



\ ALGEMENE VOORWAARDEN VAN HET LIDMAATSCHAP \

Inhoudsopgave

1. EIGENSCHAPPEN VAN HET PROGRAMMA.
2. DEFINITIES.
3. HOTELS DIE AAN HET PROGRAMMA DEELNEMEN.
4. TOETREDING TOT HET PROGRAMMA.
 - 4.1. Lidmaatschapsvoorwaarden.
 - 4.2. Lidmaatschapstermen
 - 4.3. Klantaccount
5. GEBRUIK VAN DE KAART.
6. STOPZETTING OF BEËINDIGING VAN HET LIDMAATSCHAP.
7. PUNTEN SPAREN MET ALL - ACCOR LIVE LIMITLESS.
 - 7.1. Algemeenheden over het sparen van Punten
 - 7.2. Punten sparen in het kader van een Geldige Overnachting.
 - 7.2.1. Geldige tarieven voor het sparen van Punten bij Geldige Overnachtingen
 - 7.2.2. Geldige uitgaven in het kader van een Geldige Overnachting.
 - 7.2.3. Spaarschema van Reward-punten in het kader van een Geldige Overnachting.
 - 7.2.4. Spaarschema van Status-punten in het kader van een Geldige Overnachting.
 - 7.3. Reward-punten sparen in het kader van een Dining Offer (bars en restaurants, los van accommodatie)
 - 7.3.1. Betaling via de Accor All-app
 - 7.3.2. Betaling via de betaalterminal
 - 7.4. Status-punten en Rewards-punten verdienen via de Vlucht + hotel-aanbieding
 - 7.5. Rewards-punten sparen bij de Partnermerken
 - 7.6. Speciale aanbiedingen en promotieacties
8. STATUSNIVEAUS.
9. VOORDELEN EN SERVICES DIE DE LEDEN WORDEN AANGEBODEN in DE DEELNEMENDE HOTELS.
 - 9.1. Voordelen en services van het Programma die voor alle Leden gelden
 - 9.2. Beschikbaarheidsgarantie.
 - 9.3. Specifiek voordeel: Suite Night Upgrade (upgrade naar een suite voor één nacht)
 - 9.4. Gratis ontbijt in het weekend.
 - 9.5. Schenking van een Gold-Statusniveau aan een persoon naar keuze
 - 9.6. Dining & Spa Rewards
10. GEBRUIK VAN REWARD-PUNTEN.
11. VRAGEN OVER HET ACCOUNT VAN HET LID.
 - 11.1. Klacht wegens ontbrekende punten in het netwerk van deelnemende hotels
 - 11.2. Klacht wegens ontbrekende Punten bij een Partnermerk
12. VOORWAARDEN & PROCEDURES VAN STOPZETTING OF BEËINDIGING.
 - 12.1. Beëindiging op initiatief van het Lid
 - 12.2. Stopzetting of beëindiging op initiatief van ACCOR.
 - 12.3. Gevolgen van de stopzetting.

- 12.4. Gevolgen van de beëindiging.
13. MEDEDELINGEN VAN HET PROGRAMMA.
14. BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS.
15. AANVAARDING VAN DE ALGEMENE LIDMAATSCHAPSVORWAARDEN VAN HET PROGRAMMA, GESCHILLENBESLECHTING EN TOEPASSELIJKE WETGEVING.
16. AANVULLENDE INLICHTINGEN

Met ingang van 30. april 2024

1. KENMERKEN VAN HET PROGRAMMA

Het loyalty programma ALL - Accor Live Limitless (het "Programma"), aangeboden door Accor SA, het bedrijf dat de klantenloyaliteit afhandelt voor Accor SA, besloten vennootschap, ingeschreven in het register van de groep Accor, handel en vennootschappen van Nanterre onder nummer 602 036 444 met de hoofdvestiging op 82, Rue Henri Farman CS20077 - 92445 Issy-les-Moulineaux - France ('ACCOR'), heeft als doel zijn leden tijdens hun verblijf in de hotels van de Accor-groep die meedoen aan het Programma evenals bij de Partners van het Programma, te laten profiteren van de hieronder genoemde voordelen. Het Programma is onderworpen aan deze algemene toetredingsvoorwaarden (de 'ATV van het Programma').

De ATV van het Programma kunt u bekijken op de website all.com en op de app Accor ALL (de «website(s)»). Accor behoudt zich het recht voor om ze op eender welk moment te wijzigen. De ATV van het gewijzigde Programma gaan in op de datum dat ze online worden geplaatst op de website en worden geacht zonder voorbehoud aanvaard te zijn door gebruikers die op de site surfen nadat ze online zijn gezet. De toepasselijke ATV van het Programma zijn degene die gelden op de dag dat men op de website surft.

Het ALL-Programma is alleen beschikbaar als de wetgeving van het land waar het Lid woont dit toestaat. Is dit niet het geval dan is deelname aan het Programma niet toegestaan en ongeldig.

2. DEFINITIES

- **Check-in:** Datum van aankomst in het hotel.
- **Check-out:** Datum van vertrek uit het hotel.
- **Gast:** Een natuurlijk persoon die geen Lid is van het Programma die een nacht in een hotel verblijft of een kamer gebruikt voor Day Use.
- **Day use:** Reservering van een hotelkamer of een kantooruimte voor slechts één dag (aankomst en vertrek op dezelfde dag).
- **Voorschot:** Voorschot in contant geld dat bij uitzondering door sommige hotels wordt toegestaan en waarmee geen Punten kunnen worden gespaard.
- **Lid:** Gast die de Algemene Toetredingsvoorwaarden van het Programma heeft aanvaard.
- **Status-overnachting:** Een nacht die wordt doorgebracht door een Lid, waarvan de optelling toelaat om toegang te krijgen tot een status volgens het schema van artikel 8. Alleen de nachten die worden doorgebracht door een effectief Lid in het kader van een

verblijf in een hotel dat deelneemt aan het Programma en die zijn geboekt via een van de distributiekanaalen die in aanmerking komen voor een tarief dat in aanmerking komt om Punten te sparen, zoals geïdentificeerd in de artikelen 7.1 en 7.2 hieronder.

– **Partner:** onderneming die niet opereert onder de merken van de Accor-groep, maar desalniettemin wel deelnemer van het Programma op een van de volgende twee manieren is: door Leden ALL – Accor Live Limitless Rewards-punten aan te bieden voor uitgaven binnen hun netwerk en/of door de mogelijkheid te bieden om de Rewards-punten over te boeken naar zijn eigen vaste klantenprogramma of omgekeerd. Partners kunnen actief zijn in verschillende sectoren, waaronder transport, recreatie, handel, en toerisme.

- **Dining Offer:** de mogelijkheid om Reward-punten te verdienen in deelnemende bars en restaurants, zonder in het hotel te verblijven

- **Deelnemende restaurants en bar:** dit zijn alle restaurants en/of bars waarin het Lid Rewards-punten kan sparen (of eventueel gebruiken) in het kader van de Dining Offer.

- **Minimumbedrag:** dit is een bedrag van €1 of hoger, inclusief btw, of een puntenaantal van 1 000 Reward-punten of meer, in geval van een betaling in punten. Het minimaal te betalen bedrag, zoals bepaald door het hotel, heeft voorrang op het minimale transactiebedrag in het kader van de Dining Offer

- **Geldige kaart:** dit zijn de betaalkaarten waarmee het lid Reward-punten kan sparen (of eventueel gebruiken) voor de Dining Offer.

– **Punt:** Eenheid gespaard door een Lid, door middel van een punten-spaarsysteem en op basis van een overnachting die valt binnen het kader van het Programma, in een hotel dat deelneemt aan het Programma, of van een genoten dienst die valt binnen het kader van het Programma of in het kader van een speciale aanbieding of voordeelactie. Er bestaan twee type punten, de Rewards-punten en de Status-punten, die apart worden bijgehouden en die niet kunnen worden samengevoegd.

- **Rewards-punten:** punten verkregen door een Lid, die door het Lid kunnen worden omgezet in Beloningen.
- **Status-punten:** Punten die worden verkregen door een Lid door toepassing van het schema dat is vermeld in artikel 7.8 en die het Lid toegang geven tot verschillende statussen van het programma.

– **Beloning:** Dienst, product of voordeel verkregen door middel van Rewards-punten die zijn gespaard op het account van het Lid.

– **Aanpassing:** Puntenkrediet na een klacht van het Lid of een vergissing van het Programma.

– **Geldige overnachting:** verblijf dat in een deelnemend hotel is geboekt, tegen geldige tarieven (zoals omschreven in artikel 7.1 'Geldige tarieven voor het winnen van punten') via de distributiekanaalen van Accor (websites, boekingscentrale Accor, hotels) en traditionele reisagentschappen die automatisch verbonden zijn met de boekingscentrale van Accor. Een verblijf dat geboekt is bij een doorverkoper, een touroperator of een online reisagentschap van derden (zoals Expedia.com, booking.com, enz.) komt niet in aanmerking en geeft geen recht op puntenkrediet, en evenmin op de optelling van geldige overnachtingen voor het behalen van een bepaalde status.

- **Status:** niveau dat afhankelijk is van het aantal door het Lid gespaarde Status-nachten of Status-punten in een gegeven periode en dat bepalend is voor (i) de door het Lid ontvangen voordelen, evenals (ii) een bepaald spaarschema voor Reward-punten.
- **Transactie:** Het bij- of afschrijven van Punten op het account van een Lid.

3. HOTELS DIE DEELNEMEN AAN HET PROGRAMMA

De hotels die deelnemen aan het Programma opereren onder een van de merken van de Accor-groep, met uitzondering van de hotels en de merken opgesomd in de rubriek Loyalty op de website all.accor.com (zie de lijst van deelnemende merken en hotels en uitgezonderde merken en hotels [hier](#))

Indien een hotel of een merk toetreedt tot het netwerk van Accor of een hotel wordt een deelnemend hotel aan het Programma, geven alleen overnachtingen die daarvoor in aanmerking komen in het betreffende hotel na deze gebeurtenis Leden recht op Punten en andere programmavoordelen.

Wanneer een hotel het netwerk Accor verlaat of ophoudt een deelnemend hotel te zijn, na de reservering maar voor de overnachting van een Lid, kan dit Lid:

- geen Punten sparen en in het hotel niet profiteren van andere, aan zijn Status gerelateerde voordelen,
 - geen gebruik maken van speciale aanbiedingen waaraan het betreffende hotel zou hebben deelgenomen,
 - in voorkomend geval, een deel of het geheel aan Rewards-punten dat werd ingezet voor de reservering retour ontvangen, waarna het Lid een bedrag dient te betalen aan het hotel dat overeenkomt met het aantal Rewards-punten dat gebruikt is voor de reservering.
- Accor zal alles in het werk stellen om Leden in een dergelijke situatie binnen een redelijke termijn te informeren.

4. DEELNAME AAN HET PROGRAMMA

4.1 Voorwaarden voor deelname

Alle meerderjarige natuurlijke personen of personen die handelingsbevoegdheid hebben om een verbintenis aan te gaan in de zin van de wetgeving van het land waar het Lid woont, kunnen deelnemen aan het Programma.

Deelname aan het Programma is gratis.

Ieder Lid ontvangt de lidmaatschapskaart, hetzij in fysieke hetzij in digitale vorm, op basis van de Status en/of de voorkeur van het Lid. De kaart staat, ongeacht de vorm, op naam van de gebruiker en is strikt persoonlijk. De kaart kan niet worden verkocht, uitgeleend of afgestaan. De kaart geldt niet als betaalmiddel en vormt geen garantie voor een reservering. Op elke kaart staat behalve de naam van het Lid, het individuele identiteitsnummer en de vervaldatum van de Status (vanaf de Silver status - zie artikel 8 hieronder). Elk Lid kan over maximaal één kaart van ALL - Accor Live Limitless beschikken.

De kaart mag uitsluitend worden gebruikt door het Lid waarvan de naam op de kaart staat.

Voor deelname aan het Programma is het bezit van een eigen e-mailadres een vereiste. Meerdere Leden mogen niet hetzelfde e-mailadres gebruiken. Deelname aan het Programma vereist het accepteren van elektronische berichten die samenhangen met de werking van en de aangeboden diensten door het Programma (nieuwsbrieven, werking van het klantaccount, puntenoverzichten, enz.). Indien de Gast geen berichten meer wil ontvangen met betrekking tot het Programma, moet hij zich afmelden voor het Programma (zie de procedure conform artikel 12.1).

De Leden van het Programma gaan ermee akkoord dat het Programma geheel of gedeeltelijk kan worden aangepast. De wijzigingen die mogelijk de rechten en de verplichtingen van de Leden grondig zouden kunnen wijzigen zullen, binnen een redelijke termijn voor inwerkingtreding, het onderwerp zijn van communicatie aan de Leden, meer bepaald door bekendmaking op de website all.accor.com en/of via elektronische communicatie. De Leden behouden de mogelijkheid om hun lidmaatschap op te zeggen conform aan artikel 12.1. Elke deelname aan het Programma na de datum van de toepassing van de wijzigingen bewijst de aanvaarding door het Lid.

4.2 Voorwaarden voor deelname

De Gast kan zich aanmelden voor het Programma:

- tijdens zijn verblijf in een van de hotels die deelnemen aan het Programma;
- door zich online in te schrijven op de website all.com
- via de callcenters van Accor;
- of op elke andere aan de Gast beschikbaar gestelde manier.

De Klant moet de benodigde, verplichte details verschaffen die hem/haar bij toetreding worden gevraagd.

Het nieuwe Lid moet akkoord gaan met de algemene lidmaatschapsvoorwaarden van het Programma.

Vanaf deze acceptatie kan het Lid profiteren van alle diensten van het Programma: toegang tot de verschillende functies van de site all.com (toegang tot Beloningen, zijn klantaccount raadplegen, Rewards-punten inwisselen...), identificatie op alle websites en bij alle callcenters van de Accor-groep bij de reservering.

4.3 Klantaccount

Om Lid te worden van het Programma dient de klant een account aan te maken door de vereiste informatie in te vullen op het inschrijfformulier, inclusief zijn login ID. De klant garandeert dat de informatie die hij op het inschrijfformulier invult of aan Accor doorgeeft, correct en volledig is. Accor kan niet aansprakelijk worden gesteld als de klant verkeerde of onvolledige informatie doorgeeft en Accor als gevolg daarvan de klant niet in de hier voorziene omstandigheden van het Programma kan laten genieten.

De ID-gegevens van de klant zijn strikt persoonlijk en vertrouwelijk. Bewaring en gebruik ervan is de verantwoordelijkheid van de klant. Accor is niet aansprakelijk ten opzichte van de klant voor schade die hij zou lijden als gevolg van illegaal, frauduleus of verkeerd gebruik van zijn identiteitsgegevens.

De klant is verplicht om Accor onmiddellijk in te lichten als een niet bevoegde persoon zijn persoonsgegevens heeft gebruikt, maar ook in geval van verlies van deze gegevens of als hij ze vergeten is.

Het gebruik van het klantaccount valt enkel en alleen onder de verantwoordelijkheid van het Lid en zorgt ervoor dat het Lid:

Het accountoverzicht kan bekijken;

- raadpleging van het puntenoverzicht, het saldo van Punten en andere Beloningen, het saldo van Status-nachten, de historiek van Transacties en het Statusniveau
- wordt herkend op de website all.com of bij mobiele diensten;
- kan aangeven wat zijn persoonlijke voorkeuren zijn qua verblijf, merken en favoriete bestemmingen;
- zijn reserveringsoverzicht kan raadplegen en zijn lopende reserveringen indien nodig kan aanpassen;
- zich kan abonneren op de newsletters van Accor, ALL - Accor Live Limitless en de hotelmerken van Accor en zijn inschrijvingen kan bekijken en beheren;
- toegang heeft tot aanbiedingen en persoonsgebonden diensten.

5. GEBRUIK VAN DE KAART

Om van zijn voordelen te kunnen profiteren dient het Lid zijn kaartnummer te vermelden bij reservering en/of zijn kaart (fysiek of elektronisch) te tonen bij aankomst in het hotel. Naleving van deze bepalingen is een voorwaarde om te kunnen profiteren van de voordelen van het Programma.

Bij verlies van of diefstal van zijn/haar kaart, moet het Lid de Beheerder van het Programma ACCOR hierover inlichten en een nieuwe kaart bestellen in de rubriek “Uw kaart per brief ontvangen” in zijn klantaccount op de website.

6. STOPZETTING OF BEËINDIGING VAN HET LIDMAATSCHAP

Het niet naleven van onderhavige ATV tot het programma door het Lid, het niet nakomen van de betalingsverplichting (hotelrekening, factuur of andere betalingsverplichting) met betrekking tot goederen of diensten die aangeboden worden door de hotels, Accor of door de aan ALL – Accor Live Limitless verbonden Partners het misbruiken of frauduleus gebruiken van de kaart of de Punten van ALL – Accor Live Limitless Rewards, het vervalsen van verstrekte informatie en het vertonen van schadelijk of laakbaar gedrag door het Lid of de gasten van het Lid (met name hinderlijk, kwaadwillend en beledigend gedrag ten aanzien van het personeel van het hotel, hotelgasten, klantenservicemedewerkers of andere personen die betrokken zijn bij de diensten, beloningen en voordelen die worden aangeboden door de hotels of door Accor) tijdens het verblijf of tijdens het evenement dat in het kader van het Programma wordt georganiseerd, kan naar goeddunken van ACCOR leiden tot de tijdelijke opschorting van het lidmaatschap van het Lid ten aanzien van het Programma of de ontbinding van het lidmaatschap zonder vooraankondiging en zonder schadeloosstelling, waarbij de gespaarde Punten op de kaart conform de voorwaarden in artikel 12 worden verwijderd.

Deze opschorting of ontbinding doet geen afbreuk aan de mogelijkheid voor ACCOR een rechtshandeling te voeren tegen het Lid.

7. ALL - ACCOR LIVE LIMITLESS-PUNTEN SPAREN

7.1 Algemeenheden over het sparen van Punten

Aantal Punten. Er kan slechts een geheel aantal punten worden gecrediteerd. Indien de toepassing van het Spaarpuntensysteem op een decimaal aantal punten uitkomt, zal het aantal Punten dat wordt gecrediteerd overeenkomen met het aantal dat onmiddellijk lager is indien het decimaal lager is dan 4 en het aantal dat onmiddellijk hoger is indien het decimaal gelijk of hoger is dan 5.

Omrekening van lokale valuta in euro's. Voor het Puntenkrediet zal het bedrag van facturen die worden betaald in lokale munt buiten de Eurozone, eerst worden omgerekend in Euro voordat het Spaarpuntensysteem voor de toepassing van het sparen van de Punten wordt toegepast. De wisselkoers die wordt toegepast op het moment van de Check-out komt uit de 'Multicurrency database' (Database met monetaire of financiële informatie van de bank Reuters).

Niet-overdraagbaarheid van voordelen. De Punten en de Status-overnachtingen, mogen niet worden overgedragen op een ander Lid. Deze zijn strikt persoonlijk en kunnen niet worden overgedragen.

Door toe te treden tot de ATV van het Programma erkent en aanvaardt het Lid dat de Punten geen betaalmiddel zijn en geen geldwaarde hebben; ongeacht de manier waarop ze behaald zijn. Er kan in ruil voor punten geen geldbedrag worden uitgekeerd, met inbegrip voor verloren of niet gebruikte Punten.

Geldigheid van de Rewards-punten. De geldigheidsduur van de Reward-punten die door een Lid zijn gespaard, wordt met 365 opeenvolgende dagen verlengd bij elke transactie die extra Reward-punten oplevert die op de ALL-account van het lid worden gecrediteerd. De Rewards-punten zijn 365 opeenvolgende dagen geldig, vanaf de datum van de geldige uitgave, waarbij gepreciseerd wordt dat

- i) die datum, voor Rewards-punten die als gevolg van een geldig verblijf in een deelnemend hotel zijn verdiend, de datum van de check-out is
- ii) voor Reward-punten die na een ander soort transactie zijn gespaard (evenement dat in aanmerking komt voor de aanbieding Meeting Planner, aankoop van een product of service, het overzetten van partnerpunten naar een ALL-account enz.), is deze datum de datum waarop de Reward-punten worden gecrediteerd.

Als het lidmaatschap niet wordt verlengd, komen alle Reward-punten van het account te vervallen, ongeacht de manier waarop de Reward-punten waren gespaard, zonder voorafgaande kennisgeving en zonder mogelijkheid om de punten te recupereren of over te dragen.

7.2 Punten sparen in het kader van een Geldige Overnachting

Voorwaarde dat de Geldige Overnachting daadwerkelijk plaatsvindt. Wanneer een Lid een Geldige Overnachting doorbrengt in een van de hotels die deelnemen aan het programma,

met inbegrip van ten minste één betaalde overnachting in het hotel door het Lid zelf, dan worden de Punten en Status-nachten die bij de overnachting horen, bijgeschreven op zijn/haar account. Day Use geeft enkel recht op Punten; niet op Status-nachten.

7.2.1 Geldige tarieven voor het behalen van Punten voor Geldige Verblijven

Alleen Geldige Verblijven, geboekt tegen een geldig tarief, geven recht op de voordelen van het Programma.

In aanmerking komen alle algemene, corporate en promotionele tarieven, met uitzondering van de volgende tarieven:

- kamertarieven voor groepsreserveringen, indien deze gefactureerd zijn aan en betaald worden door de organisatie (met uitzondering van aanbieding Meeting Planner);
- Kamertarieven voor bemanningsleden (luchtvaart-, scheepvaart- of andere bedrijven etc.);
- Tarieven van het type "Heartist Rates" (werknemers van Accor, werknemers van Partnerbedrijven en serviceproviders van de Accor-groep);
- tarieven voor touroperators.

De tarieven die in aanmerking komen voor het gebruik van punten worden over het algemeen bekend gemaakt op de Site. De mogelijkheid om Rewards-punten bij een boeking te gebruiken, krijgt het Lid aangeboden in de fase van betaling, indien de gekozen site, de boeking en het tarief dat toelaten.

7.2.2 Geldige uitgaven in het kader van een Geldige Overnachting

Alleen de volgende uitgaven komen in aanmerking voor het sparen van Punten, onder voorbehoud dat zij volledig door het Lid worden betaald en dat het lid feitelijk in het hotel overnacht:

- de uitgaven voor de accommodatie van het Lid in een kamer van het hotel en, in voorkomend geval, de uitgaven voor een andere kamer in hetzelfde hotel op dezelfde datum (kortom, in totaal maximaal 2 gefactureerde kamers), op voorwaarde (i) dat het Lid in één van deze twee kamers verblijft en (ii) dat de tweede kamer niet gebruikt wordt door een ander Lid; opgemerkt dient te worden dat hoewel het Lid Punten kan sparen voor de overnachtingen van beide kamers, de Status-overnachtingen alleen worden meegerekend voor de kamer die gebruikt wordt door het Lid;
- de uitgaven in het kader van diensten van VERYCHIC die gereserveerd zijn via de website all.accor.com; echter, de uitgaven die rechtstreeks op de website van verychic.com zijn gedaan komen niet in aanmerking voor het sparen van Punten;
- de uitgaven voor diensten die voortvloeien uit het verblijf, te weten: minibar, telefoon, roomservice, betaal-tv, maaltijden genuttigd door het Lid in het restaurant van het hotel en consumpties aan de bar van het hotel (deelnemend restaurant en bar);
- Uitgaven in verband met zoutwatertherapieën of kuurbaden in een bij het hotel horend Thalassa sea & spa-centrum

Wanneer een reservering die door een Lid is uitgevoerd tijdens het verblijf gewijzigd wordt en een eventueel uitstaand bedrag door een derde persoon betaald wordt, dan kan het Lid dat de oorspronkelijke reservering uitvoerde Punten ontvangen voor het gewijzigde verblijf, op voorwaarde dat de derde persoon (i) zelf geen Lid is en (ii) de derde persoon en het betreffende Lid in dezelfde kamer overnachten.

Berekeningsgrondslag voor het toekennen van Punten. De Punten worden berekend op basis van het totaalbedrag van de factuur voor de in aanmerking komende uitgaven exclusief belastingen. Deze volledige factuur dient aan het hotel te zijn betaald en de betaling dient door het hotel te zijn geaccepteerd en bevestigd. Dit betekent dat bij gebrek aan betaling van het volledige of gedeeltelijke factuurbedrag, in het bijzonder wanneer een cheque wordt geweigerd, van een ongedekte cheque of bij betwisting van een betaling met creditcard, het Lid geen Punten over de betreffende factuur zal ontvangen en niet in aanmerking zal komen voor een Geldige Status-overnachting.

Onderstaande regels voor Geldige uitgaven zijn afhankelijk van de infrastructuur en het beleid van elk deelnemend hotel:

- uitgaven business center;
- uitgaven aankopen in de shop;
- uitgaven spaproducten- en diensten;
- uitgaven kapper;
- uitgaven schoonheidssalon;
- greenfees voor golfbanen;
- parkeerkosten;
- stomerijkosten;
- restaurants

Uitgesloten uitgaven. De volgende uitgaven komen niet in aanmerking voor Punten:

- uitgaven die voortvloeien uit de overnachting (ook indien deze betaald zijn aan het hotel) en die gemaakt zijn in het kader van een overnachting die buiten het kader van het Programma valt, met uitzondering van de kosten voor restaurants en bars e die voldoen aan de hierboven genoemde voorwaarden;
- belastingen (met name btw), fooien, taxiritten, transfers van/naar het hotel, servicekosten en andere bijkomende kosten;
- voorschotten;
- uitgaven in het kader van het organiseren van een bedrijfsseminar, een diner, of een ander evenement, privé of zakelijk, waarvan de algemene rekening wordt betaald door het Lid (met uitzondering van aanbiedingen van Meeting Planner);
- alle kosten en uitgaven die niet specifiek zijn aangemerkt als geldige uitgaven.

7.2.3 Spaarschema van Reward-punten in het kader van een Geldige Overnachting

Het Programma kent vijf statusniveaus die worden toegekend op basis van het aantal Status Punten of het aantal Status-overnachtingen: Classic, Silver, Gold, Platinum en Diamond. Er is ook een Status die uitsluitend beschikbaar is op uitnodiging.

Toegang tot de Status op uitnodiging wordt naar goeddunken van Accor toegekend. De Leden in kwestie worden uitgenodigd om toe te treden tot deze Status en worden geïnformeerd over de speciale voordelen en de specifieke voorwaarden.

Het spaarsysteem voor het sparen van Rewards-punten voor elke status is weergegeven in onderstaande tabel en is gebaseerd op € 10 aan geldige uitgaven.

VOOR 10 EUR AAN GELDIGE UITGAVEN (buiten etablissementen van Thalassa sea & spa)

STATUS	AANTAL REWARDS-PUNTEN GESPAARD BIJ DEELNEMENDE MERKEN*	AANTAL GESPRAARDE PUNTEN BIJ MAMA SHELTER, IBIS EN IBIS STYLES	AANTAL GESPAAARDE PUNTEN BIJ MANTRA, PEPPERS BREAKFREE, ART SERIES, ADAGIO EN MERKEN VOOR LANG VERBLIJF**	AANTAL GESPRAARDE PUNTEN BIJ ADAGIO ACCESS, GREET, JO&JOE EN IBIS BUDGET***
CLASSIC	25	12.5	10	5
SILVER	31	15.5	12.5	6.25
GOLD	37	18.5	15	7.5
PLATINUM	44	22	17.5	8.75
DIAMOND	50	25	20	10

*Tenzij anders vermeld in de tabel hierboven vanaf de tweede kolom.

**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.

*** De hotels van het merk ibis *budget* nemen in bepaalde landen ter wereld deel aan het Programma ([raadpleeg de lijst van de deelnemende merken en de uitgezonderde hotels en merken, hier beschikbaar](#))

In de etablissementen van Thalassa sea & spa is het geldige spaarschema dat van het hotelmerk waarin het Lid overnacht.

Statusniveau bij het uitchecken. In geval van wijziging van Status van het lid tussen de boeking en de Check-out, zullen de toepassingsregels voor de toekenning van de Rewards-punten diegene zijn op het moment van de Check-out. Voor een verblijf van verschillende opeenvolgende overnachtingen, geniet het Lid van een enkel Rewards-punten-krediet op het moment van de betaling van de volledige factuur.

7.2.4 Spaarschema van Status-punten in het kader van een Geldige Overnachting

De tabel hieronder stelt het spaarpunten systeem van de Status-punten voor op basis van € 10 aan geldige uitgaven.

PUNTENBEREKENING BIJ ELKE € 10 AAN GELDIGE UITGAVEN

STATUS	AANTAL STATUS-PUNTEN GESPAARD BIJ DE DEELNEMENDE MERKEN*	AANTAL STATUS-PUNTEN GESPAARD BIJ MAMA SHELTER, IBIS EN IBIS STYLES	AANTAL STATUS-PUNTEN GESPAARD BIJ MANTRA, PEPPERS, BREAKFREE, ART SERIES, ADAGIO EN MERKEN VOOR LANG VERBLIJF**	AANTAL GESPAARDE STATUS-PUNTEN BIJ ADAGIO ACCESS, GREET, JO&JOE EN IBIS BUDGET***
CLASSIC	25	12.5	10	5
SILVER				
GOLD				
PLATINUM EN HOGER				

*Tenzij anders vermeld in de tabel hierboven vanaf de tweede kolom.

**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.

*** De hotels van het merk ibis *budget* nemen in bepaalde landen ter wereld deel aan het Programma ([Zie de lijst van de deelnemende merken en hotels en van uitgezonderde hotels en merken, hier beschikbaar](#))

Ongeacht de Status van het Lid zijn de Status-punten zgeldig tot 31 december van het kalenderjaar waarin ze werden ontvangen. De Status-punten worden bijgeschreven op de dag van check-out.

7.3 Rewards-punten sparen in het kader van een Dining Offer (bars en restaurants, los van accommodatie)

Het loyaltyprogramma ALL – Accor Live Limitless stelt zijn leden in de gelegenheid om in de deelnemende restaurants en bars van Accor ([raadpleeg de kaart hier](#)) Reward-punten te sparen zonder per se in het hotel te hoeven verblijven. Cateringservices in het kader van een privéreceptie waarvoor aanbetalingen moeten worden gedaan of betalingen die niet op de effectieve dag van de serviceverstrekking zijn verricht, komen niet in aanmerking voor de Dining Offer.

Het Lid spaart 1 punt op elke euro die in de deelnemende restaurants en bars wordt besteed.

De Reward-punten worden binnen maximaal 7 dagen na de datum van de uitgave bijgeschreven op het account van het Lid.

De betaling moet daadwerkelijk gebeuren (met andere woorden, ze mag niet geweigerd zijn) en na de serviceverstreking rechtstreeks bij het deelnemende restaurant of de deelnemende bar worden vereffend.

Betalingsbevestiging. Een officieel bewijs van de betaling en de consumpties kan rechtstreeks bij het personeel van het restaurant of de bar worden verkregen. Zo'n bewijs is met name vereist en doorslaggevend bij elke klacht over de betaling en de betaalde uitgaven, of over het gebruiken/sparen van Reward-punten.

Accor behoudt zich het recht voor om elke betaling van een Lid te weigeren of te annuleren in het kader van fraudebestrijding.

Bijschrijving van punten. Al naargelang het etablissement kunnen de technische modaliteiten van het bijschrijven van punten en de geaccepteerde betalingsmethodes variëren. In sommige etablissementen moet men een betaalkaart registreren in de ALL-app en ermee akkoord gaan om de kaart aan het ALL-programma te koppelen alvorens Rewars-punten van de Dining Offer bijgeschreven te krijgen.

In bepaalde deelnemende restaurants, waarvan de [lijst hier](#) beschikbaar is, is het gebruik van Reward-punten om een rekening te betalen, enkel mogelijk via de Accor - ALL-app.

7.3.1 Betalingen via de app Accor ALL

Betaling van de rekening. De betaling door het Lid van een rekening in een restaurant en/of bar, via de app Accor ALL, veronderstelt:

- het klantaccount van het Lid moet naar behoren zijn geactiveerd;
- de betaling moet gebeuren via de All-app. Het Lid is er vóór betaling voor verantwoordelijk om te checken dat de in de app overgenomen bestelling overeenstemt met de bestelling die in de bar of het restaurant is geplaatst. Als de bestelling verkeerd is overgenomen in de app, kan er geen klacht worden ingediend bij de bar/het restaurant of bij Accor.

Het Lid wordt hierbij ingelicht dat de volgende informatie aan de betrokken restaurants of bars wordt doorgegeven: (i) betaling van de betrokken tafel, vereffend en geregistreerd via de app en (ii) de identiteit van de gebruikers, d.i. de namen en voornamen van de betrokken Leden.

Bij de betaling van de rekening kan het Lid ervoor kiezen om de rekening van zijn tafel volledig of gedeeltelijk te betalen. Elk Lid kan dan vrij het bedrag dat hij moet betalen in het daarvoor bedoelde veld invullen. De rekening van de tafel wordt door het personeel als betaald beschouwd als de volledige rekening betaald is.

Als meerdere Leden eenzelfde rekening delen, ontvangt elk Lid het aantal punten dat overeenstemt met het bedrag dat hij via de app heeft betaald.

Technische betalingsmodaliteiten

Een officieel bewijs van de betaling en de consumpties kan rechtstreeks bij het personeel van het restaurant of de bar worden verkregen. Zo'n bewijs is met name vereist en

doorslaggevend bij elke klacht over de betaling en de betaalde uitgaven, of over het gebruiken/sparen van Reward-punten.

Accor behoudt zich het recht voor om elke betaling van een Lid te weigeren of te annuleren in het kader van fraudebestrijding.

7.3.2 Betaling via de betaalterminal

Om Rewards-punten te verdienen voor zijn transacties in de deelnemende restaurants en bars moet het Lid:

- i. Een geldige betaalkaart, Visa of American Express registreren (cfr. alinea 'in aanmerking komende betaalkaarten' hierna) in het account van het programma ALL – Accor Live Limitless;
- ii. Deze kaart koppelen met het verdienen van Rewards-punten zonder accommodatie, zodat transacties in dit kader herkend worden en hij Rewards-punten kan verdienen;
- iii. Betalen met de Visa of American Express-kaarten die in het betrokken etablissement worden aanvaard – en die in het klantaccount vooraf aan het programma zijn gekoppeld.

In aanmerking komende kaarten

Opdat een betaalkaart in aanmerking zou komen, moet ze aan de volgende cumulatieve voorwaarden voldoen, namelijk:

- i. Uitgegeven zijn door Visa of American Express (plaats van uitgifte dient in de Verenigde Staten of het Verenigd Koninkrijk te zijn, andere landen van uitgifte zijn niet geldig);
- ii. Visa of American Express als betaalkaartschema hebben, wat betekent dat een Visa of een American Express-kaart met een cobadging van een ander betaalkaartschema niet in aanmerking komt. Bijvoorbeeld een Visa of American Express die een cobadging heeft met het merk 'CB' van het betaalkaartschema 'CB' komt niet in aanmerking;
- iii. Het Lid van het programma ALL – Accor Live Limitless als kaarthouder hebben. De kaarthouder moet tevens houder zijn van de klantrekening waaraan de kaart is gekoppeld;
- iv. iv. in het betrokken etablissement in aanmerking komen voor het gebruik van punten

Koppeling van de betaalkaart met de diensten en producten, buiten accommodatie

Het Lid kan maximaal vijf (5) geldige betaalkaarten koppelen. Als een Lid de koppeling van een van zijn kaarten aan de functionaliteit zonder accommodatie wil annuleren, hoeft hij/zij hem alleen maar uit het klantaccount verwijderen. Later kan het Lid de kaart desgewenst opnieuw registreren, waarna hij/zij hem opnieuw moet koppelen om Reward-punten te kunnen sparen zonder accommodatie.

Het Lid verbindt zich ertoe de informatie van zijn of haar gekoppelde kaart(en) te checken en zo nodig bij te werken.

7.4 Status-punten en Rewards-punten verdienen via de Vlucht + hotel-aanbieding

Vlucht + hotel is een aanbieding die een combinatie van voorzieningen aanbiedt (bijvoorbeeld: pakket vlucht+hotel).

Het wordt beheerd door een externe reispartner, Expedia Inc., namens ALL - Accor Live Limitless. Leden zijn onderworpen aan de algemene voorwaarden van het [Vlucht + hotel](#)-programma.

Leden kunnen Punten sparen op het volledige bedrag van het pakket: voor 2 euro die wordt besteed, verdient het lid 1 Rewards-punt en 1 Status-punt. Het Lid moet gedurende de gehele duur van het pakket aanwezig zijn om in aanmerking te komen voor het sparen van Punten.

De punten worden bijgeschreven binnen een periode van maximaal 7 dagen vanaf de einddatum van de reis.

Overnachtingen in het kader van Vlucht + hotel worden niet beschouwd als in aanmerking komende overnachtingen:

- De tarieven van ALL-leden zijn niet van toepassing;
- Leden kunnen hun Rewards-punten niet gebruiken bij de reservering of om het bedrag van hun verblijf te verlagen;
- Leden verdienen geen Status-overnachtingen;
- Statusniveauvoordelen (welkomstdrankje, upgrade, gegarandeerde beschikbaarheid, etc.) zijn niet van toepassing.

7.5 Rewards-punten sparen bij Partnermerken

Het sparen van Rewards-punten is ook mogelijk bij meerdere Partners die deelnemen aan het Programma op grond van de bijzondere voorwaarden van elke afzonderlijke Partner. Deze voorwaarden kunnen worden geraadpleegd in het rubriek loyalty programma van de website.

7.6 Speciale Aanbiedingen en Voordeelacties

De Leden kunnen ook Rewards-punten sparen in het kader van speciale aanbiedingen of

STATUS	AANTAL OVERNACHTINGEN	GELDIGE	AANTA GESPAARDE	STATUS-AANTAL
			GESPAARDE	PUNTEN
SILVER	10		2000	
GOLD	30		7000	
PLATINUM	60		14000	
DIAMOND	N.V.T		26000	

voordeelacties georganiseerd door het Programma. Binnen dit kader is het sparen van Rewards-punten onderworpen aan de specifieke voorwaarden die medegedeeld zijn aan de Leden en die van toepassing zijn op elke dusdanige aanbieding of actie.

8. STATUS

Een Lid kan, op elk moment tijdens zijn lidmaatschap, tot een hoger Statusniveau toetreden zodra hij/zij daarvoor het minimumaantal Status-nachten of Status-punten bereikt, zoals weergegeven in de tabel hieronder.

Aan het begin van elk kalenderjaar (N) wordt een balans opgemaakt van alle uitgevoerde Geldige Status-overnachtingen en van de Statuspunten die door het Lid werden gespaard in de loop van het afgelopen kalenderjaar (N-1):

- Indien het Lid in de loop van deze periode (N-1) een van de drempels bereikt die hem het recht geven op zijn huidige Status te behouden of om over te gaan naar een hogere Status, dan behoudt hij deze Status van jaar (N-1) voor het volgende kalenderjaar (N);
- als het Lid er tijdens jaar N-1 niet in is geslaagd een van de minimumaantallen te bereiken om zijn of haar Statusniveau te behouden, verliest het dit niveau. Op 1 januari van elk kalenderjaar worden de tellers van Status-nachten en Status-punten weer op nul gezet.

Het gebruik van de Rewards-punten heeft geen invloed op het behoud of de wijziging van de Status.

9. VOORDELEN EN SERVICES DIE DE LEDEN WORDEN AANGEBODEN IN DE DEELNEMENDE HOTELS.

9.1 Voordelen en diensten van het Programma geldig voor alle Leden

Alleen de kaarthouder zelf heeft recht op de extra voordelen.

Deze voordelen worden uitsluitend aangeboden voor een Geldige Overnachting, met uitzondering van reserveringen voor Day use zoals die vastgelegd zijn in onderhavige voorwaarden.

Meer informatie over deze voordelen vindt u in de rubriek Loyalty, "Voordelen en statussen" via de website all.accor.com.

9.2 Gegarandeerde beschikbaarheid

De garantie van een beschikbare kamer voor aankomst is in het bijzonder onderworpen aan de volgende specifieke voorwaarden:

- de garantie geldt alleen voor de beschikbaarheid van een kamer en niet voor een bijzonder soort kamer;
- de boeking moet voor de middag gemaakt zijn (lokale tijd van het land waar het hotel gelegen is) en minimaal 3 dagen (voor leden met een Gold status) en 2 dagen (voor leden met een Platinum status of hoger) voor de voorziene aankomstdatum in het hotel;
- het lid moet bij de boeking vragen om van de beschikbaarheidsgarantie te genieten;
- In de hotels van de categorie 'resorts', en Thalassa sea & spa etablissementen, Adagio Original, Adagio Access, Adagio Premium, geldt de gegarandeerde beschikbaarheid alleen voor een verblijf van minimaal zeven nachten;
- de gegarandeerde beschikbaarheid geldt alleen voor boekingen via de distributiekanaalen van Accor, betaald tegen het standaardtarief of het volle tarief

(m.u.v. aanbiedingen en kortingen) en voor een enkele kamer (de kamer van het Lid). Als er meer kamers geboekt worden, geldt de gegarandeerde beschikbaarheid dus niet voor andere kamers dan die van het Lid;

- indien het hotel deze beschikbaarheidsgarantie niet kan nakomen, kan het zich het recht voorbehouden het Lid geheel of gedeeltelijk onder te brengen in een hotel van een gelijkwaardige categorie of een dienst van dezelfde aard te verlenen, mits het Lid hiermee van tevoren instemt. Redelijke kosten in verband met de overboeking (eventuele extra kosten van de kamer, vervoer en een telefoongesprek) tussen de twee hotels zijn voor rekening van het oorspronkelijk gekozen hotel. Alle uitgaven voor het verblijf van die nacht (de prijs die het Lid betaalde en het prijssupplement dat door het hotel wordt terugbetaald) geven recht op het bijschrijven van Punten en de optelling van Status overnachtingen.
- de gegarandeerde beschikbaarheid geldt uitsluitend voor hotels die worden uitgebaat onder de merken 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* (Cambodja, Georgië, Japan, Mexico, Polen, Rusland en Zuid-Korea), 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.
- de beschikbaarheidsgarantie is op bepaalde data niet van toepassing. De officiële kalender van de data waarop de beschikbaarheidsgarantie niet van toepassing is, wordt de Leden ter beschikking gesteld op de site all.accor.com en wordt regelmatig bijgewerkt. Het is aan het Lid om er kennis van te nemen vóór elke reservering waarvoor hij/zij een beroep op deze garantie wil doen ([Zie de hier beschikbare uitzonderingsdata](#)).

9.3 Specifiek voordeel: Suite Night Upgrade (upgrade naar een suite voor een nacht)

9.3.1 Definitie

De Suite Night Upgrade (upgrade naar een suite voor een nacht), is een voordeel dat voorbehouden is aan Leden met een status Platinum of hoger. Deze leden kunnen in bepaalde deelnemende hotels van de Accor-groep een nacht verblijven in een 'suite' voor de prijs van een 'kamer'. De suite wordt gekozen door het Lid tijdens de reservering en wordt vooraf bevestigd.

9.3.2 Hotels die deelnemen aan de Suite Night Upgrade

De Leden kunnen hun Suite Night Upgrade enkel gebruiken in de hotels van Accor die dit voordeel aanbieden (lijst van hotels is [hier](#) beschikbaar). Deze lijst van hotels kan op elk moment worden gewijzigd.

Om dit voordeel aan te kunnen bieden, dient een hotel zowel over 'kamers' als over 'suites' te beschikken, of dient een hotel uitsluitend over 'suites' te beschikken. Een hotel dat uitsluitend over andere overnachtingsplaatsen beschikt (bungalows, villa's etc.) is uitgesloten van deze aanbieding. Het gebruik van de Suite Night Upgrade is hierbij niet van toepassing.

9.3.3 Modaliteiten verkrijgen Suite Night Upgrade

Zodra een Lid de status Platinum heeft verworven (conform artikel 8 van de Algemene Aanmeldingsvoorwaarden), ontvangt het Lid twee (2) Suite Night Upgrades op zijn account.

Wanneer een Lid met een Platinum-status 18.000 Status-punten heeft gespaard, ontvangt het Lid een derde Suite Night Upgrade.

Vervolgens ontvangt het Lid steeds een extra Suite Night Upgrade voor elke 4.000 gespaarde Status-punten, oftewel een vierde Suite Night Upgrade bij 22.000 Status-punten, een vijfde bij 26.000 Status-punten, etc., waarbij een maximum geldt van twaalf (12) Suite Night Upgrades per kalenderjaar.

Een Suite Night Upgrade is geldig voor één (1) enkele overnachting. Het Lid kan tijdens een verblijf van verschillende (achtereenvolgende) nachten meer dan een Suite Night Upgrade inzetten, op voorwaarde dat het Lid beschikt over de noodzakelijke Suite Night Upgrades op zijn account.

Elke Suite Night Upgrade is geldig tot 31 december van het jaar volgend op de uitgifte (kalenderjaar N+1). Na het verlopen van de geldigheid van de Suite Night Upgrade is verlenging van de geldigheidsduur niet meer mogelijk.

De Suite Night Upgrades worden uitsluitend bijgeschreven op het account van het Lid, en zijn online op de website of in de mobiele app Accor ALL te bekijken. Suite Night Upgrades worden niet uitgegeven op papier en worden niet verzonden per e-mail.

Het lid ontvangt echter wel een bericht via e-mail van de bijschrijving van een Suite Night Upgrade op zijn account, zodra deze is toegekend.

9.3.4 Modaliteiten gebruik

Reservering verplicht. Om tijdens een verblijf een of meerdere Suite Night Upgrade(s) te kunnen gebruiken, moet het verblijf verplicht vooraf worden gereserveerd.

Het gebruik van Suite Night Upgrades geldt uitsluitend voor een nieuwe reservering en kan niet aan een bestaande reservering worden toegevoegd.

Reserveringen voor een overnachting met Suite Night Upgrade kunnen alleen worden gedaan:

- Via de website all.com. Het lid moeten ingelogd zijn op zijn of haar ALL-account om de Suite Night Upgrades online te boeken.

- Via de Accor ALL-app
- Telefonisch:
 - o Via een van de reserveringscentra van Accor
 - o Of via een van de hotels die deelnemen aan de Suite Night Upgrade, behalve Fairmont, Raffles en Swissôtel. Voor deze drie merken is de reserveren alleen telefonisch mogelijk via een reserveringscentrale van Accor.

Het Lid kan bij zijn/haar reservering meerdere kamers en/of suites reserveren, maar per nacht is slechts één Suite Night Upgrade toegestaan, en enkel voor de suite waarin het Lid verblijft.

Verblijf met meerdere overnachtingen. Wanneer het Lid meerdere nachten wil verblijven maar slechts over één (1) Suite Night Upgrade beschikt, dan kan het Lid gedurende alle gereserveerde nachten in de suite blijven. Het Lid gebruikt de Suite Night Upgrade voor één nacht, maar dient voor de overige nachten het niet-gereduceerde tarief te betalen voor het verblijf. Indien het Lid de suite niet wenst te reserveren voor het voorgestelde tarief, dan dient hij een aanvullende reservering uit te voeren voor de overige nachten van het verblijf. Daarbij kiest het Lid een ander kamertype. Dit houdt in dat het Lid tijdens het verblijf van kamer dient te veranderen.

Voor een verblijf van meerdere overnachtingen met een vast een tarief geldt dat de Suite Night Upgrade steeds zal worden toegepast op de eerste nacht van het verblijf.

Voor meerdaagse boekingen tegen variabele tarieven (d.w.z. Suite met elke nacht een andere prijs), zal de Suite Night Upgrade standaard van toepassing zijn voor de geldige overnachting waar de Suite het duurst is.

De reserveringsadviseur kan op basis van de reservering verschillende soorten suites voorstellen aan het Lid die gerelateerd zijn aan verschillende kamertypes met de bijbehorende tarieven.

Uitzonderingsdata. Voor het gebruik van de Suite Night Upgrade gelden dezelfde uitzonderingsdata als bij de beschikbaarheidsgarantie van het Programma. De officiële kalender met data waarop de beschikbaarheidsgarantie niet van toepassing is, wordt via de website all.com ter beschikking gesteld aan de Leden. Deze kalender wordt regelmatig bijgewerkt. Het Lid dient zich voorafgaand aan de reservering waarvoor hij een beroep wil doen op de beschikbaarheidsgarantie de kalender te raadplegen. (Zie beschikbare data op de pagina Voordelen en Statussen in de rubriek 'Gegarandeerde kamer'). ([Zie uitzonderingsdata beschikbaar hier](#)).

Reservering en datum van geldigheid.

Als een Lid echter een of meerdere Suite Night Upgrades heeft die voor 31 december van het huidige jaar (jaar N) verlopen, heeft hij tot 31 december van het jaar N, tot 23:59 uur CET, om een reservering te maken en deze te gebruiken.

Deze reservering kan een verblijf in het huidige jaar (jaar N) of een verblijf gedurende het volgende jaar (jaar N+1) betreffen, mits het verblijf eindigt (uitchecken) voor 31 december van het jaar N+1.

Als een lid bijvoorbeeld 2 Suite Night Upgrades heeft die op 31 december 2022 verlopen, kan het lid een reservering maken op 29 december 2022 en de 2 Suite Night Upgrades gebruiken voor een verblijf in maart 2023.

Als een lid echter een reservering heeft gemaakt, die een Suite Night Upgrade bevat, die afloopt op 31 december van jaar N, voor een verblijf in het volgende jaar (jaar N+1) en hij, vóór zijn verblijf, zijn reservering in jaar N+1 annuleert, dan wordt de gebruikte Suite Night Upgrade als verlopen beschouwd en wordt niet teruggestort op zijn account. De terugbetaling van het tarief zal de algemene verkoopvoorwaarden volgen die zijn gekoppeld aan het tarief dat is gekozen op het moment van het reserveren. Als u een reservering wijzigt met een Suite Night Upgrade, moet u de oorspronkelijke reservering annuleren om een nieuwe reservering te maken.

9.3.5 Geldige kamers

De kamers die in aanmerking komen voor dit voordeel verschillen per hotel. Sommige suites zijn systematisch uitgezonderd van deze aanbieding, bijvoorbeeld presidentiële suites of bijzondere suites.

Het 'kamertype' dat in aanmerking komt voor dit voordeel komt per hotel overeen met een vastgesteld type 'suite'.

Het gebruik van de Suite Night Upgrade is onderworpen aan de beschikbaarheid van de Suite op het moment van reservering.

9.3.6 Geldige tarieven

Onder geldige tarieven wordt verstaan alle publieke tarieven (waaronder het Ledentarief van ALL Live Limitless en Accor Plus) en aanbiedingstarieven, met uitzondering van:

- die tarieven die vermeld worden bij artikel 7.2 'Tarieven die in aanmerking komen voor het sparen van punten' in de Algemene Aanmeldingsvoorwaarden;
- Familie aanbiedingen;
- Package-tarieven;
- Day Use-tarieven;
- Corporate tarieven;
- Tarieven van de abonnementskaarten van Ibis Business en Accor Business Plus

9.3.7 Voorwaarden wijziging en annulering

Op reserveringen die uitgevoerd zijn met een Suite Night Upgrade zijn de gebruikelijke Verkoopvoorwaarden van toepassing. In deze voorwaarden is bepaald of een reservering al dan niet kosteloos gewijzigd of geannuleerd kan worden.

In geval van annulering van een reservering die uitgevoerd is voorafgaand aan het verblijf en rekening houdend met het feit dat tijdens de reservering de algemene verkoopvoorwaarden zijn geaccepteerd, geldt dat de verkoopvoorwaarden van toepassing zijn als het gaat om het besluit of de kosten van de gemaakte reservering al dan niet worden teruggestort.

Als een Lid daarentegen voorafgaand aan de aanvangsdatum van het verblijf een overnachting annuleert waar een of meerdere Suite Night Upgrades voor zijn gebruikt, zullen deze automatisch binnen een maximumtermijn van zeven (7) dagen worden teruggestort op de rekening van het Lid, op voorwaarde dat de Suite Night Upgrades niet vervallen zijn op het moment van de reserveringsannulering, zoals bepaald in de paragraaf "Reservering en geldigheidsdatum" 9.3.4.

Data die met Suite Night Upgrades zijn gereserveerd, kunnen niet worden gewijzigd; de reservering moet in dat geval geannuleerd en opnieuw geplaatst worden (zonder garantie van beschikbaarheid of van eenzelfde tarief).

De Suite Night Upgrade zal niet aan het Lid worden teruggegeven in geval van no show tijdens de geboekte overnachting of bij een vervroegd vertrek.

9.3.8 Niet-combineerbare voordelen

De Suite Night Upgrade kan niet worden gecombineerd met:

- De inzet van Rewards-punten bij de reservering,
- Het gebruik van een Stay Plus-overnachting, een voordeel voor Leden met een abonnement op het Accor Plus Programma
- Een upgrade op basis van beschikbaarheid vanaf de status GoldBeleidBeste prijsgarantie

9.3.9 Verantwoordelijkheid van het Lid

Accor behoudt zich het recht voor zonder vooraankondiging iedere Suite Night Upgrade ongeldig te verklaren indien deze is doorverkocht of doorgegeven aan een andere gebruiker dan het rechthebbende Lid, of indien Suite Night Upgrade op frauduleuze wijze is verkregen.

9.4 **Gratis ontbijt**

Dit voordeel biedt Leden – vanaf de Diamond Status en hoger – een standaard weekend ontbijtservice (exclusief roomservice en fooien) voor elk in aanmerking komend verblijf bij hotels die deelnemen aan deze aanbieding. Dit voordeel is beschikbaar voor zowel het lid als de gasten die de kamer met het lid delen, tenzij anders vermeld in de Speciale voorwaarden van hun boeking.

Tijdens de boeking kan het Lid specifieke aanbiedingen selecteren, waaronder ontbijt voor de nacht in kwestie (uitsluitend in het weekend). Deze aanbiedingen zijn beschikbaar via de directe kanalen hieronder:

- de Accor ALL-app
- de all.com websitemiddels telefonisch contact met het hotel
- Middels telefonisch contact met het callcenter.

Indien de reservering meerdere kamers betreft, komen enkel de gebruikers van de kamer van het Lid op wiens naam de reservering staat, in aanmerking voor een gratis ontbijt.

Indien het lid zich zonder reservering bij het hotel meldt, of zonder de op het moment van reservering geldende aanbieding te hebben gekozen, kan hij/zij bij het inchecken vragen om het ontbijt bij de weekendovernachtingen te ontvangen.

Als het Lid daarentegen bij reservering een tarief kiest (anders dan het bij deze aanbieding met gratis ontbijt behorende tarief) dat al gedurende het hele verblijf een ontbijt omvat, zal de waarde van het ontbijt op de weekendovernachtingen niet met terugwerkende kracht van de rekening worden afgetrokken (noch zal deze worden vergoed indien de reservering vooraf is betaald).

De overnachtingen die vallen onder dit aanbod zijn afhankelijk van het land waarin het hotel staat, zoals hierna omschreven:

- Donderdag- en vrijdagnacht voor de volgende landen: Qatar, Bahrein, Jordanië, Egypte, Algerije, Oman, Saudi-Arabië, Koeweit, Irak, Syrië, Soedan, Libië, en Comoren, dat wil zeggen een gratis ontbijt op vrijdagmorgen en zaterdagmorgen.
- Vrijdag- en zaterdagnacht in de rest van de wereld, dat wil zeggen gratis ontbijt op zaterdagochtend en zondagochtend.

In Zuidoost-Azië is dit voordeel op doordeweekse dagen beschikbaar voor Leden met de Platinum-status of hoger, in de deelnemende hotels en resorts, op basis van de volgende voorwaarden:

Hotels met een executive lounge bieden het ontbijt aan in de executive lounge.

In hotels die geen executive lounge hebben, wordt het ontbijt geserveerd in het restaurant van het hotel.

De aanbieding geldt niet voor Gold lounges in Fairmont Hotels.

De aanbieding is niet beschikbaar in elk hotels dat deelneemt aan het ALL - Accor Live Limitless-programma. Indien een hotel bijvoorbeeld niet over een restaurant beschikt, of indien hotels uitsluitend tarieven inclusief ontbijt aanbieden, dan zijn deze hotels uitgesloten van dit aanbod. De complete lijst van deelnemende hotels vindt u [hier](#).

9.5 Een Gold-status cadeau geven aan een persoon naar keuze

Vanaf de Diamond-status kan een Lid een Gold-status cadeau geven aan een persoon naar keuze ('Begunstigde').

Geldige voorwaarden:

- De Begunstigde dient lid te zijn van het Programma en dient te beschikken over een Classic- of Silver-status.
- Het Lid en de Begunstigde dienen onderhavige ATV te accepteren en dienen een actief account te hebben (niet geschorst, beëindigd of inactief).

Dit voordeel is slechts eenmaal (1) beschikbaar tot aan het verlopen van de huidige status van het Lid. Zodra de Gold-status wordt toegekend aan de Begunstigde, kan het Lid niet meer profiteren van dit voordeel totdat de eigen Status is verlopen. Het is niet mogelijk deze handeling te annuleren of te wijzigen (in het geval van de voorkeur voor een andere Begunstigde, of in het geval van het aanwijzen van een foute begunstigde bijvoorbeeld). Indien het Lid geen gebruik maakt van dit voordeel voordat zijn Status verloopt, dan zal de optie van het cadeau geven van de Gold-status vervallen. Indien het Lid zijn status in het

volgende jaar vernieuwt, dan kan het Lid opnieuw van dit voordeel profiteren (zonder dat daar bij deze opties bij elkaar op worden geteld in het geval van het niet gebruiken van deze mogelijkheid in het voorgaande jaar).

Om de Gold-status cadeau te kunnen geven, dient het Lid naar Status > Voordelen in 'Mijn Account' te gaan op all.com en het e-mailadres van de Begunstigde in te voeren dat gekoppeld is aan de loyalty kaart van de begunstigde. Indien de begunstigde voldoet aan de hierboven genoemde voorwaarden, dan kan de status direct worden bijgewerkt naar de Gold-status. Er zal vervolgens een bevestiging worden verstuurd via e-mail waarin de voor- en achternaam worden genoemd van het Lid dat de status cadeau heeft gegeven. Er wordt eveneens een e-mail gestuurd naar het Lid om het gebruik van het betreffende voordeel te bevestigen, waarbij de volledige naam van de Begunstigde wordt genoemd.

Het Lid kan eveneens profiteren van dit voordeel door contact op te nemen met het team van de Klantenservice. Zij zullen het verzoek voor het Lid uitvoeren. Hierbij dient de volledige naam en het e-mailadres dat gekoppeld is aan de loyalty kaart van de Begunstigde doorgegeven te worden.

De Gold-status voor de Begunstigde gaat in op de dag dat het bevestigingsbericht via e-mail wordt verzonden. De Begunstigde profiteert van de Gold-status en de bijbehorende voordelen zoals bepaald in deze ATV. Hierbij wordt aangetekend dat de upgrade naar de Gold-status niet leidt tot de extra bijschrijving van Status-nachten, Status-punten of Rewards-punten.

De vervaldatum van de Gold-status voor de Begunstigde is gelijk aan de vervaldatum van de status van het Lid op het moment van de statusgift. Na deze datum zal de Begunstigde vallen onder de regels voor het verkrijgen van de volgende status zoals bepaald in Artikel 8 van deze ATV.

Indien het Lid de Gold-status wil toekennen aan een persoon die geen lid is van het Programma, dan dient het Lid deze persoon allereerst uit te nodigen om lid te worden van het Programma, waarna aan bovenstaande voorwaarden voldaan dient te worden.

Een status mag alleen volledig gratis cadeau gegeven worden aan iemand en mag niet verkocht worden aan derden. Indien geconstateerd wordt dat er een poging is ondernomen om de status te verkopen, dan is het Programma genoodzaakt het lidmaatschap van het betreffende lid te beëindigen, en indien nodig eveneens het lidmaatschap van de begunstigde, conform de voorwaarden zoals vastgelegd in artikel 12.2.

9.6 Dining and Spa Rewards

In aanmerking komende leden. Dit voordeel wordt aangeboden door de Diamond-status van het programma aan leden die 26.000 statuspunten hebben bereikt. Een Dining & Spa Reward is een elektronische voucher/certificaat ter waarde van EUR 10 (tien euro), die door een lid kan worden gebruikt voor uitgaven in bars, restaurants en spa's in deelnemende hotels tijdens een in aanmerking komend verblijf. Lijst met deelnemende hotels **hier beschikbaar**.

Wanneer het lid 26.000 Statuspunten bereikt in jaar N, ontvangt het een set van tien (10) Dining & Spa Rewards, geldig tot eind december van jaar N+1. Ze kunnen in geen geval worden toegekend als niet aan de voorwaarde van het behalen van 26.000 Statuspunten gedurende het kalenderjaar is voldaan.

Gebruiksvoorwaarden. Dining & Spa Rewards worden exclusief bijgeschreven op het account van het lid, die online zichtbaar is op de website en in de Accor All-applicatie. Er worden geen papieren vouchers uitgegeven en ze kunnen ook niet per e-mail worden verzonden. Het lid wordt per e-mail op de hoogte gebracht van het Dining & Spa Rewards-tegoed op zijn account.

Dining & Spa Rewards zijn geldig voor alle spadiensten, inclusief producten die in de spawinkels worden verkocht. Ze kunnen worden gebruikt om te betalen voor dineren op de kamer, de minibar en voor het ontbijt wanneer deze als extra bij de boeking worden toegevoegd. Als het ontbijt al bij de kamerprijs is inbegrepen, kunnen Dining & Spa Rewards niet worden gebruikt om deze maaltijd te betalen. Afhankelijk van de geldende wetgeving in het land van het hotel, worden vouchers mogelijk niet geaccepteerd als betaling voor alcoholische dranken. Vouchers kunnen niet worden gebruikt als betaling voor fooien.

Het gebruik van de Dining & Spa Rewards is exclusief voorbehouden aan het lid en is afhankelijk van hun aanwezigheid tijdens een in aanmerking komend verblijf in het hotel. Ze kunnen op elk moment tussen check-in en check-out worden gebruikt, zodat de waarde van de gebruikte vouchers wordt afgetrokken van de factuur van het lid.

Het gebruik van vouchers kan onderworpen zijn aan validatie door het Lid door het sturen van een beveiligingscode per sms en/of e-mail.

Zodra de voucher is gebruikt, is annuleren niet meer mogelijk. Gebruikte vouchers kunnen niet worden teruggestort op de account van het lid.

Het Lid kan tussen de 1 en 10 vouchers per verblijf gebruiken (tussen de datum van check-in en check-out). Elke voucher kan alleen worden gebruikt als het lid minimaal tien (10) euro (inclusief belasting) besteedt aan eten en drinken en/of spadiensten. Het Lid mag bijvoorbeeld niet twee vouchers gebruiken om een onkosten van 15 euro te betalen. Er wordt geen wisselgeld of geld teruggegeven aan het lid.

Het lid moet de in het hotel gebruikelijke betalingsmethoden gebruiken om het bedrag te betalen dat niet door de voucher(s) wordt gedekt.

Het bedrag van de gebruikte voucher(s) wordt omgezet in de lokale valuta van het hotel volgens de referentiewisselkoers van de Accor-groep die van kracht is op het moment van betaling, zoals geëxtraheerd uit de "Multicurrency"-database (database met monetaire of financiële informatie van de Reutersbank).

Het voordeel kan worden gecombineerd met actieaanbiedingen en het gebruik van Reward-punten.

Vouchers moeten worden gebruikt om te betalen voor een daadwerkelijk verleende dienst uiterlijk op 31 december van het jaar van geldigheid van de vouchers.

De vouchers zijn niet-restitueerbaar en kunnen niet geheel of gedeeltelijk worden ingewisseld voor contant geld. Vouchers kunnen niet worden verkocht of overgedragen aan een derde partij. Als een transactie of een poging om een voucher te verkopen werd waargenomen, behoudt Accor zich het recht voor om de voucher(s) in kwestie te annuleren en het lidmaatschap van het betrokken lid te beëindigen volgens de voorwaarden beschreven in 12.2.

10. REWARDS-PUNTEN GEBRUIKEN

Let op, alleen kaarthouders kunnen Rewards-punten van hun account gebruiken.

Leden kunnen Rewards-punten omzetten in Beloningen. Deze beloningen kunnen bestaan uit:

- korting op het bedrag van hun factuur, opgemaakt ter gelegenheid van een Geldige Overnachting
 - voordelen bij bepaalde Partners, vooral na omrekening van de Reward-punten naar punten van andere loyalty programma's van Partners (bijvoorbeeld miles van loyaltyprogramma's van luchtvaartmaatschappijen);
- of
- producten of services verkregen via de online boetiek van het Programma ("Limitless Experiences") in de landen waar zo'n boetiek beschikbaar is.

De leden kunnen hun Reward-punten tevens schenken aan door het ALL-programma geselecteerde organisaties of stichtingen, waarvan de lijst kan worden geraadpleegd op all.com

Op het gebruik van de Rewards-punten voor het verkrijgen van korting op het factuurbedrag van een Geldige Overnachting zijn de volgende regels van toepassing:

- Het lid dient aanwezig te zijn tijdens het verblijf en dient de Lidmaatschapskaart te tonen;
- Reward-punten kunnen slechts voor Geldige Overnachtingen worden gebruikt ten behoeve van het sparen van punten bij ALL - Accor Live Limitless, overeenkomstig artikel 7 van de algemene voorwaarden van het Programma;
- Prämienpunkte können bei bestimmten Angeboten oder Werbeaktionen möglicherweise nicht eingelöst werden.
- Reward-punten kunnen worden gebruikt in het kader van reserveringen in een deelnemend hotel, verricht vanaf de site all.com, in de Accor All-app, via de telefonische reserveringscentrale van Accor of door rechtstreeks bij een deelnemend hotel te reserveren; Reward-punten kunnen tevens rechtstreeks worden gebruikt bij de receptie van een deelnemend hotel, voor een Geldige Overnachting;
- Op de website en in de ALL.com app kunnen Reward-punten alleen worden gebruikt met een minimum van 1000 Reward-punten, die de houder recht geeft op een korting van 20 euro op de volledige prijs, van de boeking en uitgaven die op het moment van de reservering in het winkelmandje zijn opgenomen. Niet Halle kunnen met Reward-punten betaald worden. Het tweede niveau dat wordt aangeboden is 2000 Reward-punten, die recht geven op een korting van 40 euro op de reservering. Volgende niveaus zijn alleen beschikbaar in veelvoud van 2000 Reward-punten. Een Lid mag niet meer Reward-punten gebruiken dat hem/haar het recht geeft op een korting die groter is dan de totale prijs van de betreffende accommodatie of uitgaven; het Lid moet het betaalmiddel gebruiken dat gewoonlijk online of in het hotel geaccepteerd wordt om de betaling uit te voeren van de prijs die niet gedekt wordt door de verkregen korting.

- Reserveringen voor een tarief dat vooruitbetaald dient te worden (en dat niet in aanmerking komt voor annulering of wijziging) kunnen niet uitsluitend met Rewards-punten betaald worden en dienen gedeeltelijk te worden betaald met een bankkaart.
- het is niet mogelijk om Reward-punten te gebruiken voor Day Use.
- bij een reservering die met Reward-punten wordt gedaan op de site all.accor.com, kunnen maximaal 1 000 000 Reward-punten worden gebruikt, per schijven van 2 000 Reward-punten;
- Rewards-punten kunnen, direct in het hotel, gebruikt worden tijdens een geldig verblijf, tussen het moment van inchecken en uitchecken van het Lid;
- wanneer Rewards-punten worden gebruikt voor korting op het tarief van het verblijf of voor uitgaven in een andere valuta dan de Euro, dan is de Accor-groep wisselkoers van toepassing; deze wordt overgenomen van 'Multicurrency' database (database voor monetaire en financiële informatie van Reuters Bank). Deze wisselkoers zal worden toegepast:
 - bij de Check-out wanneer Rewards-punten worden ingezet voor een reservering waarbij vooruitbetaling niet vereist is;
 - bij de betaling voor het gebruik van Rewards-punten voor een reservering waarbij vooruitbetaling vereist is;
 - bij het verzoek in het hotel zelf om Rewards-punten in te zetten tijdens het verblijf;
- Rewards-punten die door het Lid worden gebruikt kunnen uitsluitend in de volgende situatie teruggeboekt worden naar het account van het Lid:
 - automatische annulering van een reservering waarvoor Rewards-Punten gebruikt waren, omwille van een mislukte of een geweigerde betaling;
 - annulering van de reservering waarvoor Rewards-punten waren gebruikt door het Lid voorafgaand aan de Check-in indien er sprake is van een tarief waarvoor annuleringen en wijzigingen zijn toegestaan;
 - verandering van de reservering waarvoor Rewards-punten waren gebruikt door het Lid waardoor minder Rewards-punten nodig zijn dan bij de oorspronkelijke reservering, voor tarieven die annuleringen en wijzigingen toestaan (tenzij het Lid reeds is ingecheckt);
 - no show van het Lid in het hotel na een boeking waarvoor Rewards-punten waren gebruikt in geval van annuleerbare en wijzigbare tarieven (het bedrag van de eerste nacht blijft gefactureerd)
- Rewards-punten worden niet teruggestort op het account van het Lid indien het Lid verzoekt om een reservering waarvoor Rewards-punten waren gebruikt te annuleren of wijzigen als dat tarief geen wijzigingen en terugbetalingen toestaat;
- Rewards-punten worden niet opnieuw bijgeschreven indien de punten vervallen zijn tussen de boeking en annulering van een geldig verblijf met Rewards-punten;
- Rewards-punten die direct in een deelnemend hotel worden gebruikt voor een verblijf, worden niet teruggestort na validering van het gebruik van zijn Rewards-punten door het lid bij de hotelier;

Sommige deelnemende hotels accepteren geen Rewards-punten voor korting op catering-uitgaven. [De lijst van de betrokken hotels is hier beschikbaar.](#)

- Geldige reserveringen en uitgaven op basis van de onderhavige algemene voorwaarden die volledig zijn betaald met Rewards-punten komen niet in aanmerking voor het sparen van punten. Ze geven echter wel recht op het verdienen van Status-overnachtingen, mits voldaan wordt aan alle voorwaarden die hiervoor zijn vastgelegd in de ATV van het Programma.
- Geldige verblijven en geldige uitgaven die gedeeltelijk met Rewards-Punten betaald zijn, geven recht op het sparen van Punten over het resterende bedrag na aftrek van de Rewards-Punten.
- Rewards-punten kunnen uitsluitend worden gebruikt voor zakelijke evenementen (seminaries, congressen, enz.) door een natuurlijke persoon die zich ingeschreven heeft voor het aanbod voor organisatoren van vergaderingen, de zogenaamde Meeting Planner, en dat conform de specifieke voorwaarden van dit aanbod ([hier te raadplegen](#)).

Het verkrijgen van Beloningen bij Partners (met name de omrekening in punten van andere loyalty programma's) is afhankelijk van het naleven van alle geldende voorwaarden van elke Partner (benodigd aantal Reward-punten voor de Beloning, data, beschikbaarheid, enzovoort.). Bij de Partners die een omrekening van Reward-punten van het Programma toestaan, is zo'n omrekening van Reward-punten slechts mogelijk naar een geregistreerd account bij de Partner, onder dezelfde naam als die van het Lid. Zodra een eerste omrekening is verricht, zijn het account van het Lid bij het Programma en zijn/haar account bij de Partner aan elkaar gekoppeld: dit Partneraccount kan niet aan een ander account van het Programma worden gekoppeld.

Rewards-punten worden niet opnieuw bijgeschreven indien de geldigheid van de punten is verlopen tussen de tijd dat puntenomzetting door het Lid is uitgevoerd en de weigering van de transactie door het Partnerprogramma.

Deze voorwaarden kunnen worden geraadpleegd op het betreffende deel van de website [all.accor.com](#) die gewijd is aan de Partnerprogramma's.

Op het verkrijgen van beloningen in de shop Limitless experiences' zijn de algemene voorwaarden van de shop van toepassing, evenals de algemene voorwaarden van elke partner die producten en diensten aanbiedt die kunnen worden besteld. Het lid kan deze voorwaarden raadplegen en wordt tijdens elke bestelling in de shop gevraagd deze te accepteren.

De Beloningen die in de boetiek "Limitless Expériences" worden verkregen middels het gebruik van Reward-punten, mogen niet worden doorverkocht.

Rewards-punten geven in geen geval aanleiding tot een geldelijke vergoeding of cash terugbetaling, in welke vorm dan ook.

Voor het gebruik van Rewards-punten aanvaardt het Lid dat de transactiegegevens en transacties die geregistreerd staan in de computersystemen van ACCOR als bewijs voor deze transacties dienen, tenzij anders bewezen.

11. VRAGEN MET BETREKKING TOT HET ACCOUNT VAN HET LID

11.1 Klacht wegens ontbrekende punten in het netwerk van deelnemende hotels

Als het Lid constateert dat zijn Punten niet binnen 7 dagen na de check-out datum van een geldig verblijf correct zijn bijgeschreven, kan hij binnen 6 maanden na die datum verzoeken om het saldo te corrigeren. Het Lid hoeft hiervoor alleen de procedure 'Ontbrekende punten signaleren' te volgen die beschikbaar is in het account, of via het contactformulier in de rubriek 'Hulp' van de website ([hier beschikbaar](#)).

Om zijn verzoek in behandeling te kunnen nemen, moet het Lid een kopie van de betaalde factuur van het betreffende hotel bijsluiten. Op deze factuur mogen geen handgeschreven wijzigingen zijn aangebracht; alleen het door het hotel uitgegeven formaat heeft bewijskracht en moet opgesteld zijn op naam van het Lid dat de claim indient.

Als een klacht naar behoren gerechtvaardigd en derhalve aanvaard wordt, leidt dit tot de correcte registratie van de Reward-punten op het account van het Lid en tot aanvaarding van de Status-punten voor het kalenderjaar waarin de bij de klacht betrokken Overnachting heeft plaatsgevonden. Indien het Lid bij een correcte aanvaarding van de ontbrekende Status-punten in aanmerking zou zijn gekomen voor een ander Statusniveau, overeenkomstig de voorschriften uit artikel 8 hierboven, dan wordt dat Statusniveau voor de rest van het lopende kalenderjaar aan het Lid toegekend.

Indien het Lid ten onrechte geen Punten bijgeschreven krijgt of niet kan profiteren van een voordeel waarop hij recht heeft op basis van zijn Statusniveau, beperkt de verantwoordelijkheid van ACCOR zich tot de correcte registratie van de Punten op zijn account.

11.2 Klacht wegens ontbrekende Punten bij een Partnermerk

Voor alle vragen over gespaarde Reward-punten die via de Partners van het programma zijn gespaard, moet het Lid de procedure 'Ontbrekende punten bij partners signaleren' volgen via het contactformulier beschikbaar in de rubriek 'Hulp' van de Website ([hier beschikbaar](#)) en er alle gevraagde bewijsstukken bijvoegen.

Er geldt een minimale verwerkingstijd van 6 weken, gerekend vanaf de dienstverlening door de Partner voor het Lid een verzoek tot correctie kan indienen. De maximale termijn waarbinnen dit verzoek kan worden opgestuurd, verschilt per Partner en staat vermeld in de specifieke Loyalty rubriek van de website.

Om in aanmerking te komen voor het bijschrijven van Rewards-punten, dient de betaalde factuur die ingediend wordt bij het opvragen van punten op naam van het Lid te staan dat de punten opvraagt.

In het geval van de omzetting van Rewards-punten in Punten van andere loyalty programma's of in airline miles, eindigt de verantwoordelijkheid van ACCOR op het moment van de bevestiging aan het Partnerprogramma van het omzettingsverzoek. Indien de Rewards-punten echter zijn afgeschreven van zijn account, maar niet binnen 6 weken zijn bijgeschreven als Punten of airline miles op het account van het Partnerprogramma, dan wordt het Lid verzocht contact op te nemen met de beheerder van zijn programma, en dit binnen de geldende termijn van het betreffende programma.

12. VOORWAARDEN & PROCEDURES VOOR OPSCHORTING OF OPZEGGING

12.1 Opzegging op initiatief van het Lid

Het Lid kan op elk moment beslissen om niet langer aan het Programma deel te nemen. Hiervoor hoeft het Lid slechts een verzoek in te dienen via de Help-pagina van de Website ([hier beschikbaar](#)).

12.2 Opschorting of stopzetting op initiatief van ACCOR

Elk gebruik van de ALL - Accor Live Limitless-kaart dat in strijd is met deze ATV kan, naar goeddunken van ACCOR:

- Leiden tot de tijdelijke opschorting van het Lidmaatschap voor een periode die bepaald wordt door ACCOR, maar die de termijn van drie (3) maanden (de 'Opschortingsperiode') niet zal overschrijden;
- tot beëindiging van het lidmaatschap leiden, dat wil zeggen tot de onmiddellijke annulering van de kaart en zijn voordelen, afsluiting van het account en verwijdering van alle gecumuleerde Punten, zonder dat het Lid enig recht kan doen gelden op enige vorm van schadevergoeding, in welke hoedanigheid ook.

Bovendien geldt dat indien het account van een Lid gedurende zes (6) jaar inactief was, dit account automatisch zal worden afgesloten door ACCOR.

In geval van overlijden van het Lid zal ACCOR na ontvangst van een bewijsstuk door de Klantenservice het account van het gezegde Lid afsluiten en alle Status- en Rewards-punten annuleren, evenals de eventuele Geldige overnachtingen die gespaard waren door het betreffende lid.

12.3 Gevolgen van de opschorting

Gedurende de Periode van de Opschorting kan het Lid geen gebruik maken van zijn Rewards-punten op basis van de voorwaarden zoals beschreven in artikel 10.

Tijdens de Opschortingsperiode, en uiterlijk nadat de Opschortingsperiode is verstreken, beslist ACCOR:

- de Opschortingsperiode op te heffen, waarna het Lid opnieuw kan profiteren van de voordelen en diensten die aangeboden worden aan Leden, en hij weer zijn Rewards-punten mag omzetten;
- over te gaan tot de stopzetting van het lidmaatschap conform de voorschriften van artikel 12.

12.4 Gevolgen van de opzegging

In alle gevallen van beëindiging van het lidmaatschap, betekent het einde van het lidmaatschap een totale terugtrekking uit het Programma en het definitieve einde van elke relatie tussen ACCOR en het Lid in het kader van het Programma. Deze terugtrekking leidt bovendien tot de verwijdering van alle Punten die tot de dag van beëindiging zijn gecumuleerd.

13. PROGRAMMA COMMUNICATIE

Het Lid kan alle informatie met betrekking tot zijn deelname aan het Programma (met name het Puntensaldo en het Status-overnachtingen saldo en de werking van het klantaccount) vinden op de website all.accor.com in zijn klantaccount. Overeenkomstig artikel 4.1 wordt benadrukt dat deelname aan het Programma de acceptatie impliceert van elektronische berichten die zijn gekoppeld aan het Programma en de aangeboden diensten (nieuwsbrieven, puntenoverzichten, enz.).

Indien het Lid geen berichten meer wenst te ontvangen die te maken hebben met het Programma, moet hij zich laten uitschrijven uit het Programma (zie de procedure in artikel 12.1).

Elk Lid kan zich overigens abonneren op de e-mails van het Programma, bedoeld om de leden te informeren over de aanbiedingen, promoties en voordelen van dit Programma. Indien een Lid deze e-mails niet langer wenst te ontvangen, kan hij/zij zich op elk moment laten uitschrijven, hetzij *via* de uitschrijvingslink in deze e-mails, hetzij *via* het eigen klantaccount. Deze uitschrijving heeft geen gevolgen voor zijn/haar lidmaatschap.

14. BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS

De gegevens van de Leden worden verwerkt en beschermd zoals beschreven in het [Privacy- en beveiligingsbeleid voor klantgegevens](#) van Accor. Dit artikel 14 heeft ten doel de aandacht van de Leden te vestigen op de voornaamste punten betreffende het gebruik van hun persoonsgegevens, in het kader van hun lidmaatschap van het Programma.

Verzamelde persoonsgegevens op moment van inschrijving of tijdens lidmaatschap van het Programma worden verwerkt door Accor SA, die daarvoor verantwoordelijk is, waarvan het hoofdkantoor is gevestigd 82 rue Henri Farman, 92130 Issy-Les-Moulineaux, Frankrijk.

De gegevens van de Leden worden verwerkt:

- voor de behoeften in verband met de uitvoering van onderhavige algemene voorwaarden van het Programma en het beheer van het lidmaatschap van de Leden van het loyaltyprogramma,
- op basis van legitiem belang, voor de behoeften van de marketingactiviteiten van Accor SA (inclusief gerichte marketingcampagnes), en
- op basis van toestemming van de Leden, om hen de commerciële e-mails van het Programma toe te sturen.

De gegevens van de Leden worden doorgegeven:

- aan de bevoegde personen uit de instanties van de Accor-groep die belast zijn met de uitvoering van het Programma en hun serviceproviders; en
- aan de Partners van het Programma (hotels, luchtvaartmaatschappijen en andere contractuele Partners), indien deze mededeling nodig is om de Leden te laten profiteren van de voordelen waarop zij als Lid recht hebben. We wijzen erop dat de e-mailadressen van de Leden niet aan de Partners worden doorgegeven opdat deze laatste hun eigen commerciële berichtgeving kunnen voeren, tenzij de Leden hier uitdrukkelijk mee hebben ingestemd.

Het is mogelijk dat de gegevens van de Leden worden overgedragen naar landen die niet over een passend niveau van bescherming beschikken. In dat geval beschikken we over passende

en aangepaste garanties, waarvan de Leden een kopie kunnen aanvragen. De Ledengegevens kunnen, al naargelang de omstandigheden, voor de onderstaande doeleinden worden overgedragen aan ontvangers in landen buiten de Europese Unie, te weten:

- de Partners, met het oog op het beheer van de overdracht van Reward-punten en het beheer van klachten. De lijst van Partners en luchtvaartmaatschappijen is beschikbaar in de Loyalty rubriek van de website ([hier toegankelijk](#)). Deze gegevensoverdracht, waarvoor het Lid expliciet bij elke overdracht toestemming verleent, is noodzakelijk om uw verzoek voor het overzetten van Rewards-punten uit te kunnen voeren.
- de instanties en hotels die aan het Programma deelnemen, als die overdracht nodig is voor de uitvoering van het contract dat het Lid met de verwerkingsverantwoordelijke heeft gesloten;
- externe serviceproviders die over callcenters beschikken om de klachten binnen bepaalde grenzen af te handelen. Deze overdrachten zijn contractueel vastgelegd.

Accor SA zal, gebaseerd op legitiem belang, de persoonlijke gegevens zodanig bewerken dat afwijkingen, met name frauduleuze gegevens kunnen worden gedetecteerd tijdens de aanmelding van een Lid of tijdens het gebruik van Punten. De gegevens die in dit verband worden verzameld, zijn bedoeld voor het bevoegde personeel van Accor SA, voor haar dienstverleners, en indien nodig, voor de Partners van het loyalty programma en de manager van het hotel waarbij de afwijking wordt geconstateerd. De leden worden schriftelijk op de hoogte gesteld van eventuele geconstateerde afwijkingen.

Elk Lid kan zich schriftelijk richten tot data.privacy@accor.com om toegang te vragen tot persoonlijke gegevens, om ze te rectificeren, te wissen, de verwerking ervan en de overdraagbaarheid te beperken of te blokkeren, en om instructies te geven voor de manier waarop deze gegevens worden verwerkt na zijn overlijden. Elk Lid heeft daarnaast het recht om een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit.

15. AANVAARDING VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN VAN HET LIDMAATSCHAP VAN HET PROGRAMMA, DE GESCHILLENREGELING EN TOEPASSELIJK RECHT

Toetreding tot het Programma impliceert dat de Leden de ATV van het Programma onvoorwaardelijk aanvaarden. Deze Algemene Voorwaarden prevaleren te allen tijde boven alle voorgaande ATV.

In het geval van een geschil tussen een Lid en Accor in verband met betwistingen van deze ATV van het Programma, kan het Lid een beroep doen op een conventionele bemiddelingsprocedure of een andere manier van geschillenregeling, in de omstandigheden die voorzien zijn in de relevante wetgeving. Nadat het Lid zijn geschil aanhangig heeft gemaakt bij de klantendienst van Accor en daarvoor de 'Contact' rubriek van de website heeft gebruikt, ([hier toegankelijk](#)) in een poging om het geschil minnelijk te schikken, en als er binnen een termijn van zestig (60) dagen, die ingaat op de datum van aanhangig making een negatief of geen antwoord volgt, kan het de Lid toerisme- en reisbemiddelaar inschakelen – BP 80303 – 75823 Parijs Cedex 17-Frankrijk.17.

De modaliteiten voor de aanhangig making en de gegevens van de bemiddelaar zijn beschikbaar op de website www.mtv.travel

- De bemiddelaar dient ingeschakeld te worden binnen twaalf (12) maanden na de datum waarop de eerste klacht is ingediend. Contactinformatie met betrekking tot de bemiddelaar is beschikbaar in de Help-sectie.
- Het formulier voor de inschakeling van deze bemiddelaar is beschikbaar via de [volgendel link](#)
- ACCOR maakt het Lid er eveneens op attent dat er een Online Europees Platform voor Geschillen bestaat, waarop het Lid eveneens een beroep kan doen. Dit platform is beschikbaar via de volgende link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Het Lid is vrij om al dan niet een beroep te doen op bemiddeling, en in geval van bemiddeling is elke partij vrij om de oplossing die de bemiddelaar voorstelt te aanvaarden of te weigeren. Alle problemen in verband met de interpretatie of uitvoering van deze ATV van het Programma zijn, in geval er in bovenvermelde omstandigheden geen minnelijke schikking wordt getroffen, uitsluitend onderworpen aan de bevoegdheid van de rechtbanken van Parijs en dat zelfs in geval van kort geding, beroep op een waarborg of meerdere verwerende partijen. In afwijking op het voorgaande wordt gepreciseerd dat het Lid, in de hoedanigheid van Consument, ervoor kan kiezen om zijn geschil voor de rechtbank van zijn woonplaats te brengen, of, naar keuze, voor enige andere jurisdictie die territoriaal bevoegd is op grond van het Wetboek Burgerlijke Rechtsvordering en dat in overeenstemming met artikel R. 631-3 van het Consumentenrecht.

De Algemene Toetredingsvoorwaarden van het Programma zijn onderworpen aan de Franse wetgeving, onverminderd dwingende, beschermende bepalingen die van toepassing kunnen zijn in het land waarin consumenten wonen.

16. OVERIGE INFORMATIE

Alle aanvullende gegevens en bijzonderheden met betrekking tot het Programma, in het bijzonder verband houdend met de aanvullende diensten in elk deelnemend hotel en de voordelen van de Partners vindt u in de rubriek Loyalty van de website.



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