75823 Paris Cedex 17.

Die Kontaktdaten und Details zur Anrufung des Mediators sind auf der Webseite www.mtv.travel verfügbar.

- Der Mediator kann innerhalb von zwölf (12) Monaten ab der ersten Forderung kontaktiert werden. Die Kontaktdaten des Mediators und die Modalitäten seiner Anrufung sind unter der Rubrik „Support“ zu finden.
- Das Kontaktformular dieses Mediators ist [hier](#) abrufbar.
- Das Mitglied wird zudem von ACCOR darüber informiert, dass es ein konventionelles Schiedsverfahren oder jedes andere europäische Online-Streitschlichtungsverfahren wählen kann. Es gibt auch eine Streitbeilegungsplattform, die [hier erreichbar ist](#).

Dem Mitglied steht es frei, die Mediation zu akzeptieren oder abzulehnen, und im Falle einer Mediation kann jede Partei die vom Mediator vorgeschlagene Lösung akzeptieren oder ablehnen.

Alle Streitigkeiten, die sich aus der Auslegung oder Durchführung der vorliegenden AGB des Programms ergeben, unterliegen ausschließlich der Zuständigkeit der Pariser Gerichte, und zwar auch im Fall einer einstweiligen Verfügung, einer Nebenintervention oder bei mehreren Beklagten. Abweichend hiervon wird darauf hingewiesen, dass das Mitglied als Verbraucher gemäß Artikel R. 631-3 des französischen Verbraucherschutzgesetzes entscheiden kann, einen Streitfall vor ein Gericht seines Wohnsitzes oder vor ein anderes Gericht, das gemäß der Zivilprozessordnung örtlich zuständig ist, zu bringen.

Die Allgemeinen Beitrittsbedingungen des Programms unterliegen französischem Recht, unbeschadet von zwingenden Schutzbestimmungen, die im Wohnsitzland der Verbraucher gelten könnten.

16. ZUSÄTZLICHE INFORMATIONEN

Alle weiteren Informationen und Details zum Programm, insbesondere zu den zusätzlichen Vorteilsleistungen, die von einzelnen teilnehmenden Hotels erbracht werden, sowie zu den Vorteilen bei Partnern sind in der „Bonusprogramm“-Rubrik der Webseite zu finden.

BESONDERE NUTZUNGSBEDINGUNGEN DES STATUS-LEVELS AUF EINLADUNG

1. BESCHREIBUNG DES STATUS-LEVELS AUF EINLADUNG

Das Status-Level auf Einladung, auch 'Limitless' genannt, wurde eingeführt, um die Treue der eingeladenen Mitglieder zu belohnen, indem ihnen zusätzlich zu den üblichen Vorteilen für Diamond-Mitglieder weitere Vorteile geboten werden.

Diese besonderen Nutzungsbedingungen beschreiben das Status-Level auf Einladung, seine allgemeinen Anwendungsbedingungen zusätzlich zu den AGB des ALL – Accor Live Limitless Bonusprogramms (im Folgenden auch die „AGB“), die weiterhin gelten. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den AGB und den besonderen Nutzungsbedingungen, die für das Status-Level auf Einladung gelten, haben diese besonderen Bedingungen Vorrang.

2. ZUGANG ZUM LIMITLESS-STATUS

Der Zugang zum Limitless-Status wird nach Ermessen von Accor gewährt. Mitglieder, die eingeladen werden, davon zu profitieren, werden

vom Programm informiert. Nur Mitglieder, deren Status in ihrem Kundenkonto aktualisiert ist und die per E-Mail eine Zugangsbestätigung zu diesem Status erhalten, haben Anspruch auf die unten beschriebenen besonderen Vorteile.

Der Zugang zum Limitless-Status wird mit Jahresbeginn (N) wirksam und verfällt am Ende des darauffolgenden Jahres (N+1). Die Einladung zu diesem Status ist kostenlos.

Am Ablaufdatum des Limitless-Status wird das Mitglied möglicherweise vom Programm eingeladen, für weitere 2 Jahre davon zu profitieren. Wenn am Ablaufdatum keine erneute Einladung erfolgt, erhält das Mitglied den Diamond-Status, so dass für ihn dieselben Richtlinien für ein Upgrade zum nächsten Status gelten, wie in Ziffer 8 der vorliegenden AGB definiert.

Der Limitless-Status wird für einen persönlichen, nicht übertragbaren Gebrauch gewährt. Er gilt nur für Mitglieder von ALL, die per E-Mail die Bestätigung eines Status-Upgrades erhalten haben.

Dieser Status wird Mitgliedern, die sich unter dem alten Le Club AccorHotels Bonusprogramm für den Platinum First Service angemeldet haben, automatisch gewährt.

3. VORTEILE DES LIMITLESS-STATUS

Mitgliedern werden gemäß den Nutzungsbedingungen des Status-Levels auf Einladung verschiedene Vorteile geboten, sofern sie weiterhin die folgenden Kriterien kumulativ erfüllen:

- Sie müssen den Limitless-Status haben;
- Sie müssen vom Programm persönlich die Bestätigung eines Status-Upgrades per E-Mail erhalten haben;

- Sie müssen ein aktives Konto haben (nicht gesperrt, gekündigt oder gelöscht, wie in den AGB des ALL – Accor Live Limitless Bonusprogramms definiert);
- Sie müssen die AGB und diese besonderen Bedingungen vorbehaltlos akzeptiert haben.

Nur das angegebene Mitglied selbst kann die Vorteile des Status nutzen. In Ausnahmefällen kann ein zuvor offiziell vom Mitglied ermächtigter Dritter im Namen des Mitglieds handeln. Der Dritte kann jedoch nicht von den Vorteilen des Limitless-Status profitieren.

Die Vorteile des Status werden unten beschrieben.

3.1 Persönlicher Assistent

Das Mitglied profitiert von einem Persönlichen Assistenten, der Limitless-Mitgliedern vorbehalten ist. Dieser Assistent ist für das Mitglied der zentrale Ansprechpartner bei ALL – Accor Live Limitless für alle seine Anfragen wie: Verwaltung seiner ALL Buchungen, allgemeine Fragen, Beschwerden, Anregungen und Lob in Bezug auf die Hotels oder Bonusprogramme des Accor Konzerns.

Außerdem ist dieses eigene Kundenservice-Team als einziges befugt, die Anfragen des Mitglieds in Bezug auf die besonderen Vorteile des Limitless-Status, wie in diesem Abschnitt beschrieben, zu bearbeiten. Daher muss das Mitglied seinen Persönlichen Assistenten vorrangig kontaktieren, um von den Vorteilen des Status zu profitieren. Allgemeine Kontaktdaten (die allen Platinum- und Diamond-Mitgliedern von ALL zur Verfügung stehen) des Accor Kundenservice ermöglichen keinen Zugang zu den besonderen Vorteilen des Limitless-Status (ungeachtet sonstiger Anfragen des Mitglieds).

Die Persönlichen Assistenten sind 24 Stunden täglich an 7 Tagen die Woche über die Kontaktdaten (E-Mail-Adresse und Telefonnummer) erreichbar, die dem Mitglied bei Erreichen des Status mitgeteilt werden. Außerdem werden die Kontaktdaten in seinem Kundenkonto angezeigt und sind auf der Rückseite seiner Limitless-Karte aufgedruckt. Es kann vorkommen, dass der Persönliche Assistent aufgrund von höherer Gewalt, technischen Störungen, Wartungen oder außergewöhnlichen Spitzenzeiten bei der Servicenutzung vorübergehend nicht verfügbar ist. In diesem Fall steht dem Mitglied ein Anrufbeantworter zur Verfügung, um einen Rückruf anzufordern, sobald der Service wieder verfügbar ist.

Der Anruf beim Kundenservice ist normalerweise kostenlos, kann jedoch je nach Ort und Telefonanbieter des Anrufers mit Kosten verbunden sein. Alle nationalen und internationalen Gesprächsgebühren gehen zu Lasten des Mitglieds.

Nachdem der Limitless-Status abgelaufen ist, kann das Mitglied den Persönlichen Assistenten nicht mehr kontaktieren und muss seine Anfragen an die Kundenservice-Abteilung für Platinum- und Diamond-Mitglieder oder an die Accor Buchungszentrale richten. Wenn das Mitglied den Persönlichen Assistenten nach Ablauf seines Limitless-Status kontaktiert, wird es an das normale Service-Team weitergeleitet.

3.2 Concierge-Service

Mit dem Limitless-Status kann das Mitglied 24 Stunden täglich an 7 Tagen die Woche einen privaten Concierge-Service nutzen, indem es, wie in Ziffer 4.1 beschrieben, seinen Persönlichen Assistenten kontaktiert.

Die Nutzungsbedingungen und Preise des Concierge-Service sind in Anlage 1 festgelegt.

3.3 Verschenken des Platinum-Status an die Person Ihrer Wahl

Abweichend von Ziffer 9.6 der AGB kann das Limitless-Mitglied der Person seiner Wahl den Platinum-Status statt des Gold-Status schenken. Die in Artikel 9.6 beschriebenen Bedingungen, die für diesen Status-Geschenk-Vorteil gelten, bleiben auch für das Verschenken des Platinum-Status gültig.

Das Mitglied kann diesen Vorteil auch nutzen, indem es einen Persönlichen Assistenten kontaktiert, der den Vorgang in seinem Auftrag durchführen wird.

Wenn der Begünstigte kein Mitglied von ALL ist, kann das Limitless-Mitglied ausnahmsweise den vollständigen Namen und die E-Mail-Adresse des Begünstigten angeben, damit das Kundenservice-Team die Anmeldung anbieten kann. Damit können sie vom Platinum-Status profitieren.

Das Mitglied ist dafür verantwortlich, dass der Begünstigte vor der Übermittlung seiner Daten an Accor der Weitergabe seiner Daten zugestimmt hat, damit ihm vorgeschlagen werden kann, dem Programm beizutreten und von dem geschenkten Status zu profitieren.

3.4 Übertragung von Prämienpunkten

Die für Prämienpunkte und Statuspunkte geltenden Bestimmungen sind in den Beitrittsbedingungen des ALL Bonusprogramms festgelegt.

Abweichend davon kann ein Mitglied unter der besonderen Bedingung des Limitless-Status seine Prämienpunkte an Personen seiner Wahl (im Folgenden die „Empfänger“) übertragen. Maximal können jährlich bis zu zwölf (12) Übertragungen an bis zu fünf (5) verschiedene Empfänger durchgeführt werden. Dafür muss das Mitglied den Persönlichen Assistenten kontaktieren und Folgendes angeben:

- Wenn der Empfänger kein Mitglied von ALL ist: Identität und E-Mail-Adresse. Das Kundenservice-Team wird dem Empfänger die Anmeldung bei ALL anbieten, damit er von den übertragenen Prämienpunkten profitieren kann;
- Wenn der Empfänger Mitglied von ALL ist: die Identität des Empfängers und seine ALL Kartenummer sowie die Anzahl der zu übertragenden Prämienpunkte.
- Gegebenenfalls muss die Handynummer und die E-Mail-Adresse des Mitglieds angegeben werden, um einen Sicherheitscode zu erhalten. Das Mitglied muss den Sicherheitscode, den er per SMS und/oder E-Mail erhält, jedes Mal eingeben, wenn es einen neuen Empfänger eingibt und eine Übertragung von über 20.000 Prämienpunkten durchführt.

Das Mitglied und der Empfänger müssen jeweils über ein aktives ALL-Konto verfügen, d.h. ihr Konto darf nicht vorübergehend ausgesetzt (wie in 12.2 der Allgemeinen Nutzungsbedingungen definiert), gekündigt oder dauerhaft deaktiviert sein.

Ein Mitglied hat ab dem Zeitpunkt der Übertragung fünf (5) Kalendertage Zeit, um seinen Antrag auf Übertragung von Punkten ohne Angabe von Gründen oder Strafe zu stornieren, vorausgesetzt, dass alle übertragenen Prämienpunkte vom Konto des Empfängers abgezogen werden können. Andernfalls kann die Transaktion nicht storniert werden und die Punkte können nicht, auch nicht teilweise, auf dem Mitgliedskonto, wieder gutgeschrieben werden.

Übertragene Prämienpunkte unterliegen den gleichen Gültigkeitsbedingungen wie die Prämienpunkte, welche in den Allgemeinen Nutzungsbedingungen definiert sind.

4. HAFTUNG DES MITGLIEDS

Im Rahmen der in Artikel 3.3 und 3.4 beschriebenen Vorteile gibt das Mitglied nur den vollständigen Namen und die E-Mail-Adresse oder die ALL Kartenummer des Begünstigten und der Empfänger an, die sie rechtmäßig und mit dem Einverständnis der betroffenen Person(en) erhalten haben.

5. VERSCHWIEGENHEIT

Aufgrund seines exklusiven Charakters ist dieses Status-Level auf Einladung nicht dazu bestimmt, Personen offenbart zu werden, die nicht den Limitless-Status haben.

Limitless Mitglieder verpflichten sich dazu, außer gegenüber Empfängern und Begünstigten Diskretion in Bezug auf die Existenz des Status sowie die damit verbundenen Vorteile und Bedingungen zu wahren.

Insbesondere verpflichten sich Mitglieder dazu, die Kontaktdaten des Persönlichen Assistenten unter keinen Umständen weiterzugeben. Ein Verstoß gegen diese Verschwiegenheitspflichten durch das Mitglied sind gleichzeitig ein Verstoß gegen die AGB des Programms und kann die Anwendung von Artikel 6 der AGB zur Folge haben.

6. BEILEGUNG VON RECHTSSTREITIGKEITEN UND ANWENDBARES RECHT

Um vom Limitless-Status zu profitieren, muss das Mitglied den vorliegenden besonderen Nutzungsbedingungen uneingeschränkt und vorbehaltlos zustimmen. Eine Kopie davon ist im Kundenkonto des Mitglieds verfügbar.

ANLAGE 1 : ALLGEMEINE NUTZUNGSBEDINGUNGEN DES CONCIERGE- SERVICE

Als ALL Limitless-Mitglied profitieren Sie von einem Concierge-Service (im Folgenden **„Concierge-Service“** genannt).

Dieser Concierge-Service wird von unserem Partner SERVICE CONCIERGE SAS (im Folgenden **„Ihr Concierge“** genannt) erbracht, einer vereinfachten Aktiengesellschaft mit einem Stammkapital von 151.628,30 Euro, eingetragen im Handelsregister von Paris unter der Nummer 485 281 232, mit Sitz in 64-66 rue des Archives - 75003 Paris, Frankreich.

Der Begriff **„Ihr Concierge“** bezieht sich sowohl auf Mitarbeiter der Service Concierge SAS als auch auf das Unternehmen Service Concierge SAS selbst.

Der Concierge-Service unterliegt den vorliegenden Allgemeinen Nutzungsbedingungen (im Folgenden **„ANB“** genannt).

Jede Anmeldung, Anfrage oder Bestellung, die direkt oder indirekt über einen Kanal (Telefon, E-Mail, Online-Formular) beim Concierge-Service getätigt wird, setzt Ihre vorbehaltlose Zustimmung zu den ANB voraus. Sie werden hiermit darauf hingewiesen, dass der Concierge-Service nur geschäftsfähigen Kunden ab Vollendung des 18. Lebensjahrs angeboten wird.

Mit der Zustimmung zu den ANB und der Nutzung des Concierge-Service erhalten Sie den Status eines **„Mitglieds“** (im Folgenden **„Mitglied“** genannt).

Ihr Concierge fungiert nur als Vermittler zwischen Ihnen und dritten Service-Anbietern oder Lieferanten (im Folgenden **„Drittanbieter“** genannt), die die über den Concierge-Service bestellten Serviceleistungen oder Waren tatsächlich bereitstellen.

1. INANSPRUCHNAHME DES CONCIERGE-SERVICE

Wenn Sie den Limitless-Status von ALL erreichen, profitieren Sie automatisch vom Concierge-Service.

2. ZUGANG ZUM CONCIERGE-SERVICE

Der Concierge-Service steht ausschließlich Limitless-Mitgliedern zur Verfügung.

Die Nutzung des Concierge-Service ist personengebunden und Sie müssen alle erforderlichen Maßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass kein Dritter den Service in Ihrem Namen nutzt.

Ihr Concierge muss möglicherweise Ihren Mitgliedsstatus überprüfen, indem er Sie nach der Nummer Ihrer ALL Mitgliedskarte fragt, oder bestimmte, in Ihrem Konto verfügbare oder gespeicherte Daten bestätigen.

Als Mitglied steht Ihnen der Concierge-Service 24 Stunden täglich, an 7 Tagen die Woche zur Verfügung:

- Per Telefon: Die Telefonnummer befindet sich auf der Rückseite Ihrer Karte.

- Per E-Mail: Die E-Mail-Adresse befindet sich auf der Rückseite Ihrer Karte.
- Per Online-Formular: über Ihr Konto erreichbar.

Der Vorteil einer Bestellung, die bei Ihrem Concierge aufgegeben wird, ist ausschließlich Ihnen vorbehalten und kann ohne die vorherige und ausdrückliche Zustimmung Ihres Concierge nicht an Dritte übertragen werden. Telefongespräche mit Ihrem Concierge können aufgezeichnet werden, um die Servicequalität zu verbessern. Einer Aufzeichnung müssen Sie in jedem Fall davor ausdrücklich zustimmen.

Ihr Concierge behält sich das Recht vor, Ihren Zugang zum Concierge-Service infolge einer missbräuchlichen oder betrügerischen Nutzung des Concierge-Service, falscher Angaben gegenüber Ihrem Concierge und/oder Drittanbietern oder eines die Interessen Ihres Concierge und/oder von Drittanbietern schädigendes Verhalten durch das Mitglied oder eines Dritten, der im Namen des Mitglieds handelt, ohne vorherige Ankündigung zu sperren.

Im Falle einer Nichtnutzung des Concierge-Service steht dem Mitglied keine Rückerstattung oder Entschädigung zu.

3. NUTZUNG DES CONCIERGE-SERVICE

Als Mitglied haben Sie Zugang zu zahlreichen Vorteilen, die mit namhaften Partnern, die den Status von Drittanbietern haben, speziell für Sie ausgehandelt wurden.

Als Mitglied können Sie Ihrem Concierge Serviceanfragen (im Folgenden „Anfragen“ genannt) senden, die ihr Bestes geben werden, um Ihren Anfragen nachzukommen. Sie können Ihre Anfragen über eines der in Ziffer 2 definierten Kommunikationsmittel stellen.

Bevor Ihre Anfrage bearbeitet wird, kontaktiert Sie Ihr Concierge, um die Bedingungen Ihrer Anfrage zu besprechen. Bitte beachten Sie, dass alle gestellten Anfragen den zum Zeitpunkt Ihrer Anfrage geltenden Bedingungen, sowohl denen der Drittanbieter als auch diesen ANB, unterliegen.

Ihr Concierge steht in direktem Kontakt zu den Drittanbietern, um Ihre Anfrage zu bearbeiten; sollten Sie es wünschen oder wenn es für die Erfüllung Ihrer Anfrage erforderlich ist, werden Sie möglicherweise von einem oder mehreren Drittanbietern kontaktiert.

Die Bearbeitung von Anfragen durch Ihren Concierge hängen von der Verfügbarkeit der Drittanbieter ab; bei Nichtverfügbarkeit wird sich Ihr Concierge nach besten Kräften bemühen, Ihnen einen alternativen Service anzubieten, der Ihren Erwartungen entspricht.

Ihr Concierge ist verpflichtet, Ihre Anfragen bestmöglich zu erfüllen: Wenn er dies aus Gründen, die außerhalb seiner Kontrolle liegen, nicht tun kann, und Ihnen die alternative Lösung nicht zusagt, haben Sie keinen Anspruch auf Schadensersatz.

Es werden keine Anfragen von Ihrem Concierge bearbeitet, die gegen die guten Sitten, Ethik, die öffentliche Sicherheit und Ordnung oder sonstige Gesetze und Vorschriften Ihres Wohnsitzes oder des Ortes, von dem aus Sie eine Anfrage stellen, verstoßen.

Hinsichtlich der Bearbeitung Ihrer Anfrage fungiert Ihr Concierge lediglich als Vermittler zwischen Ihnen und den Drittanbietern. Die Serviceleistungen werden in Ihrem Namen und in Ihrem Auftrag von Ihrem Concierge bestellt; daher erteilen Sie Ihrem Concierge mit der Stellung einer Anfrage den Auftrag, bei Drittanbietern Bestellungen und Buchungen vorzunehmen. Ihr Concierge wird

Sie immer bitten, einen Service zu bestätigen, bevor er eine Bestellung oder eine verbindliche Buchung abschließt.

Aufgrund der Art seiner Tätigkeit schuldet Ihr Concierge Ihnen, sich um ein bestimmtes Ergebnis zu bemühen, jedoch nicht, ein bestimmtes Ergebnis zu erreichen.

4. BEZAHLUNG VON BEARBEITETEN ANFRAGEN

Für sämtliche Anfragen, die Sie Ihrem Concierge stellen, sind Sie entgeltpflichtig.

Ihr Concierge wird Sie über die Preise für die in Ihrer Anfrage genannten Serviceleistungen und gegebenenfalls über die Zahlungsbedingungen informieren.

Wenn Ihre Anfrage voraussetzt, dass Sie eine Zahlung tätigen, um Ihre Buchung zu bestätigen, kann die Buchung für eine bestimmte Zeit bis zur Zahlung zurückgehalten werden; in diesem Fall sind Sie für die Einhaltung dieser Frist verantwortlich. Ihr Concierge kann nicht für die Nichtverfügbarkeit der in Ihrer Anfrage genannten Serviceleistung haftbar gemacht werden, wenn die Zahlungsfrist aufgrund Ihres Verschuldens verstreicht. Ebenso kann Ihr Concierge nicht für Preisänderungen haftbar gemacht werden, nachdem die Zahlungsfrist der Buchung Ihrer Anfrage abgelaufen ist.

Die Zahlung der in Ihrer Anfrage genannten Serviceleistungen unterliegt möglicherweise den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Drittanbietern.

Wenn Ihre Anfrage eine Zahlung durch Ihren Concierge voraussetzt, erfasst er Ihre für die Zahlung erforderlichen Daten (Kreditkartennummer oder IBAN, Ablaufdatum und CVC-Nummer), um diese Zahlung durchzuführen; in diesem Fall müssen Sie eine E-Mail senden, in der Sie Ihr Einverständnis bestätigen, dass Ihr Concierge die Zahlung mit der von Ihnen gewählten Zahlungsart durchführt. Keinesfalls darf diese E-Mail weitere Informationen über Ihre Zahlungsart enthalten.

Wenn Sie damit einverstanden sind, kann Ihr Concierge Ihre Zahlungsdaten mit Ausnahme der CVC-Nummer, die nie gespeichert wird, aufbewahren. In diesem Fall werden Ihre Bankdaten in Übereinstimmung mit dem Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) nur auf einer sicheren Plattform gespeichert.

5. BESONDERE ANFRAGEN

5.1 Ticketverkauf

Ihr Concierge wird sich nach besten Kräften bemühen, Ihnen die Tickets für alle Veranstaltungen/Shows, die Sie besuchen möchten, zu besorgen. Wenn die Veranstaltung / Show an klassischen Vorverkaufsstellen ausverkauft ist, kann Ihr Concierge bei Drittanbietern anrufen, die auf den Bezug von Tickets für sehr beliebte Veranstaltungen / Shows spezialisiert sind, für die sehr schwer Tickets zu bekommen sind. Folglich ist es wahrscheinlich, dass sich die angebotenen Preise aufgrund zusätzlicher Gebühren, die von Drittanbietern erhoben werden (wie Vermittlungs-, Bearbeitungs- und/oder Verwaltungsgebühren usw.), ändern und von den auf den Tickets angegebenen Preisen abweichen. Sobald Sie Ihrem Concierge die Buchung per E-Mail bestätigen, wird er die Zahlung vornehmen, die Ihnen zu denselben Bedingungen wie in Artikel 4 festgelegt in Rechnung gestellt wird. Bezahlung von bearbeiteten Anfragen.

Ihr Concierge fungiert nur als Vermittler zwischen Ihnen und den Drittanbietern und erhebt keine Provision oder Gebühr auf den Preis der von Ihnen gekauften Tickets.

Jede bestätigte Buchung ist endgültig und verbindlich. Gemäß Artikel L221-28 des französischen Verbraucherschutzgesetzes haben Sie kein Rücktrittsrecht. Folglich können Tickets, die reserviert und bezahlt worden sind, nicht storniert, verschoben, geändert oder umgetauscht werden, außer wenn dies in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Drittanbieters, d.h. dem Organisator der Veranstaltung / Show, ausdrücklich erlaubt ist.

Sie sind verpflichtet, das Datum und die Uhrzeit der Veranstaltung /Show zu überprüfen, da der Drittanbieter oder Organisator der Veranstaltung laut seiner Allgemeinen Geschäftsbedingungen diese ohne vorherige Ankündigung ändern kann.

Tickets unterliegen uneingeschränkt den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Drittanbieter und Veranstalter, insbesondere deren Stornierungs-, Verschiebungs- und/oder gegebenenfalls deren Rücktrittsbedingungen; daher kann Ihr Concierge nicht für die Stornierung oder Verschiebung von Veranstaltungen haftbar gemacht werden, die in der alleinigen Verantwortung der Drittanbieter liegen, die die Veranstaltungen organisieren. Ihr Concierge empfiehlt, dass Sie die für Sie verbindlichen Allgemeinen Geschäftsbedingungen lesen.

Wenn Ihr Concierge von Drittanbietern eine Rückerstattung erhält, haben Sie Anspruch auf diese Rückerstattung. Ihr Concierge unterliegt in dieser Hinsicht keinerlei Verpflichtung. Wenn Sie die Serviceleistungen eines spezialisierten Dienstleisters in Anspruch nehmen, kann der auf den Tickets angegebene Preis, wie oben erwähnt, von dem Preis, zu dem Sie das Ticket gekauft haben, abweichen; in diesem Fall ist nur der auf den Tickets angegebene Preis erstattungsfähig.

Ihr Concierge haftet nicht für den Verlust von Tickets oder deren Verlust durch das Versandunternehmen.

5.2 Taxis

Wenn es sich bei Ihrer Anfrage um eine Taxibuchung handelt und Sie nicht zu der bei der Buchung vereinbarten Zeit erscheinen (No-Show) oder nach der Taxifahrt kein Entgelt leisten können („Zahlungsausfall“), haften Sie mit einem Betrag von fünfzehn (15) Euro inklusive MwSt (Im Fall des Zahlungsausfalls zuzüglich der angefallenen Fahrtkosten). Sie erhalten von Ihrem Concierge eine Rechnung, die innerhalb von dreißig (30) Tagen ab Erhalt der Rechnung zu begleichen ist. Jeder Zahlungsverzug führt automatisch zu Verzugszinsen in Höhe des gesetzlich geltenden Verzugszinssatzes, die ab dem Tag nach dem auf der Rechnung angegebenen Zahlungstermin geschuldet sind.

Es wird jedoch darauf hingewiesen, dass ein No-Show beim ersten Mal toleriert wird und Ihnen die entsprechenden Kosten erst ab dem zweiten Mal in Rechnung gestellt werden. Die Nichtzahlung der aus diesem Grund geschuldeten Beträge innerhalb von fünfzehn (15) Tagen ohne Abzug kann dazu führen, dass Ihre Taxianfragen nicht mehr bearbeitet werden.

5.3 Reisen

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen unserer Reisedienstleistungen werden den Mitgliedern bei der Buchung über den Concierge-Service oder auf Anfrage mitgeteilt.

6. ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN VON DRITTANBIETERN

Im Rahmen der Bearbeitung von Anfragen fungiert Ihr Concierge als Vermittler zwischen Ihnen und Drittanbietern. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Drittanbietern sind Ihnen gegenüber als Verbraucher anwendbar.

Ihr Concierge wird Ihnen die speziellen Informationen, die in den AGB der Partner enthalten sind, übermitteln.

Diese Mitteilung stellt keine Zustimmung zu den Geschäftsbedingungen des Dienstleisters dar. Vielmehr sind Sie dafür verantwortlich, die jeweiligen Geschäftsbedingungen zu lesen.

Wenn das Angebot, das dem Mitglied zugesandt wird, 100 € (einhundert Euro) inklusive MwSt. oder mehr beträgt und das Mitglied dieses Angebot annehmen will, muss es als Antwort auf dieses Angebot eine schriftliche Zustimmung per E-Mail senden. Damit erklärt das Mitglied, die Vertragsbedingungen von Drittanbietern gelesen und akzeptiert zu haben.

Beispiele für Informationen, die von Ihrem Concierge zur Verfügung gestellt werden

<u>Reisedienstleistungen</u>	<i>Stornierungsbedingungen</i> <i>Änderungsbedingungen</i> <i>Anreisemodalitäten</i> <i>Existenz und Bedingungen der gesetzlichen Gewährleistung</i>
<u>Hoteldienstleistungen</u>	<i>Stornierungsbedingungen</i> <i>Änderungsbedingungen</i> <i>Anreisemodalitäten</i> <i>Existenz und Bedingungen der gesetzlichen Gewährleistung</i>
<u>Ticketbuchung</u>	<i>Stornierungsbedingungen</i> <i>Änderungsbedingungen</i> <i>Gegebenenfalls Bedingungen des Rücktrittsrechts</i> <i>Existenz und Bedingungen der gesetzlichen Gewährleistung</i>
<u>Buchung einer von einem Reiseveranstalter organisierten Reise</u>	<i>Allgemeine Geschäftsbedingungen des Reiseveranstalters</i>
<u>Mietwagenservices</u>	<i>Allgemeine Geschäftsbedingungen des Mietwagenanbieters Erinnerung an die folgenden Informationen: Stornierungsbedingungen, Buchungsbedingungen, Fahrzeugkategorie, Zahlungsoptionen (online oder vor Ort)</i> <i>Muss einen Ausweis und dieselbe Kreditkarte vorzeigen, die für die Zahlung verwendet wurde, Mögliche zusätzliche Kosten,</i> <i>Preisdetails und optionale Serviceleistungen...</i>

Je nach Ihren Fragen und/oder Besonderheiten Ihrer Anfrage können Sie von Ihrem Concierge mündlich zusätzliche Informationen zu dieser Tabelle erhalten.

Die vertragliche und ausservertragliche Haftung Ihres Concierge nicht aufgrund der Nichteinhaltung der ANB geltend gemacht werden.

7. HAFTUNG

7.1 Haftung des Concierge

Ihr Concierge handelt gemäß Ihren Anfragen mit Ihrer Zufriedenheit als oberstes Ziel. Wenn Sie bei der Formulierung Ihrer Anfragen einen Fehler machen, kann Ihr Concierge nicht dafür haftbar gemacht werden; dennoch wird Ihr Concierge, soweit möglich, alles in seiner Macht Stehende tun, um vorzuschlagen, Ihren Fehler zu korrigieren, wodurch zusätzliche Kosten für Sie entstehen können; in diesem Fall ist Ihre vorherige und ausdrückliche Zustimmung erforderlich. Ihr Concierge kann nicht für die Handlungen von Drittanbietern haftbar gemacht werden. Ihr Concierge bemüht sich nach besten Kräften, nur mit Drittanbietern zusammenzuarbeiten, die in der Lage sind, Ihre Anfragen zu erfüllen. Im Falle einer Reklamation müssen Sie sich direkt an den Drittanbieter wenden.

Wenn die Nichtzustellung oder nicht ordnungsgemäße Zustellung Ihrer Anfrage auf das Verschulden Ihres Concierge zurückzuführen ist, muss dieser sich bemühen, die Situation zu bereinigen, um Ihre Anfrage auszuführen; wenn dies nicht möglich ist, haftet Ihr Concierge gemäß den gesetzlichen Schadensersatzregelungen, jedoch beschränkt auf eine Rückerstattung des Betrages der Ihnen bereits in Rechnung gestellt wurde.

Ihr Concierge kann nicht für die Nichterfüllung seiner Pflichten haftbar gemacht werden, wenn diese auf höhere Gewalt nach Artikel 1218 des französischen Bürgerlichen Gesetzbuches (Code civil) zurückzuführen ist. Die Erbringung des Concierge-Service, einschließlich dieser ANB und der Anfragen, wird dann für die Dauer dieses Ereignisses höherer Gewalt ausgesetzt und ist danach wieder verfügbar.

Im Falle einer Streitigkeit mit einem Mitglied ist Ihr Concierge gemäß den geltenden Rechtsvorschriften, insbesondere dem Verbraucherschutzgesetz, berechtigt, die Anfragen zu stornieren oder abzulehnen. In diesem Fall wird Ihnen der Grund der Ablehnung per E-Mail mitgeteilt.

7.2 Haftung des Mitglieds

Jeder Verstoß gegen diese ANB des Concierge-Service durch ein Mitglied, jede missbräuchliche oder betrügerische Nutzung des Concierge-Service, jede Fälschung der mitgeteilten Informationen und jedes schädliche oder verwerfliche Verhalten, insbesondere böswillige oder beleidigende Handlungen gegenüber Mitarbeitern von Accor und/oder Ihrem Concierge oder einem Drittanbieter kann gemäß den Bestimmungen der öffentlichen Ordnung, insbesondere dem Verbraucherschutzgesetz, an das Ihr Concierge gebunden ist, nach Ermessen von Accor und/oder Ihrem Concierge zur Aussetzung Ihrer Mitgliedschaft oder ohne Ankündigung oder Ersatz zur Kündigung Ihrer Mitgliedschaft führen.

Von einer solchen Aussetzung oder Kündigung bleiben weitere Möglichkeiten von Accor und/oder Ihrem Concierge oder einem Drittanbieter, Maßnahmen gegen das Mitglied zu ergreifen, unberührt.

8. DATENSCHUTZ UND PRIVATSPHÄRE

Bei der Inanspruchnahme des Concierge-Service und der Bearbeitung von Anfragen verarbeitet Ihr Concierge Ihre personenbezogenen Daten stets nur in Übereinstimmung mit den geltenden Datenschutzgesetzen, sowie den eigenen Datenschutzrichtlinien. Die Datenschutzrichtlinien sind in den Bestätigungs-E-Mails, die vom Concierge-Service an die Mitglieder gesendet werden, beigefügt.

9. GEISTIGES EIGENTUM

Im Rahmen des Concierge-Service haben Sie Zugang zu Marken, Logos, Bildelementen, Fotos, Zeichnungen, Texten, Videos, der Webseite, mobilen Apps, E-Newslettern oder sonstigen Daten / Informationen in jeglicher Form (im Folgenden „**Elemente**“ genannt); diese Elemente sind das ausschließliche Eigentum Ihres Concierge und seiner Unternehmensgruppe sowie von ACCOR SA und Drittanbietern oder Dritten, denen die Verwendung dieser Elemente gestattet wurde.

Die Elemente können durch Urheberrecht, Markenrecht, Patentrecht oder ein anderes geistiges Eigentumsrecht geschützt sein.

Gemäß Artikel L342-3 des französischen Gesetzes über geistiges Eigentum ist es Ihnen untersagt, alle oder einen Teil der Elemente ohne vorherige schriftliche und ausdrückliche Genehmigung Ihres Concierge zu extrahieren, zu vervielfältigen, zu vermarkten, zu verbreiten, zu verändern, anzupassen, zu übersetzen und zu reproduzieren. Die Nichtbeachtung dieses Verbots stellt einen Verstoß dar, der für Sie zivil- und strafrechtliche Folgen haben kann.

10. STRAFTATEN GEGEN DIE PERSÖNLICHE EHRE

Gemäß dem Gesetz vom 29. Juli 1881 behält sich Ihr Concierge das Recht vor, gegen solche Personen rechtliche Schritte vorzunehmen, die Täter einer Beleidigung, Verleumdung oder ähnlicher Delikte sind. Jede Behauptung oder Unterstellung einer Tatsache, die unwahr ist und/oder die die Ehre oder das Ansehen Ihres Concierge beeinträchtigt, sei es direkt oder indirekt, ist strafbar.

11. BEDINGUNGEN UND VERFAHREN FÜR DIE AUSSETZUNG ODER KÜNDIGUNG

11.1 Kündigung von Seiten des Mitglieds

Sie können jederzeit entscheiden, Ihre Mitgliedschaft beim Concierge-Service zu kündigen. Dazu müssen Sie diesbezüglich lediglich eine Anfrage an Ihren Limitless Persönlichen Assistenten senden.

11.2 Rechtsfolgen der Kündigung

Die Kündigung der Mitgliedschaft bedeutet eine vollständige Abmeldung vom Concierge-Service und die endgültige Beendigung jeglicher Beziehungen zu Ihrem Concierge.

12. STREITBEILEGUNG

Sollte es aufgrund der Ausführung dieser ANB zu Streitigkeiten kommen, wird sich Ihr Concierge bemühen, diese gütlich beizulegen.

Sollte keine gütliche Einigung erzielt werden können, kann das Mitglied gemäß Artikel L612-1 des Verbraucherschutzgesetzes, das das Unternehmen dazu verpflichtet, dem Verbraucher den Anspruch auf eine Mediationslösung zu garantieren, für die gütliche Beilegung einer Streitigkeit mit dem Concierge den folgenden Mediator einschalten:

SARL DEVIGNY MEDIATION
Médiateur de la consommation
11 rue de l'étang
49220 - Thorigné d'Anjou
www.devignymediation.fr

Ihr Concierge kann gemäß Artikel L612-2 des Verbraucherschutzgesetzes nicht für die Nichterfüllung durch den Verbraucher haftbar gemacht werden.

Außerdem werden Sie darüber informiert, dass Sie die Möglichkeit haben, die Europäische Plattform für Online-Streitbeilegung (RLL) zu nutzen: www.ec.europa.eu/consumers/odr/.

Sollte die Mediation scheitern, steht es Ihnen frei, ein Gericht anzurufen, um die Streitigkeit zwischen Ihnen und Accor und/oder Ihrem Concierge beizulegen.

13. ANWENDBARES RECHT

Die ANB unterliegen französischem Recht, und alle sich daraus ergebenden Streitigkeiten unterliegen der französischen Gerichtsbarkeit.



ACCOR · LIVE LIMITLESS

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