



\ OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA \

Spis treści

1. CHARAKTERYSTYKA PROGRAMU
2. DEFINICJE
3. HOTELE UCZESTNICZĄCE W PROGRAMIE
4. CZŁONKOSTWO W PROGRAMIE
 - 4.1. Warunki członkostwa
 - 4.2. Formy członkostwa
 - 4.3. Konto uczestnika
5. KORZYSTANIE Z KARTY
6. ZAWIESZENIE LUB ANULACJA CZŁONKOSTWA
7. ZDOBYWAJ PUNKTY ALL – ACCOR LIVE LIMITLESS.
 - 7.1. Informacje ogólne dotyczące zdobywania Punktów
 - 7.2. Zdobywanie punktów w ramach Pobytu kwalifikowanego
 - 7.2.1. Taryfy kwalifikowane do zdobywania Punktów za Pobytu kwalifikowane
 - 7.2.2. Wydatki kwalifikowane w ramach Pobytu kwalifikowanego
 - 7.2.3. Schemat zdobywania Punktów Reward w ramach Pobytu kwalifikowanego
 - 7.2.4. Schemat zdobywania Punktów Statusowych w ramach Pobytu kwalifikowanego
 - 7.3. Zdobywanie Punktów Reward w ramach Dining Offer (bary i restauracje poza zakwaterowaniem)
 - 7.3.1. Płatność przez aplikację Accor All
 - 7.3.2. Płatność przez terminal płatniczy
 - 7.4. Zdobywanie punktów Status i punktów Reward w ramach oferty Lot + hotel
 - 7.5. Zdobywanie Punktów Reward w sieciach Partnerskich
 - 7.6. Oferty specjalne i operacje promocyjne
8. STATUSY
9. KORZYŚCI I USŁUGI OFEROWANE UCZESTNIKOM w HOTELECH UCZESTNICZĄCYCH
 - 9.1. Korzyści i usługi w Programie odnoszące się do wszystkich Uczestników
 - 9.2. Gwarancja dostępności
 - 9.3. Konkretna korzyść: Suite Night Upgrade (podwyższenie kategorii pokoju do apartamentu na jedną noc)
 - 9.4. Weekendowa oferta z bezpłatnym śniadaniem
 - 9.5. Podaruj Status Gold wybranej przez siebie osobie.
 - 9.6. Dining & Spa Rewards
10. WYKORZYSTYWANIE PUNKTÓW REWARD
11. PYTANIA DOTYCZĄCE KONTA UCZESTNIKA

- 11.1. Reklamacja dotycząca brakujących punktów w sieci hoteli uczestniczących
- 11.2. Reklamacja dotycząca brakujących Punktów w sieci partnerskiej
12. WARUNKI I PROCEDURY ZAWIESZENIA LUB ANULACJI
 - 12.1. Anulacja z inicjatywy Uczestnika
 - 12.2. Zawieszenie z inicjatywy ACCOR
 - 12.3. Skutki zawieszenia
 - 12.4. Skutki anulacji
13. WIADOMOŚCI Z PROGRAMU
14. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH
15. AKCEPTACJA OGÓLNYCH WARUNKÓW CZŁONKOSTWA W PROGRAMIE, ROZSTRZYGANIE SPORÓW I PRAWO WŁAŚCIWE
16. INFORMACJE UZUPEŁNIAJĄCE

Od 30 kwietnia 2024 r.

1. OPIS PROGRAMU

Program lojalnościowy ALL – Accor Live Limitless („Program”) prowadzony przez ACCOR SA, spółkę realizującą program lojalnościowy dla klientów w imieniu ACCOR SA, Spółkę Akcyjną z siedzibą pod adresem 82, rue Henri Farman CS20077 - 92445 Issy-les-Moulineaux – Francja („ACCOR”), ma na celu umożliwienie jego Uczestnikom dostęp do niżej opisanych korzyści podczas ich pobytów w hotelach grupy Accor uczestniczących w Programie oraz u Partnerów Programu.

Program podlega niniejszym warunkom uczestnictwa („Ogólne Warunki Uczestnictwa”). Ogólne Warunki Uczestnictwa są dostępne na stronie all.com oraz w aplikacji Accor ALL (dalej „Witryny”). Firma Accor zastrzega sobie prawo do ich modyfikacji w dowolnym momencie. Zmodyfikowane Ogólne Warunki Uczestnictwa wejdą w życie w dniu ich opublikowania na Witrynie i będą uważane za zaakceptowane bez zastrzeżeń przez każdego użytkownika, który przegląda Witrynę po ich opublikowaniu. Znaczenie wiążące mają Ogólne Warunki Uczestnictwa obowiązujące w dniu nawigacji na Witrynie.

Program ALL może być dostępny wyłącznie, jeżeli zezwalają na to przepisy prawne obowiązujące w kraju zamieszkania Uczestnika Programu. W przeciwnym przypadku przystąpienie Uczestnika do Programu uważa się za nieważne i niebyłe.

2. DEFINICJE

- **Korekta:** punkt naliczony w związku z reklamacją złożoną przez Uczestnika lub błędem Programu.
- **Wypłata:** zaliczka pieniężna w gotówce wypłacana wyjątkowo przez niektóre hotele, niedająca prawa do uzyskania Punktów.
- **Check-in (Zameldowanie):** data przybycia do hotelu.
- **Check-out (Wymeldowanie):** data opuszczenia hotelu.
- **Klient:** osoba fizyczna niebędąca Uczestnikiem Programu i spędzająca korzystająca z noclegu w pokoju Accor lub z usługi Day Use.

- **Day Use:** rezerwacja pokoju hotelowego lub biura dzień tylko w ciągu dnia (zameldowanie i wymeldowanie tego samego dnia).
- **Dining Offer :** oferta zdobywania punktów Reward w barach i restauracjach bez konieczności pobytu w hotelu.
- **Uczestnik Programu:** klient, który zaakceptował Ogólne Warunki Uczestnictwa.
- **Nocleg Status:** noc spędzona przez Uczestnika Programu umożliwiająca zdobywanie Punktów Status w hotelu uczestniczącym w Programie, wliczana w łączną liczbę noclegów, na podstawie której, zgodnie z zasadą przedstawioną w punkcie 8, określany jest poziom Statusu Uczestnika Programu. Nocleg kwalifikujący to wyłącznie nocleg spędzony przez Uczestnika Programu w hotelu uczestniczącym w Programie, zarezerwowany przez jeden z kanałów dystrybucji uprawniających do zdobywania Punktów i zarezerwowany po stawce uprawniającej do zdobywania Punktów określonych w poniższych punktach 7.1 i 7.2.
- **Partner:** spółka zewnętrzna w stosunku do marek grupy Accor, ale uczestnicząca w Programie na jeden z dwóch następujących sposobów: oferując Uczestnikom Programu ALL – Accor Live Limitless Punkty Rewards za wydatki dokonywane w jej sieci i/lub oferując możliwość przeniesienia Punktów Rewards na rzecz swojego własnego programu lojalnościowego lub odwrotnie. Partnerzy mogą prowadzić działalność w dowolnej branży, w tym w branży transportu, rekreacji, handlu, turystyki itd.
- **Punkt:** jednostka wygenerowana przez Uczestnika Programu na podstawie tabeli przeliczeniowej, na skutek kwalifikującego pobytu w hotelu biorącym udział w Programie, skorzystania z kwalifikującej usługi u Partnera, bądź też w ramach oferty specjalnej lub operacji promocyjnej. Istnieją dwa rodzaje punktów – Punkty Rewards i Punkty Status, które są naliczane osobno i nie mogą być ze sobą łączone.
 - **Punkty Rewards:** Punkty zdobyte przez Uczestnika, które Uczestnik może zamienić na nagrody.
 - **Punkty Status:** Punkty uzyskane przez Uczestnika Programu zgodnie ze stawkami określonymi w punkcie 7.8, umożliwiające mu uzyskiwanie poszczególnych Statusów w ramach programu.
- **Nagroda:** wszystkie usługi, produkty lub korzyści uzyskane w zamian za Punkty Rewards zgromadzone przez Uczestnika Programu.
- **Wyrównanie:** dodanie Punktów na skutek reklamacji Uczestnika Programu lub błędu w Programie.
- **Pobyt kwalifikowany:** pobyt zarezerwowany w hotelu uczestniczącym, według stawek kwalifikowanych (zgodnie z definicją w art. 7.1 „Stawki kwalifikowane do zdobywania Punktów”) za pośrednictwem kanałów dystrybucji Accor (witryny, centrala rezerwacyjna Accor, hotele) i w tradycyjnych biurach podróży połączonych automatycznie z centralą rezerwacyjną Accor. Pobyty zarezerwowane u zewnętrznego sprzedawcy, organizatora wycieczek lub internetowe biuro podróży (takie jak Expedia.com, booking.com itp.) nie są pobytami kwalifikowanymi i nie uprawniają do uzyskania żadnych Punktów, ani kumulowania noclegów kwalifikowanych w celu uzyskania Statusu.
- **Kwalifikująca się Karta:** oznacza karty płatnicze umożliwiające Członkowi zdobywanie (lub w stosownym przypadku wykorzystywanie) Punktów Reward w ramach Dining Offer.
- **Status:** poziom uzależniony od liczby Nocy statusowych lub liczby Punktów statusowych zdobytych przez Uczestnika w podanym okresie, który określa (i) korzyści uzyskane przez Uczestnika oraz (ii) określony schemat zdobywania Punktów Reward.
- **Transakcja:** czynność dodania lub odjęcia Punktu (-ów) na koncie Uczestnika Programu.

- **Uczestniczące restauracje i bary:** oznacza wszystkie restauracje i/lub bary, w których Uczestnik może zdobyć (lub, w stosownym przypadku, wykorzystać) Punkty Reward w ramach Dining Offer.
- **Minimalna kwota :** oznacza kwotę równą 1 euro lub wyższą, z wszystkimi opłatami, i co najmniej 1000 punktów Reward w przypadku płatności punktami. Kwota minimalna płatności ustalona przez hotel przeważa nad kwotą minimalną transakcji w ramach Dining Offer.

3. HOTELE UCZESTNICZĄCE W PROGRAMIE

Hotelami uczestniczącymi w Programie są hotele działające pod markami grupy Accor z wyjątkiem hoteli i marek, których lista widnieje w rubryce Loyalty witryny all.accor.com (patrz lista hoteli i marek uczestniczących oraz hoteli i marek nie uczestniczących w programie [dostępny tutaj](#)).

W przypadku gdy dany hotel lub marka przystępuje do sieci Accor lub gdy hotel rozpoczyna swój udział w Programie, jedynie pobyty kwalifikowane odbyte w hotelu po jego przystąpieniu do Programu uprawniają Uczestnika do uzyskania Punktów i innych korzyści Programu.

Jeśli dany hotel opuszcza sieć Accor lub przestaje być hotelem uczestniczącym w Programie, a Uczestnik Programu już dokonał w nim rezerwacji, ale do pobytu jeszcze nie doszło, ów Uczestnik Programu:

- nie zdobędzie żadnych Punktów, nie skorzysta w hotelu z żadnej usługi, ani z żadnego przywileju związanego z jego Statusem,
- nie będzie mógł skorzystać z ewentualnych ofert specjalnych, w których uczestniczyłby dany hotel,
- uzyska zwrot Punktów Rewards, jeśli takowych użył w celu opłacenia całości lub części rezerwacji i będzie zobowiązany do zapłaty hotelowi kwoty odpowiadającej liczbie Punktów Rewards, wykorzystanych w ramach dokonywania rezerwacji.

Accor dołoży wszelkich starań, aby z rozsądnym wyprzedzeniem przed datą pobytu uprzedzić Uczestników Programu o zaistnieniu takiej sytuacji.

4. PRZYSTĄPIENIE DO PROGRAMU

4.1 Warunki uczestnictwa

W Programie mogą uczestniczyć wszystkie pełnoletnie osoby fizyczne lub mające zdolność prawną do zawierania umów w rozumieniu przepisów prawa obowiązujących w państwie, w którym zamieszkuje Uczestnik Programu.

Uczestnictwo w Programie jest bezpłatne.

Uczestnictwo w Programie jest potwierdzone kartą członkowską, która może zostać wydana w formie fizycznej lub elektronicznej, w zależności od Statusu i/lub wyboru Uczestnika Programu. Niezależnie od jej nośnika, karta członkowska jest imienna i ściśle osobista. Karta nie może być sprzedawana, pożyczana lub cedowana. Karta nie stanowi środka płatności i nie gwarantuje rezerwacji. Na każdej karcie figuruje nazwisko Uczestnika Programu, jego

indywidualny numer identyfikacyjny i data wygaśnięcia Statusu (dla statusu Silver i wyższych – patrz artykuł 8 poniżej). Każdy Uczestnik Programu może posiadać tylko jedną kartę ALL – Accor Live Limitless.

Karta może być używana wyłącznie przez Uczestnika Programu, którego nazwisko znajduje się na karcie.

Posiadanie aktywnego, indywidualnego adresu elektronicznego jest niezbędne, by przystąpić do Programu. Ten sam adres elektroniczny nie może być używany przez wielu Uczestników Programu. Przystąpienie do Programu jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na otrzymywanie komunikatów w formie elektronicznej dotyczących funkcjonowania i usług oferowanych w Programie (wiadomości informacyjne, saldo Punktów, sposób działania konta klienta itp.). Jeżeli Uczestnik Programu nie życzy sobie dłużej otrzymywać owych informacji związanych z funkcjonowaniem Programu, zobowiązany jest do złożenia wniosku o wykreślenie go z Programu w sposób określony w artykule 12.1.

Uczestnicy Programu akceptują fakt, że całość lub część Programu może ulec zmianie w każdym momencie. Wprowadzane modyfikacje, które mogą pociągnąć za sobą istotne zmiany praw i obowiązków Uczestników Programu wobec Programu będą ogłoszone Uczestnikom Programu za pośrednictwem publikacji na witrynie all.accor.com i/lub środków komunikacji elektronicznej, w rozsądnym terminie przed ich wejściem w życie. Uczestnicy Programu mają prawo rezygnacji z udziału w Programie zgodnie z artykułem 12.1. Uczestnictwo w Programie po dniu wejścia w życie modyfikacji oznacza ich akceptację przez Uczestnika Programu.

4.2 Warunki przystąpienia do programu

Klient może przystąpić do Programu:

- podczas pobytu w jednym z hoteli uczestniczących w Programie;
- rejestrując się na stronie internetowej all.com;
- za pośrednictwem centrów rezerwacji telefonicznej Accor;
- za pomocą wszelkich innych środków udostępnionych w tym celu Klientowi.

Klient będzie musiał przekazywać niezbędne i obowiązkowe informacje wymagane w trakcie swojego członkostwa.

Nowy Uczestnik będzie musiał zaakceptować Ogólne warunki członkostwa w Programie.

Dopiero po tej akceptacji Uczestnik Programu może korzystać ze wszystkich usług Programu, w tym: dostępu do różnych funkcji strony all.accor.com (dostęp do Nagród, sprawdzanie swojego konta klienta, zamiana Punktów Rewards itd.), bycia rozpoznawanym na wszystkich Witrynach internetowych i w centrach obsługi telefonicznej grupy Accor podczas dokonywania rezerwacji.

4.3 Konto Klienta

Aby dołączyć do Programu, Klient musi utworzyć konto klienta, wprowadzając informacje wymagane w formularzu rejestracyjnym, w szczególności dane do logowania („Identyfikator”). W związku z tym Klient gwarantuje, że informacje podane przez niego w formularzu rejestracyjnym lub przekazane Accor są prawdziwe i kompletne. Accor nie ponosi żadnej odpowiedzialności, jeśli jakiegokolwiek błędy lub niekompletne informacje zostały

wprowadzone lub przekazane przez Klienta i jeśli w rezultacie Accor nie jest w stanie zapewnić Klientowi korzystania z Programu na warunkach określonych w niniejszym dokumencie.

Identyfikatory klienta są ściśle osobiste i poufne. Ich przechowywanie i wykorzystanie jest wyłączną odpowiedzialnością Klienta. Accor nie ponosi żadnej odpowiedzialności wobec Klienta za jakiegokolwiek straty poniesione w wyniku nielegalnego, oszukańczego lub niewłaściwego użycia jego Identyfikatorów.

Obowiązkiem Klienta jest niezwłoczne poinformowanie Accor, jeśli osoba nieupoważniona wykorzystywała jego Identyfikatory, ale także w przypadku utraty lub zapomnienia swoich Identyfikatorów.

Użytkowanie konta klienta pozwala Uczestnikom Programu na:

- sprawdzanie stanu swojego konta,
- sprawdzać swoje zestawienie punktów, salda Punktów i innych Nagród, swoje saldo Nocy statusowych, swoją historię Transakcji i swój Status.
- bycie rozpoznawanym w witrynie all.accor.com lub w serwisach mobilnych;
- określenie preferencji pobytu i preferencji osobistych, preferowanych marek i kierunków podróży;
- przeglądanie historii rezerwacji i – w razie potrzeby – wprowadzanie zmian w swoich aktualnych rezerwacjach;
- subskrypcję newsletterów Accor, ALL – Accor Live Limitless i marek hotelowych AccorHotels oraz wgląd w stan swoich subskrypcji i zarządzanie nimi;
- dostęp do spersonalizowanych ofert i usług.

5. KORZYSTANIE Z KARTY

Aby skorzystać z przywilejów, Uczestnik Programu powinien podawać numer swojej karty każdorazowo, zamawiając jakiegokolwiek usługi i/lub okazywać ją (na nośniku fizycznym lub elektronicznym) lub jej numer w momencie przybycia do hotelu. Stosowanie się do niniejszych postanowień stanowi warunek przyznania korzyści wynikających z Programu.

W razie zgubienia lub kradzieży swojej karty Uczestnik Programu musi o tym fakcie poinformować ACCOR i zamówić nową kartę w rubryce „Chcę otrzymać kartę pocztą” na swoim koncie klienta.

6. ZAWIESZENIE LUB ANULACJA CZŁONKOSTWA

Jakakolwiek forma naruszenia niniejszych Ogólnych Warunków Uczestnictwa w Programie przez Uczestnika Programu, brak płatności (rachunku hotelowego, faktury lub innego zobowiązania) związanej z produktami lub usługami oferowanymi przez hotele, Accor lub ich partnerów lub związanymi z programem Accor Live Limitless, nieuczciwe użycie karty lub Punktów, fałszowanie przekazywanych informacji, jak również zachowania szkodliwe i naganne ze strony Uczestnika Programu lub osoby(osób), która(e) mu towarzyszy(ą), (zwłaszcza niestosowne, nieżyczliwe lub obraźliwe traktowanie obsługi hotelu, jego klientów, pracowników obsługi klienta lub innych osób związanych z usługami, korzyściami lub innymi świadczeniami oferowanymi przez hotele lub Accor), także podczas wydarzeń organizowanych w ramach Programu, może skutkować – wyłącznie na podstawie decyzji Zarządzającego

Programem ACCOR – tymczasowym zawieszeniem Uczestnika Programu lub rozwiązaniem jego uczestnictwa bez uprzedzenia i bez odszkodowania, zaś Punkty naliczone za pomocą karty zostaną anulowane, zgodnie z postanowieniami artykułu 12. Zawieszenie lub usunięcie Uczestnika z Programu odbędzie się bez jakiegokolwiek uszczerbku dla wszelkiego rodzaju środków prawnych, jakie ACCOR może podjąć w stosunku do Uczestnika Programu.

7. ZDOBYWANIE PUNKTÓW ALL – ACCOR LIVE LIMITLESS

7.1 Informacje ogólne o zdobywaniu Punktów

Liczba Punktów. Naliczona może zostać wyłącznie pełna liczba Punktów. Jeżeli zastosowanie wyliczenia stawek kwalifikowanych do uzyskania Punktów daje część dziesiętną, liczba naliczonych Punktów będzie zaokrąglana w dół do najbliższej liczby całkowitej, jeżeli wartość dziesiętna będzie niższa niż 5, a w górę, jeżeli wartość dziesiętna będzie wyższa lub równa 5.

Przeliczanie kwot z waluty lokalnej na euro. Kwota faktur opłaconych w walucie lokalnej poza strefą euro zostanie przeliczona na euro przed określeniem liczby uzyskanych Punktów według obowiązujących stawek. Kurs walutowy stosowany przez hotel w momencie wymeldowania (Check-out) pochodzi z bazy danych „Multidevises” (baza danych z informacjami walutowymi i finansowymi banku Reuters).

Nieprzenośność korzyści. Punkty i Noclegi Status nie mogą być przeniesione na konto innego Uczestnika Programu. Mają one charakter wyłącznie osobisty i nie są zbywalne.

Poprzez swoje przystąpienie do Ogólnych Warunków Uczestnictwa Uczestnik Programu uznaje i zgadza się, że Punkty nie są środkiem płatniczym i nie mają żadnej wartości pieniężnej, niezależnie od sposobu ich uzyskania. W zamian za Punkty nie może zostać wypłacona żadna kwota pieniężna, nawet jeśli zostały one utracone lub niewykorzystane.

Ważność Punktów Rewards. Okres ważności punktów Reward zgromadzonych przez członka jest wydłużany o kolejne 365 za każdym razem, kiedy transakcja spowoduje zdobycie punktów Reward zapisanych na konto ALL członka.

Okres ważności Punktów Rewards wynosi 365 kolejnych dni od daty Wydatku Kwalifikowanego, przy czym

- i) w przypadku Punktów Rewards uzyskanych w efekcie Pobytu Kwalifikowanego w hotelu uczestniczącym w Programie, za datę zdarzenia uważana jest data wymeldowania (Check-out).
- ii) W przypadku punktów Reward zgromadzonych po realizacji innego typu transakcji (zdarzenie kwalifikujące się do oferty Meeting Planner, zakup produktu lub usługi, przeniesienie punktów partnerskich na konto ALL itd.) ta data jest datą zapisania punktów Reward na konto.

W przypadku braku przedłużenia wszystkie Punkty Reward, niezależnie od sposobu ich zdobycia, zostaną utracone bez uprzedzenia i bez możliwości ich odtworzenia bądź przeniesienia.

7.2 Zdobywanie Punktów w ramach Pobytu kwalifikowanego

Warunek skutecznego odbycia Pobytu kwalifikowanego. Kiedy Uczestnik odbędzie Pobyt kwalifikowany w jednym z hoteli uczestniczących w Programie, składający się z co najmniej

jednej płatnej nocy spędzonej osobiście w hotelu przez Uczestnika, na jego konto zostaną naliczone Punkty Status i Noce Statusowe odpowiadające jego pobytowi. Day Use powoduje wyłącznie naliczenie Punktów Status, ale bez naliczenia żadnej Nocy statusowej.

7.2.1 Stawki kwalifikowane do zdobywania Punktów za Pobyty Kwalifikowane.

Jedynie Pobyty Kwalifikowane zarezerwowane według stawki kwalifikowanej uprawniają do uzyskania korzyści wynikających z Programu.

Do stawek kwalifikowanych należy zaliczyć stawki publiczne, korporacyjne i promocyjne, z wyjątkiem następujących stawek:

- stawki pokoi dla rezerwacji grupowych, gdy pokoje są fakturowane i opłacane w całości przez organizatora (poza ofertą promocyjną Meeting Planner);
- stawki pokoi dla załóg (linie lotnicze, żeglugowe lub inne, firmy itp.);
- s Taryfy „Heartist Rates” (pracownicy Accor, pracownicy spółek partnerskich i Accor) i dostawcy usług grupy Accor);
- stawki dla tour operatorów.

Ceny Kwalifikowane, umożliwiające korzystanie z Punktów są zwykle publikowane w Witrynie.

Możliwość wykorzystania Punktów Rewards w momencie rezerwacji zostanie zaoferowana Uczestnikowi Programu na etapie płatności, jeżeli tylko pozwoli na to wybrana Witryna, rezerwacja i cena.

7.2.2 Wydatki kwalifikowane w ramach Pobytu kwalifikowanego

Zdobywanie Punktów umożliwiają jedynie wydatki wymienione poniżej, pod warunkiem, że zostały opłacone w całości, a Uczestnik Programu rzeczywiście korzystał z pobytu w hotelu:

- wydatki na zakwaterowanie Uczestnika Programu w pokoju hotelowym, a ewentualnie także w drugim pokoju w tym samym hotelu i w tym samym terminie (czyli maksymalnie za dwa zapłacone pokoje w hotelu), pod warunkiem, że (i) Uczestnik Programu korzysta osobiście z jednego z tych dwóch pokoi i (ii) w drugim pokoju przebywa osoba niebędąca Uczestnikiem Programu; należy przy tym zauważyć, że jeśli Uczestnik Programu zarezerwuje dwa pokoje, zostaną mu przyznane Punkty za te dwa pokoje, ale liczba Noclegów Status zostanie obliczona tylko dla pokoju zajętego przez Uczestnika Programu;
- wydatki dotyczące usług VERYCHIC zarezerwowanych za pośrednictwem witryny all.com; niemniej jednak wydatki poniesione bezpośrednio na witrynie verychic.com nie umożliwiają zdobywania Punktów;
- usługi dodatkowe związane z pobytem w hotelu, w tym minibar, telefon, room service, telewizja płatna, posiłki spożyte przez Uczestnika Programu w restauracji hotelowej oraz napoje spożywane w barze hotelowym (Jeśli uczestnicząca restauracja i bar);
- Wydatki związane z talasoterapią lub balneoterapią poniesione w należącym do hotelu centrum Thalassa sea & spa.

W przypadku dokonania zmian dotyczących rezerwacji Uczestnika Programu w trakcie pobytu oraz jakichkolwiek zaległych kwot pozostałych do zapłaty przez osobę trzecią, Uczestnik Programu, który dokonał początkowej rezerwacji, ma prawo do otrzymania Punktów za zmodyfikowany pobyt, z zastrzeżeniem, że dana osoba trzecia (i) nie jest sama Uczestnikiem Programu i (ii) przebywa w tym samym pokoju co dany Uczestnik Programu.

Podstawa wyliczania Punktów. Punkty naliczane są na podstawie całkowitej kwoty netto faktury dotyczącej wydatków kwalifikowanych. Faktura powinna zostać zapłacona w całości, tzn. płatność powinna zostać przyjęta i potwierdzona przez hotel. W rezultacie – w razie braku płatności całości lub części faktury, na przykład w przypadku odrzucenia czeku, wystawienia czeku bez pokrycia lub odrzucenia płatności kartą kredytową – Uczestnik Programu nie otrzyma żadnego Punktu za daną fakturę i nie zostanie mu naliczony żaden Nocleg Status.

Zasady dotyczące wydatków kwalifikowanych są różne w zależności od infrastruktury i polityki hotelu uczestniczącego w Programie:

- ośrodek biznesowy;
- zakupy w butikach;
- produkty i usługi Spa;
- usługi fryzjerskie;
- gabinety kosmetyczne;
- opłaty za korzystanie z pól golfowych;
- parkingi;
- pralnia;
- restauracje

Wydatki wyłączone. Następujące wydatki nie kwalifikują do zdobywania Punktów:

- wydatki dodatkowe w odniesieniu do pobytu hotelowego (nawet jeżeli zostały opłacone w hotelu) w ramach pobytu niekwalifikującego do zdobywania Punktów, z wyjątkiem wydatków restauracyjnych spełniających wyżej wymienione warunki;
- podatki (w szczególności VAT), napiwki, przejazdy taksówką, transport z i do hotelu, opłaty serwisowe i inne obowiązujące opłaty;
- wypłaty na poczet gościa;
- wydatki ponoszone w ramach organizacji seminarium firmowego, bankietu lub wszelkiego rodzaju innych imprez, w tym prywatnych, za które Uczestnik Programu płaci łącznie (z wyjątkiem oferty promocyjnej Meeting Planner);
- wszystkie inne opłaty i wydatki, które nie zostały wymienione jako wydatki kwalifikujące do naliczania Punktów.

7.2.3 Schemat zdobywania Punktów Reward w ramach pobytu kwalifikowanego

Program oferuje pięć Statusów przyznawanych w zależności od liczby uzyskanych Punktów Status lub Noclegów Status (Classic, Silver, Gold, Platinum, Diamond), a także status dostępny tylko na zaproszenie.

Status „tylko na zaproszenie” jest udostępniany według wyłącznego uznania Accor. Uczestnicy są zapraszani do przystąpienia do tego statusu oraz informowani o związanych z nim korzyściach i warunkach.

Zasady naliczania Punktów Rewards dla poszczególnych statusów są przedstawione w poniższej tabeli dla wydatków kwalifikowanych w wysokości 10 euro.

ZA KAŻDE 10 EUR WYDATKÓW KWALIFIKOWANYCH (poza obiektami Thalassa sea & spa)

STATUS	LICZBA PUNKTÓW REWARDS ZDOBYTYCH W HOTELACH MAREK UCZESTNICZĄCYCH W PROGRAMIE*	LICZBA PUNKTÓW REWARDS ZDOBYTYCH W HOTELACH MAMA SHELTER, IBIS, IBIS STYLES	LICZBA PUNKTÓW REWARDS ZDOBYTYCH W HOTELACH MANTRA, PEPPERS, BREAKFREE, ART SERIES, ADAGIO I ORAZ MARKACH OFERUJĄCYCH DŁUGIE POBYTY**	LICZBA PUNKTÓW REWARDS ZDOBYTYCH W HOTELACH ADAGIO ACCESS, JO&JOE, GREET 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

* O ile nie wskazano inaczej w powyższej tabeli, począwszy od drugiej kolumny.

** 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.

*** Hotele prowadzone pod marką *ibis budget* uczestniczące w Programie w określonych krajach świata ([patrz lista marek uczestniczących oraz hoteli i marek nieuczestniczących, która jest dostępna tutaj](#)).

W obiektach Thalassa sea & spa stosowany schemat jest odpowiedni do marki hotelu, w którym realizowany jest pobyt.

Status w momencie wymeldowania. W przypadku zmiany Statusu Uczestnika Programu między rezerwacją a datą wymeldowania z hotelu (Check-out), stosowane będą zasady przyznawania Punktów Rewards wynikające ze Statusu przysługującego w momencie wymeldowania z hotelu (Check-out). W przypadku pobytu trwającego kilka kolejnych nocy Punkty Rewards zostaną naliczone na rzecz Uczestnika Programu tylko raz, przy zapłacie całości faktury.

7.2.4 Schemat zdobywania Punktów Status w ramach pobytu kwalifikowanego

W poniższej tabeli określone zostały stawki zdobywanych Punktów Status za każde 10 euro wydatków kwalifikowanych.

ZA KWALIFIKUJĄCY WYDATEK O WYSOKOŚCI 10 EUR

STATUS	LICZBA PUNKTÓW STATUS ZDOBYTYCH W HOTELACH MAREK UCZESTNICZĄCYCH W PROGRAMIE*	LICZBA PUNKTÓW STATUS ZDOBYTYCH W HOTELACH MAMA SHELTER, IBIS, IBIS STYLES	LICZBA PUNKTÓW STATUS ZDOBYTYCH W HOTELACH MANTRA, PEPPERS, BREAKFREE, ART SERIES, ADAGIO I ORAZ MARKACH OFERUJĄCYCH DŁUGIE POBYTY**	LICZBA PUNKTÓW STATUS ZDOBYTYCH W HOTELACH ADAGIO ACCESS, JO&JOE, GREET IBIS BUDGET***
CLASSIC	25	12.5	10	5
SILVER				
GOLD				
PLATINUM I WYŻSZY				

* O ile nie wskazano inaczej w powyższej tabeli, począwszy od drugiej kolumny.

** 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.

*** Hotele prowadzone pod marką *ibis budget* uczestniczące w Programie w określonych krajach świata ([patrz lista marek uczestniczących oraz hoteli i marek nieuczestniczących, która jest dostępna tutaj](#)).

Niezależnie od Statusu Uczestnika Programu, Punkty Status zachowują ważność do 31 grudnia w roku kalendarzowym, w którym zostały uzyskane. Punkty Status są naliczane począwszy od daty Check-out.

7.3 Zdobywanie Punktów Reward w ramach Dining Offer (bary i restauracje poza zakwaterowaniem)

Program lojalnościowy ALL – Accor Live Limitless umożliwia uczestnikom zdobywanie Punktów Reward w restauracjach i barach ([zobacz mapę](#)), bez konieczności korzystania z hotelu. Usługi restauracji w ramach przyjęcia prywatnego związane z koniecznością dokonania przedpłaty ani płatność niedokonana w dniu świadczenia usługi nie kwalifikują się do Dining Offer.

Uczestnik może zdobyć 1 punkt za każde euro wydane w uczestniczących restauracjach i barach.

Punkty Reward zostaną naliczone na konto Uczestnika w ciągu maksymalnie 7 dni od daty transakcji.

Płatność powinna być skuteczna (innymi słowy nie może zostać odrzucona) i być zrealizowana bezpośrednio w uczestniczącej restauracji lub barze w momencie realizacji usługi.

Potwierdzenie płatności. Paragon potwierdzający płatność i konsumpcję jest dostępny bezpośrednio u personelu restauracji lub baru. Taki paragon jest niezbędny i zostanie

uwzględniony w przypadku każdej relamacji związanej z płatnością i opłaconymi wydatkami oraz z wykorzystywaniem/zdobywaniem Punktów Reward.

Accor zastrzega sobie prawo do odrzucenia lub anulacji płatności Członka w ramach walki z oszustwami.

Naliczanie punktów. Techniczne sposoby naliczania punktów i akceptowane metody płatności mogą być różne w różnych placówkach, niektóre z nich wymagają zarejestrowania karty płatniczej w aplikacji ALL oraz akceptacji powiązania tej karty z programem ALL, aby umożliwić naliczenie Punktów Reward z Dining Offer.

W niektórych restauracjach uczestniczących, których lista znajduje się [tutaj](#), wykorzystanie punktów Reward do opłacenia rachunku będzie możliwe wyłącznie z aplikacji Accor - ALL.

7.3.1 Płatność za pośrednictwem aplikacji Accor All

Opłacenie rachunku. Płatność rachunku w restauracji i/lub barze za pośrednictwem aplikacji Accor All przez Uczestnika Programu wymaga spełnienia następujących warunków:

- konto klienckie Uczestnika musi być prawidłowo aktywowane;
- płatność następuje z aplikacji All, a Uczestnik odpowiada za upewnienie się, że zamówienie wprowadzone do aplikacji jest zgodne z zamówieniem złożonym w barze lub restauracji przed dokonaniem płatności. Reklamacje dotyczące błędnego wprowadzania zamówienia do aplikacji nie będą uwzględniane.

Uczestnik jest poinformowany, że wszystkie poniższe informacje zostaną przekazane do właściwej restauracji lub baru: (i) opłacenie właściwego stolika, dokonane i zarejestrowane przez aplikację oraz (ii) tożsamość użytkowników, a mianowicie nazwiska i imiona Uczestników. konto klienta Uczestnika zostało należycie aktywowane

Płacąc rachunek, Uczestnik ma możliwość zapłaty całości lub części rachunku swojego stołu. Każdy Uczestnik może następnie swobodnie wprowadzić kwotę do zapłaty w polu przeznaczonym na ten cel. Rachunek stołu będzie uważany przez pracowników za zapłacony dopiero po opłaceniu całego rachunku.

Jeśli wielu Uczestników opłaca ten sam rachunek, każdy Uczestnik otrzyma liczbę Punktów Rewards odpowiadającą kwocie, którą zapłacił za pośrednictwem aplikacji.

Techniczne metody płatności

Pragon potwierdzający płatność i konsumpcję jest dostępny bezpośrednio u personelu restauracji lub baru. Taki paragon jest niezbędny i zostanie uwzględniony w przypadku każdej relamacji związanej z płatnością i opłaconymi wydatkami oraz z wykorzystywaniem/zdobywaniem Punktów Reward.

Accor zastrzega sobie prawo do odrzucenia lub anulacji płatności Członka w ramach walki z oszustwami.

7.3.2 Płatność za pośrednictwem terminala płatniczego

Aby zdobyć Punkty Rewards za transakcje w uczestniczących restauracjach i barach, Uczestnik musi:

- i. zarejestrować kwalifikującą się kartę kredytową Visa lub American Express (patrz akapit „Kwalifikowalność kart płatniczych” poniżej) na koncie klienta programu ALL – Accor Live Limitless;
- ii. powiązać tę kartę z Punktami Rewards, bez zakwaterowania, aby umożliwić rozpoznanie transakcji dokonanych w tym kontekście i umożliwić zdobywanie Punktów Rewards;
- iii. płać kartami kwalifikującymi się kartami Visa lub American Express w odpowiedniej placówce – wcześniej powiązaną(-ymi) z programem na koncie klienta.

Kwalifikowalność kart płatniczych

Aby karta kredytowa była kwalifikowana, musi spełniać wszystkie następujące warunki:

- i. być wydana przez Visa lub American Express (miejscem wydania muszą być Stany Zjednoczone lub Wielka Brytania; w przeciwnym wypadku karta nie kwalifikuje się do udziału);
- ii. być obsługiwana przez system kart płatniczych Visa lub American Express, co oznacza, że karta kredytowa Visa lub American Express pod wspólną marką innego systemu kart płatniczych nie jest kwalifikowana. Na przykład, karta Visa lub American Express oznaczona znakiem „CB” systemu kart płatniczych „CB” nie jest kwalifikowana;
- iii. właścicielem musi być Uczestnik programu ALL – Accor Live Limitless, który musi być także właścicielem rachunku bieżącego, z którym jest powiązana ta karta;
- iv. kwalifikować się do wykorzystania punktów w danej placówce

Powiązanie karty płatniczej z usługami i produktami bez zakwaterowania

Uczestnik będzie mógł przypisać maksymalnie pięć (5) kwalifikujących się kart płatniczych. Jeśli Uczestnik zechce anulować przypisanie jednej z tych kart do funkcjonalności poza zakwaterowaniem, wystarczy, że usunie tę kartę ze swojego konta. Uczestnik będzie mógł ponownie ją zarejestrować i na nowo przypisać, aby zdobywać Punkty Reward poza zakwaterowaniem.

7.4 Zdobywanie punktów Status i punktów Reward w ramach oferty Lot + hotel

Lot + hotel to oferta proponująca połączenie różnych usług turystycznych (np. pakietów lot+hotel).

Jest ona zarządzana przez zewnętrznego partnera turystycznego, Expedia Inc., w imieniu ALL - Accor Live Limitless. Jej uczestnicy podlegają ogólnym warunkom programu [Lot + hotel](#).

Uczestnicy programu mogą zdobywać punkty za pełną kwotę pakietu: za każde wydane 2 euro Uczestnik otrzyma 1 Punkt Reward i 1 Punkt Status. Uczestnik musi być obecny przez cały okres trwania pakietu, aby kwalifikować się do zdobywania punktów.

Punkty zostaną naliczone w ciągu maksymalnie 7 dni od daty zakończenia podróży.

Pobyty odbyte w ramach Lot + hotel nie będą uznawane za pobyty kwalifikujące do zdobywania punktów:

- Stawki członkowskie ALL nie będą mieć zastosowania;

- Uczestnicy nie będą mogli wykorzystać swoich punktów Rewards przy dokonywaniu rezerwacji ani w celu zmniejszenia kwoty faktury za pobyt;
- Uczestnicy nie będą zdobywać Noclegów Status;
- Korzyści statusowe (napój powitalny, podniesienie standardu pokoju, gwarantowana dostępność itp.) nie będą miały w tym przypadku zastosowania.

7.5 Zdobywanie Punktów Rewards w markach partnerskich Programu

Zdobywanie Punktów Rewards jest również możliwe u wszystkich Partnerów Programu, według osobno określonych dla każdego z Partnerów warunków, z którymi można się zapoznać w rubryce Program Lojalnościowy w Witrynie.

7.6 Oferty specjalne i operacje promocyjne

Uczestnicy Programu mogą również gromadzić Punkty Rewards korzystając z organizowanych w ramach Programu ofert specjalnych lub operacji promocyjnych. W takim przypadku liczba zdobytych Punktów Rewards jest uzależniona od przestrzegania szczegółowych warunków obowiązujących w odniesieniu do każdej z takich ofert lub operacji, o których Uczestnicy Programu zostają każdorazowo poinformowani.

8. STATUS

W każdym momencie swojego członkostwa Uczestnik może uzyskać dostęp do wyższego Statusu po osiągnięciu wymaganego progu Nocy Statusowych lub Punktów Statusowych, wskazanego w poniższej tabeli.

STATUS	LICZBA NOCLEGÓW KWALIFIKUJĄCYCH	LICZBA UZYSKANYCH PUNKTÓW STATUS
SILVER	10	2000
GOLD	30	7000
PLATINUM	60	14 000
DIAMOND	Nie dotyczy	26 000

Na początku każdego roku (N) sporządzany jest bilans odbytych przez Uczestnika Programu Kwalifikowanych Noclegów Status i uzyskanych przez niego Punktów Status w zakończonym roku kalendarzowym (N-1):

- jeżeli w roku N-1 Uczestnik Programu spełnił jeden z warunków umożliwiających zachowanie jego dotychczasowego Statusu lub uzyskanie Statusu wyższego, zachowuje on Status z roku N-1 w roku N;
- jeśli w trakcie roku N-1 Członek nie osiągnie jednego z progów umożliwiających utrzymanie Statusu, straci ten Status. Liczniki Nocy Statusowych i Punktów Statusowych są zerowane 1 stycznia każdego roku kalendarzowego.

Wykorzystanie Punktów Rewards nie wpływa w żaden sposób na zachowanie lub zmianę Statusu.

9. KORZYŚCI I USŁUGI OFEROWANE UCZESTNIKOM W HOTELECH UCZESTNICZĄCYCH

9.1 Przywileje i usługi dla wszystkich Uczestników Programu

Przywileje są zależne są od posiadanej karty lojalnościowej i są przyznawane jedynie Uczestnikowi Programu.

Przywileje te zostaną przyznane wyłącznie dla Pobytów Kwalifikowanych, z wyłączeniem rezerwacji Day Use zdefiniowanych w niniejszych warunkach.

Korzyści te są szerzej opisane w rubryce programu lojalnościowego w witrynie all.accor.com.

9.2 Gwarancja dostępności

W odniesieniu do gwarancji dostępności pokoju przed przyjazdem obowiązują następujące warunki szczególne:

- gwarancja dotyczy wyłącznie dostępności dowolnego pokoju, a nie określonego typu pokoju;
- rezerwacja musi zostać dokonana przed godziną 12:00 (czasu lokalnego w hotelu) i na co najmniej trzy dni (dla Uczestników Programu o Statusie Gold) lub dwa dni (dla Uczestników Programu o Statusie Platinum lub wyższym) przed planowaną datą przybycia do hotelu;
- Uczestnik Programu musi poprosić o taką gwarancję w chwili rezerwacji;
- w hotelach należących do kategorii „Resorts”, takich jak Thalassa Sea & Spa gwarancja dostępności pokoju dotyczy wyłącznie pobytów liczących co najmniej siedem nocy;
- gwarancja dostępności dotyczy wyłącznie pobytów zarezerwowanych poprzez kanały dystrybucji Accor, opłaconych według stawki standardowej lub stawki pełnej (z wyłączeniem promocji i rabatów), i dotyczy tylko jednego pokoju (pokoju Uczestnika Programu). W przypadku rezerwacji większej liczby pokoi gwarancja dostępności nie ma zastosowania do innych pokoi niż ten zajmowany przez Uczestnika Programu;
- W przypadku braku możliwości zrealizowania gwarancji dostępności, hotel zastrzega sobie prawo do zakwaterowania Członka, na cały lub część pobytu, w hotelu równoważnej kategorii lub zrealizować usługę o tym samym charakterze, po uprzednim uzgodnieniu z Członkiem. Uzasadnione wydatki związane z transferem pomiędzy dwoma hotelami (ewentualny dodatkowy koszt pokoju, transportu i rozmowy telefonicznej) zostaną poniesione przez hotel, w którym dokonano pierwotnej rezerwacji. Wszelkie wydatki związane z zakwaterowaniem na tę noc (cena zapłacona przez Uczestnika Programu oraz dopłata zwrócona przez hotel) uprawniają do zdobywania Punktów oraz Noclegów Status;
- gwarancja dostępności pokoju dotyczy wyłącznie uczestniczących w Programie hoteli marek 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 i ibis *budget* (w Kambodża, Gruzja, Japonia, Meksyk, Polska, Rosja i Korea Południowa), greet i Jo&Joe z wyjątkiem wyłączonych marek i hoteli: 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;

- gwarancja dostępności nie ma zastosowania do niektórych dat. Oficjalny kalendarz dat, w których gwarancja dostępności nie ma zastosowania, jest udostępniona Uczestnikom w witrynie all.accor.com i regularnie aktualizowana. Uczestnik powinien się z nią zapoznać przed każdą rezerwacją, dla której chciałby skorzystać z tej gwarancji ([zob. daty wyłączone dostępne tutaj](#)).

9.3 Korzyść specjalna: Suite Night Upgrade (podniesienie standardu pokoju do apartamentu na jedną noc)

9.3.1 Definicja

Suite Night Upgrade (podwyższenie standardu poprzez przeniesienie do apartamentu na jedną noc) to korzyść zastrzeżona dla Uczestników Programu o Statusie Platinum i wyższym. Umożliwia im ona, w niektórych uczestniczących w programie hotelach grupy Accor, spędzenie nocy w pokoju klasy „suite” w cenie pokoju „zwykłego” wybranego przez Uczestnika Programu podczas wcześniej potwierdzonej rezerwacji.

9.3.2 Hotele biorące udział w ofercie Suite Night Upgrade

Członkowie mogą korzystać z Suite Night Upgrade wyłącznie w hotelach grupy Accor oferujących tę korzyść ([lista hoteli jest dostępna tutaj](#)). Ta lista może być modyfikowana w dowolnym momencie.

Aby zaoferować tę korzyść, hotel musi dysponować pokojami „zwykłymi” i klasy „suite”. Hotel oferujący wyłącznie inne rodzaje zakwaterowania (bungalowy, wille itp.) jest wykluczony i nie oferuje korzyści Suite Night Upgrade.

9.3.3 Warunki uzyskania

Kiedy Uczestnik Programu osiąga lub uzyskuje Status Platinum (zgodnie z art. 8 Ogólnych Warunków Uczestnictwa w Programie), otrzymuje na swoje konto dwie (2) Suite Night Upgrade.

Gdy Uczestnik Programu o Statusie Platinum osiągnie 18 000 Punktów Status, otrzymuje na swoje konto trzecią Suite Night Upgrade.

Następnie Uczestnik Programu otrzymuje dodatkową Suite Night Upgrade co 4000 dodatkowych Punktów Status, czyli czwartą Suite Night Upgrade po osiągnięciu 22 000

Punktów Status, piątą po osiągnięciu 26 000 Punktów Status itd., z ograniczeniem do maksymalnie dwunastu (12) Suite Night Upgrade w roku kalendarzowym. Suite Night Upgrade obowiązuje tylko przez jedną (1) noc. Uczestnik Programu może skorzystać z kilku Suite Night Upgrade podczas pobytu obejmującego kilka kolejnych noclegów pod warunkiem posiadania na swoim koncie niezbędnej liczby Suite Night Upgrade.

Każda korzyść Suite Night Upgrade obowiązuje do 31 grudnia roku następującego po dacie jej emisji (rok kalendarzowy N+1). Żadne przedłużenie okresu obowiązywania nie jest możliwe przed lub po końcowym terminie obowiązywania Suite Night Upgrade.

Suite Night Upgrade są naliczane wyłącznie na koncie Uczestnika Programu i widoczne online na Witrynie oraz w aplikacji mobilnej Accor All. Żadne korzyści Suite Night Upgrade nie są wydawane w postaci papierowej i nie mogą być wysyłane pocztą e-mail. Jednakże Uczestnik Programu otrzymuje pocztą e-mail powiadomienie o dostępności każdej korzyści Suite Night Upgrade na jego koncie natychmiast po jej otrzymaniu.

9.3.4 Warunki wykorzystywania

Wymagana rezerwacja. W celu skorzystania z jednej lub kilku Suite Night Upgrade w trakcie pobytu trzeba mieć rezerwację dokonaną przed pobytem.

Korzystanie ze Suite Night Upgrades jest możliwe wyłącznie dla nowej rezerwacji i nie może być dodane do już dokonanej rezerwacji.

Rezerwacja na pobyt z Suite Night Upgrade może być dokonana wyłącznie:

- w witrynie all.com. Uczestnik musi być zalogowany do swojego konta ALL, aby móc rezerwować online swoje Suite Night Upgrades.
- w aplikacji Accor All
- telefonicznie:
 - o w centrali rezerwacji Accor
 - o lub w jednym z hoteli uczestniczących w Suite Night Upgrade, za wyjątkiem hoteli Fairmont, Raffles i Swissôtel. W przypadku tych trzech marek rezerwacji telefonicznej można dokonać wyłącznie w centrali rezerwacji Accor.

Członek będzie mógł zarezerwować wiele pokoi i/lub apartamentów w trakcie swojej rezerwacji, ale zostanie zatwierdzona tylko jeden Suite Night Upgrade dla pokoju, w którym nocuje uczestnik.

Pobyt przez kilka nocy. Jeśli Uczestnik Programu zamierza wykorzystać pobyt obejmujący więcej niż jeden nocleg, a posiada tylko jedną (1) Suite Night Upgrade, będzie mógł pozostać w pokoju klasy „suite” podczas wszystkich zarezerwowanych noclegów. W takim przypadku wykorzystuje swoją Suite Night Upgrade za jeden nocleg, a następnie będzie musiał zapłacić cenę pokoju klasy „suite” bez żadnych zniżek za następne noclegi w ramach tego pobytu. Jeśli Uczestnik Programu nie zamierza zarezerwować pokoju klasy „suite” według proponowanej ceny, będzie musiał dokonać kolejnej rezerwacji na pozostałe noclegi wchodzące w skład pobytu i wybrać inny typ pokoju. Będzie to oznaczać konieczność zmiany pokoju w trakcie jego pobytu.

W przypadku rezerwacji wielodniowej ze stałą ceną korzyść Suite Night Upgrade będzie domyślnie obowiązywać w odniesieniu do pierwszego noclegu w ramach pobytu.

W przypadku rezerwacji na kilka dni w zmiennej stawce (tzn. Suite z różną ceną za każdą noc), Suite Night Upgrade ma zastosowanie domyślnie do nocy kwalifikującej się lub najdroższego apartamentu.

W zależności od dostępności w momencie rezerwacji, doradca może zaproponować Uczestnikowi Programu różne rodzaje pokoi klasy „suite”, odpowiadające różnym typom pokoi wraz z obowiązującymi cenami.

Daty wyłączone. Do skorzystania z Suite Night Upgrade mają zastosowanie te same daty wyłączone jak w przypadku gwarancji dostępności oferowanej przez Program. Oficjalny kalendarz terminów, w których gwarancja dostępności pokoju nie obowiązuje, jest udostępniany Uczestnikom Programu na stronie all.accor.com i regularnie aktualizowany. Uczestnik Programu powinien zapoznać się z nim przed każdą rezerwacją, w ramach której chciałby skorzystać z tej gwarancji ([Patrz terminy wyłączenia, których lista jest dostępna tutaj](#)).

Rezerwacja i data ważności.

Kiedy uczestnik posiada co najmniej jedną Suite Night Upgrade (SNU) wygasającą 31 grudnia bieżącego roku (roku N), wciąż może doonać rezerwacji i wykorzystać SNU do godz. 23:59 31 grudnia roku N.

Rezerwacja ta może dotyczyć pobytu w bieżącym roku (roku N) lub pobytu w kolejnym roku (roku N+1), pod warunkiem, że zakończenie tego pobytu (wymeldowanie się) nastąpi przed 31 grudnia roku N+1.

Jeśli na przykład jakiś uczestnik posiada 2 Suite Night Upgrades wygasające 31 grudnia 2022 roku, to będzie mógł dokonać rezerwacji 29 grudnia 2022 roku i wykorzystać swoje 2 Suite Night Upgrades na pobyt w marcu 2023 roku.

Z drugiej strony jeśli jakiś uczestnik dokona rezerwacji związanej ze Suite Night Upgrade wygasającą 31 grudnia roku N na pobyt w kolejnym roku (roku N+1), a następnie anuluje, w roku N+1, swoją rezerwację przed pobytem, to wykorzystana Suite Night Upgrade będzie uważana za wygasłą i nie zostanie odtworzona na jego koncie. Zwrot kosztów nastąpi, w odniesieniu do niego, zgodnie z ogólnymi warunkami sprzedaży związanymi z taryfą wybraną w momencie rezerwacji. Modyfikacja rezerwacji przy użyciu Suite Night Upgrade wymaga anulowania rezerwacji pierwotnej w celu utworzenia nowej.

9.3.5 Pokoje kwalifikowane

Pokoje kwalifikowane różnią się w zależności od hotelu, który oferuje tę korzyść. Niektóre pokoje klasy „suite” są systematycznie wykluczone, na przykład apartamenty prezydenckie lub o wyjątkowym charakterze.

Każdy z rodzajów „pokoi” kwalifikowanych w ramach tej korzyści odpowiada rodzajowi pokoju klasy „suite” określonego dla każdego z hoteli oferujących tę korzyść. Kwalifikujący się typ pokoju, może nie być pokojem standardowym.

Możliwość wykorzystania Suite Night Upgrade jest uzależniona od dostępności pokoju klasy „suite” w momencie rezerwacji. W każdym przypadku "apartament" i "pokój" muszą być zarezerwowane na tych samych warunkach sprzedaży stawki.

9.3.6 Kwalifikowane ceny

Kwalifikowane są wszystkie obowiązujące ceny publiczne (w tym ceny dla Uczestników Programu ALL – Accor Live Limitless i Accor Plus) oraz ceny promocyjne, z wyjątkiem następujących:

- ceny wyłączone wymienione w artykule 7.2 „Ceny kwalifikowane do zdobywania Punktów” Ogólnych Warunków Uczestnictwa w Programie;
- oferty rodzinne;
- ceny „pakietowe”;
- ceny rezerwacji „Day Use”;
- ceny firmowe;
- ceny określone dla kart członkowskich Ibis Business i Accor Business Plus.

9.3.7 Warunki modyfikacji i anulowania

Standardowe warunki sprzedaży mają zastosowanie do rezerwacji obejmujących Suite Night Upgrade. Warunki te określają, czy możliwe jest dokonanie bezpłatnej modyfikacji lub anulowania rezerwacji, czy też nie.

W przypadku anulowania rezerwacji dokonanej przed pobytem, w ramach określonych przez warunki sprzedaży zaakceptowane podczas rezerwacji, decyzja o ewentualnym zwrocie kosztów rezerwacji podlega warunkom sprzedaży.

Z drugiej strony, jeśli Członek anuluje, przed datą rozpoczęcia, pobyt dla którego został wykorzystany co najmniej jeden Suite Night Upgrade, zostanie on automatycznie odtworzony i ponownie naliczony na jego konto w ciągu maksymalnie siedmiu (7) dni.

Modyfikacje dat zarezerwowanych wraz ze Suite Night Upgrade nie są możliwe; rezerwacja będzie musiała być anulowana a następnie wprowadzona na nowo (bez gwarancji dostępności ani ceny).

Suite Night Upgrade nie zostanie odtworzona na rzecz członka, który nie zgłosi się na pobyt zarezerwowany lub w przypadku wczesnego wymeldunku.

9.3.8 Korzyści niepodlegające sumowaniu

Suite Night Upgrade nie może być łączony z:

- wykorzystaniem Punktów Rewards podczas dokonywania rezerwacji;
- wykorzystaniem noclegu Stay Plus, czyli korzyści oferowanej Uczestnikom Programu Accor Plus;
- podniesieniem standardu pod warunkiem dostępności oferowanym począwszy od Statusu Gold;
- gwarancją najlepszej ceny.

9.3.9 Odpowiedzialność Uczestnika Programu

Firma Accor zastrzega sobie prawo unieważnienia bez wcześniejszego uprzedzenia jakiegokolwiek korzyści Suite Night Upgrade, która była przedmiotem odsprzedaży lub przekazania na rzecz użytkownika innego niż Uczestnik Programu będący jej beneficjentem lub która została nabyta w sposób uznany za oszustwo.

9.4 Bezpłatne śniadanie

Ta korzyść oferuje uczestnikom, począwszy od statusu Diamond, usługę śniadania standardowego weekendowego (bez dostarczenia do pokoju i napiwków) na cały pobyt kwalifikowany spędzony w hotelach uczestniczących w tej ofercie. Korzyść ta jest oferowana uczestnikowi oraz osobom zajmującym jego pokój, jeśli nie wskazano inaczej w Specjalnych warunkach rezerwacji.

Dokonując rezerwacji, Uczestnik Programu może wybrać określone oferty obejmujące wskazane noce ze śniadaniem (dotyczy tylko nocy w weekendy). Oferty są dostępne w następujących kanałach bezpośrednich:

- aplikacja Accor All,
- strona internetowa all.com,
- bezpośredni kontakt telefoniczny z hotelem lub naszym telefonicznym centrum obsługi.

W przypadku rezerwacji obejmującej więcej niż jeden pokój tylko osoby zajmujące pokój Uczestnika uprawnionego do rezerwacji mogą skorzystać z bezpłatnego śniadania.

Jeśli uczestnik pojawi się w hotelu bez wybrania oferty dedykowanej w momencie rezerwacji lub bez rezerwacji w ogóle, to może poprosić, w momencie meldowania się, o bezpłatne śniadanie w weekendy.

Jeśli z kolei Uczestnik dokona rezerwacji, wybierając taryfę (inną niż specjalna taryfa z bezpłatnym śniadaniem), obejmującą już śniadanie na cały okres pobytu, żadne odliczenie wartości śniadania (ani zwrot kosztu w przypadku rezerwacji przedpłaconej) nie zostanie dokonane z mocą wsteczną w odniesieniu do nocy weekendowych.

Oferta obowiązuje w noce przypadające w terminach zależnych od kraju.

- Noce w czwartki i piątki w następujących krajach: Zjednoczone Emiraty Arabskie, Katar, Bahrajn, Jordania, Egipt, Algieria, Oman, Arabia Saudyjska, Kuwejt, Irak, Syria, Sudan, Libia i Komory, tzn. bezpłatne śniadanie jest podawane w piątek rano oraz w sobotę rano.
- W pozostałych krajach świata oferta obejmuje noce w piątki i soboty, tzn. bezpłatne śniadanie jest podawane w sobotę rano oraz w niedzielę rano.

W krajach Azji i Pacyfiku oferta ta jest dostępna przez cały tydzień dla Uczestników o statusie Platinum i wyższym w następujących hotelach i ośrodkach:

Hotele dysponujące salonem executive lounge podają śniadanie w tym pomieszczeniu.

W hotelach nie dysponujących salonem executive lounge śniadanie jest podawane w restauracji.

Oferta nie dotyczy salonów Gold w hotelach Fairmont.

Oferta nie jest dostępna we wszystkich hotelach uczestniczących w programie ALL – Accor Live Limitless. Z oferty wyłączone są między innymi hotele niedysponujące restauracją oraz hotele oferujące tylko stawki obejmujące śniadanie. Pełny wykaz uczestniczących hoteli jest podany [tutaj](#).

9.5 Podarowanie statusu Gold wybranej przez siebie osobie

Uczestnicy o statusie Diamond lub wyższym mogą podarować status Gold w prezencie wybranej przez siebie osobie („Beneficjentowi”).

Warunki kwalifikowalności :

- beneficjent musi uczestniczyć w programie i mieć status Classic lub Silver;
- Uczestnik Programu i beneficjent muszą zaakceptować niniejsze ogólne warunki uczestnictwa i mieć aktywne (nie zawieszane, nie zlikwidowane i nie nieaktywne) konto.

Oferta jest dostępna tylko raz do czasu wygaśnięcia aktualnego statusu Uczestnika Programu. Po przyznaniu beneficjentowi statusu Gold Uczestnik Programu nie będzie mógł korzystać z tej oferty do czasu wygaśnięcia jego statusu. Anulowanie tej czynności i wprowadzenie do niej zmian (na przykład w przypadku zmiany zdania lub wskazania niewłaściwego beneficjenta) jest niemożliwe. Uczestnik Programu, który nie wykorzysta oferty przed wygaśnięciem swojego statusu, traci możliwość podarowania statusu Gold. W przypadku odnowienia statusu w kolejnym roku Uczestnikowi Programu ponownie przysługuje możliwość skorzystania z oferty (bez możliwości kumulacji w przypadku niewykorzystania jej w poprzednim roku).

W celu podarowania statusu Gold Uczestnik Programu musi wybrać opcję Status > Korzyści w zakładce „Moje konto” na stronie all.com i wprowadzić adres e-mail powiązany z kartą lojalnościową beneficjenta. Beneficjent spełniający powyższe warunki niezwłocznie otrzymuje status Gold oraz wysłane e-mailem potwierdzenie zawierające nazwisko i imię Uczestnika Programu, który dokonał darowizny. Do Uczestnika Programu również wysyłany jest e-mail potwierdzający wykorzystanie oferty i zawierający imię oraz nazwisko beneficjenta.

Uczestnik Programu może również skorzystać tę ofertę, kontaktując się z naszym działem obsługi klienta, który przeprowadzi procedurę w jego imieniu. Konieczne jest podanie imienia, nazwiska i adresu e-mail powiązanego z kartą lojalnościową beneficjenta.

Podwyższenie statusu beneficjenta do poziomu Gold następuje w dniu wysyłki potwierdzenia e-mailem. Beneficjentowi przysługuje status Gold oraz związane z nim korzyści zgodnie z niniejszymi ogólnymi warunkami uczestnictwa. Podwyższenie statusu do poziomu Gold nie powoduje naliczenia dodatkowych punktów za noclegi Status, punktów Status ani punktów Rewards.

Status Gold beneficjenta wygasa w dniu wygaśnięcia statusu Uczestnika Programu przysługującego mu w chwili dokonania darowizny. Po upływie tego terminu podwyższenie statusu beneficjenta do następnego poziomu odbywa się zgodnie z art. 8 niniejszych ogólnych warunków uczestnictwa.

Uczestnik Programu życzący sobie podarować status Gold osobie nieuczestniczącej w programie musi przedtem zaprosić taką osobę do przystąpienia do programu, a następnie wykonać opisane wyżej czynności.

Status można podarować całkowicie bezpłatnie i nie można go sprzedać osobom trzecim. W przypadku zaobserwowania transakcji lub jakiegokolwiek innej próby sprzedaży statusu, będziemy zobowiązani do zakończenia członkostwa w programie danego uczestnika oraz, w razie potrzeby, beneficjanta tychże transakcji, zgodnie z warunkami określonymi w art. 12.2.

9.6 Dining & Spa Reward

Uprawnieni uczestnicy. Ta korzyść przysługuje uczestnikom programu o statusie Diamond, którzy zgromadzili 26 000 punktów Status. Dining and Spa Reward to elektroniczny voucher/certyfikat o wartości 10 EUR (dziesięciu euro), którym Uczestnik może płacić za swoje rachunki w barach, restauracjach i spa w wybranych hotelach w trakcie Pobytu Kwalifikowanego. Lista hoteli uczestniczących w programie jest dostępna [tutaj](#).

Gdy Uczestnik osiągnie próg 26 000 punktów Status w roku N, otrzymuje jeden zestaw 10 (dziesięciu) Dining and Spa Rewards, które są ważne do końca grudnia roku N+1. W żadnym wypadku nie może go otrzymać, jeśli warunek osiągnięcia 26 000 punktów Status w ciągu roku kalendarzowego nie jest spełniony.

Warunki użytkowania. Dining and Spa Rewards są wyłącznie dodawane do konta Uczestnika i widoczne online na stronie internetowej i w aplikacji Accor All. Voucher nie jest wystawiany w formie papierowej i nie może zostać wysłany na adres e-mail. Uczestnik otrzymuje na adres e-mail informację o dodaniu Dining and Spa Rewards do jego konta.

Dining and Spa Rewards są ważne na wszystkie usługi spa, w tym produkty sprzedawane w sklepach spa. Można nimi płacić za posiłki w pokoju, minibar i śniadania, jeśli zostaną dodane jako dodatek do rezerwacji. Jeśli śniadanie jest już wliczone w cenę pokoju, nie można zapłacić za ten posiłek z Dining and Spa Rewards. W zależności od przepisów obowiązujących w kraju, w którym znajduje się hotel, vouchery mogą nie być akceptowane jako płatność za napoje alkoholowe. Nie można nimi płacić napiwków.

Prawo korzystania z Dining and Spa Rewards przysługuje wyłącznie Uczestnikowi i jest uwarunkowane jego obecnością w hotelu w trakcie Pobytu Kwalifikowanego. Mogą być wykorzystane w dowolnym momencie między zameldowaniem a wymeldowaniem, aby wartość voucherów została odliczona od faktury dla Uczestnika.

Akceptacja voucherów może być uwarunkowana potwierdzeniem przez Uczestnika w formie podania kodu weryfikacyjnego wysłanego w wiadomości SMS lub e-mail.

Po wykorzystaniu vouchera nie można go już anulować. Wykorzystane vouchery nie mogą zostać ponownie uznane na koncie Uczestnika.

Uczestnik może wykorzystać od 1 do 10 voucherów w trakcie jednego pobytu (od daty zameldowania do wymeldowania). Każdy voucher może zostać wykorzystany pod warunkiem wydania przez Uczestnika co najmniej 10 (dziesięć) EUR (z podatkiem) na jedzenie i napoje i/lub usługi spa. Uczestnik nie może na przykład zapłacić dwoma voucherami za rachunek wynoszący 15 EUR. Uczestnik nie może spieniężyć vouchera ani otrzymać reszty, gdy nim płaci.

Uczestnik musi dopłacić kwotę, której nie pokrywa voucher, korzystając z metod płatności generalnie akceptowanych w hotelu.

Wartość voucherów zostanie przeliczona na lokalną walutę hotelu po referencyjnym kursie wymiany grupy Accor obowiązującym w momencie płatności, który jest odczytywany z bazy danych „Multicurrency” (baza danych informacji walutowych lub finansowych agencji Reuters).

Korzyść można łączyć z ofertami promocyjnymi i wykorzystaniem punktów Reward.

Voucherami można płacić tylko za usług wykonane do 31 grudnia roku ważności voucherów łącznie.

Vouchery nie podlegają zwrotowi i nie można ich wymienić na gotówkę, także częściowo. Voucherów nie można sprzedawać ani przekazywać innym osobom. W przypadku wykrycia transakcji lub jakiegokolwiek próby sprzedaży vouchera Accor zastrzega sobie prawo do anulowania przedmiotowego vouchera lub przedmiotowych voucherów i pozbawienia danego Uczestnika członkostwa w trybie określonym w 12.2.

10. WYKORZYSTYWANIE PUNKTÓW REWARDS

Należy pamiętać, że Punkty Rewards, które zostały naliczone na koncie Uczestnika Programu, mogą zostać wykorzystane wyłącznie osobiście przez właściciela karty.

Uczestnicy Programu mogą wykorzystywać swoje Punkty Rewards do uzyskania Nagród, którymi są w szczególności:

- obniżenie wartości wystawionej faktury dotyczącej Pobytu kwalifikowanego
- korzyści u określonych Partnerów, w szczególności związane z konwersją Punktów Reward na punkty innych programów lojalnościowych Partnerów (na przykład mile z programów lojalnościowych linii lotniczych);
lub
- produkty lub usługi uzyskane za pośrednictwem sklepu internetowego Programu („Limitless Experiences”) w krajach, w których taki sklep jest dostępny.

Członkowie mogą także darować swoje Punkty Reward organizacjom lub fundacjom wybranym przez program ALL, których listę można znaleźć w witrynie all.accor.com.

Wykorzystanie Punktów Rewards dla uzyskania zniżki kwoty faktury wystawionej po Pobycie Kwalifikowanym jest ustalone zgodnie z następującymi warunkami:

- Uczestnik Programu musi być obecny w hotelu podczas pobytu i okazać swoją kartę członkowską;
- Punkty Reward mogą być wykorzystywane wyłącznie podczas Pobytów Kwalifikowanych do zdobywania punktów ALL - Accor Live Limitless zgodnie z artykułem 7 warunków ogólnych Programu;
- Punkty Reward nie mogą być wykorzystane na niektóre stawki ofert promocyjnych.
- Punkty Reward mogą być wykorzystywane w ramach rezerwacji w hotelu uczestniczącym, dokonanej przez witrynę all.accor.com, aplikację Accor All, centralę rezerwacji telefonicznych Accor lub bezpośrednio w hotelu uczestniczącym; punkty Reward mogą być także wykorzystywane bezpośrednio w recepcji hotelu uczestniczącego podczas Pobytu Kwalifikowanego;
- W witrynie i aplikacji ALL.com można wykorzystać minimum 1000 punktów Reward, które uprawniają do obniżenia ceny o 20 EUR. Uprawnia to do zniżki w wysokości 20 euro od pełnej ceny rezerwacji i wydatków uwzględnionych w momencie rezerwacji. Niektórych podatków nie można opłacić za pomocą punktów Reward. Drugim proponowanym etapem jest 2000 punktów Reward, które uprawniają do uzyskania obniżenia ceny o 40 EUR na rezerwację, a kolejne etapy będą mogły być zrealizowane dopiero po uzyskaniu wielokrotności 2000 punktów Reward. Uczestnik nie może wykorzystać takiej liczby Punktów premiowych, która uprawniałaby go do zniżki w wysokości wyższej niż łączna cena zakwaterowania lub danego wydatku;

Uczestnik musi użyć środków płatności zwykle akceptowanych online lub w hotelu, aby dokończyć płatność ceny nieobjętej zniżką z uzyskanych Punktów Premiowych.

- rezerwacje dokonywane według taryf wymagających zapłaty zaliczki (które nie mogą być anulowane lub modyfikowane) nie mogą zostać dokonane przy wykorzystaniu wyłącznie Punktów Rewards, część płatności musi obowiązkowo zostać uiszczona kartą płatniczą;
- Nie jest możliwe wykorzystanie Punktów Reward na Day Use.
- w trakcie rezerwacji dokonanej przy użyciu Punktów Reward w witrynie all.com można wykorzystać do 1 000 000 Punktów Reward jako wielokrotność 2000 Punktów Reward;
- Punkty Rewards mogą zostać wykorzystane bezpośrednio w hotelu podczas Pobytu Kwalifikowanego w dowolnej chwili od zameldowania (Check-in) do wymeldowania (Check-out) przez Uczestnika Programu;
- w przypadku wykorzystania Punktów Rewards w celu uzyskania zniżki od ceny zakwaterowania lub ceny wydatków określonej w walucie innej niż euro, obowiązuje referencyjny kurs wymiany walut grupy Accor, wymieniony w bazie danych „Multicurrency” (baza danych dotyczących informacji walutowych lub finansowych banku Reuters). Ten kurs wymiany jest stosowany w następujący sposób:
 - w chwili wymeldowania (Check-out), w przypadku wykorzystania Punktów Rewards w ramach rezerwacji niewymagającej zapłaty zaliczki;
 - w chwili płatności, w przypadku wykorzystania Punktów Rewards w ramach rezerwacji wymagającej zapłaty zaliczki;
 - w chwili wykorzystania Punktów Rewards bezpośrednio w hotelu podczas pobytu;

wykorzystane przez Uczestnika Programu Punkty Rewards mogą zostać zwrócone na konto Uczestnika Programu jedynie w następujących przypadkach:

- automatyczne anulowanie rezerwacji, dla której wykorzystane zostały Punkty Rewards z powodu nieudanej realizacji płatności lub jej odmowy;
- anulowanie rezerwacji, dla której wykorzystane zostały Punkty Rewards przez Uczestnika Programu przed zameldowaniem (Check-in) w przypadku taryf z możliwością anulowania i modyfikacji;
- modyfikacja rezerwacji, dla której wykorzystane zostały Punkty Rewards przez Uczestnika Programu wymagająca zmniejszenia liczby Punktów Rewards wykorzystanych podczas początkowej rezerwacji, w przypadku taryf z możliwością anulowania i modyfikacji (z wyłączeniem sytuacji, gdy Uczestnik Programu już się zameldował (Check-in));
- niepojawienie się Uczestnika Programu w hotelu po rezerwacji, dla której wykorzystane zostały Punkty Rewards w przypadku taryf z możliwością anulowania i modyfikacji (cena pierwszego noclegu zostanie zafakturowana);
- Punkty Rewards nie zostaną zwrócone w razie modyfikacji lub anulowania rezerwacji, dla której wykorzystane zostały Punkty Rewards przez Uczestnika Programu w przypadku taryf niemożliwiających modyfikację lub uzyskanie zwrotu;
- Punkty Rewards nie zostaną naliczone ponownie, jeśli utracą ważność w okresie pomiędzy dokonaniem przez Uczestnika Programu rezerwacji za Punkty Rewards a anulowaniem Pobytu Kwalifikowanego;

- Punkty Rewards wykorzystane bezpośrednio w hotelu uczestniczącym w Programie w czasie pobytu nie mogą zostać zwrócone, jeżeli Uczestnik Programu potwierdził wykorzystanie swoich Punktów Rewards w hotelu;

Niektóre hotele uczestniczące w Programie nie akceptują wykorzystania Punktów Rewards w celu zmniejszenia kwoty wydatków dotyczących restauracji. Lista tychże hoteli jest dostępna [tutaj](#).

- Pobyty Kwalifikowane i wydatki kwalifikowane w rozumieniu niniejszych warunków dokonane w całości przy wykorzystaniu Punktów Rewards nie umożliwiają uzyskiwania Punktów. Przyznają natomiast prawo do uzyskania Noclegów Status, jeżeli tylko spełnione są wszystkie warunki gromadzenia Punktów określone w Ogólnych Warunkach Uczestnictwa.
- Pobyty Kwalifikowane i wydatki dokonane w części przy wykorzystaniu Punktów Rewards umożliwiają otrzymanie Punktów od sumy uzyskanej po odjęciu Punktów Rewards.
- Punkty Rewards mogą być wykorzystywane w ramach organizacji imprez służbowych (seminaria, kongresy itd.) wyłącznie przez osoby fizyczne, które subskrybowały przeznaczoną dla organizatorów imprez ofertę „Meeting Planner”, pod warunkiem spełnienia wszystkich warunków obowiązujących dla tej oferty, które są dostępne [tutaj](#).

Otrzymanie Nagród u Partnerów (w szczególności konwersji punktów innych programów lojalnościowych) podlega przestrzeganiu wszystkich obowiązujących warunków określonych przez każdego Partnera (liczba punktów Reward niezbędna do otrzymania Nagrody, daty, dostępności itd.). W przypadku Partnerów umożliwiających konwersję Punktów Reward Programu wszelka konwersja Punktów Reward może mieć miejsce wyłącznie na konto zarejestrowane u Partnera na nazwisko Uczestnika. Po dokonaniu pierwszej konwersji konto Uczestnika w Programie i jego konto u Partnera zostają powiązane: konto Partnera nie będzie mogło być powiązane z innym kontem Programu.

Punkty Rewards nie zostaną naliczone ponownie, jeśli utracą ważność w okresie pomiędzy aktywowaniem przez Uczestnika Programu transferu Punktów a odrzuceniem transakcji przez program Partnera.

Uczestnik Programu może zapoznać się z tymi warunkami w poświęconej Partnerom Programu części witryny all.com.

Warunkiem otrzymania Nagród w sklepie „Limitless Experiences” jest przestrzeganie warunków ogólnych użytkownika sklepu i ogólnych warunków ustalonych przez każdego z Partnerów, którego produkty lub usługi można tam zamówić. Uczestnik Programu może zapoznać się z tymi warunkami i jest proszony o ich zaakceptowanie każdorazowo podczas składania zamówienia w sklepie.

Nagrody otrzymane w sklepie „Limitless Expériences” dzięki wykorzystaniu Punktów Reward nie mogą być odsprzedane.

W każdym przypadku wykorzystanie Punktów Rewards nie umożliwia uzyskania żadnych zwrotów gotówkowych w dowolnej postaci, także wydania reszty z salda.

Dla potrzeb wykorzystywania Punktów Rewards Uczestnik Programu wyraża zgodę na fakt, że informacje dotyczące transakcji zapisane w systemach informatycznych firmy ACCOR będą stanowić dowód realizacji tych transakcji, chyba że udowodnione zostanie inaczej.

11.KWESTIE DOTYCZĄCE KONTA UCZESTNIKA PROGRAMU

11.1 Reklamacja dotycząca punktów brakujących w sieci hoteli uczestniczących

Jeżeli Uczestnik Programu stwierdza, że jego Punkty nie zostały poprawnie naliczone po upływie siedmiu dni od daty jego wymeldowania po Pobycie Kwalifikowanym, może on złożyć wniosek o korektę salda w przeciągu sześciu miesięcy od tej daty. Wystarczy, że wykona w tym celu procedurę „Zgłoś brakujące punkty” dostępną z jego konta lub z formularza kontaktowego dostępnego w zakładce „Pomoc” witryny ([dostępny tutaj](#)).

Aby jego wniosek mógł zostać rozpatrzony, Uczestnik Programu musi załączyć do niego kopię faktury zapłaconej w danym hotelu. Faktura ta nie powinna zawierać odręcznych zmian. Akceptowany jest wyłącznie format stosowany przez hotel. Faktura ta musi być wystawiona na nazwisko Uczestnika Programu składającego reklamację.

Zgłoszenie uzasadnionej reklamacji powinno spowodować prawidłowe zarejestrowanie Punktów Reward na koncie Uczestnika i uwzględnienie Punktów Statusowych dla roku kalendarzowego, w którym miał miejsce reklamowany pobyt. Jeśli prawidłowe naliczenie Punktów Statusowych umożliwiłoby Członkowi skorzystanie z innego Statusu przy zastosowaniu reguł opisanych w artykule 8 powyżej, wówczas ten status zostanie przypisany do Członka na resztę trwającego roku kalendarzowego.

Jeżeli Uczestnik Programu spotka się z niesłuszną odmową naliczenia Punktów lub uzyskania korzyści wynikającej ze swego Statusu, odpowiedzialność firmy ACCOR ograniczy się do naliczenia właściwej liczby Punktów na koncie Uczestnika Programu.

11.2 Reklamacja dotycząca brakujących Punktów powiązanych z siecią Partnerską

Wszelkie pytania dotyczące gromadzenia punktów Reward zdobytych poprzez programy partnerskie członkowie powinni kierować zgodnie z procedurą „Zgłoś punkty brakujące u partnerów” za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego w zakładce „Pomoc” witryny ([dostępna tutaj](#)).

każdej sprawie związanej z gromadzeniem Punktów Rewards zdobytych u Partnerów Programu Uczestnik Programu powinien wykonać procedurę „Zgłoszenia brakujących Punktów u Partnerów”, dostępną wyłącznie na koncie klienta w sekcji „Kontakt” na stronie „Wsparcie” witryny ([dostępna tutaj](#)), dołączając do niej wymagane dokumenty.

Wniosek o wyrównanie stanu Punktów nie może być złożony przed upływem sześciu tygodni od daty otrzymania usługi u Partnera. Maksymalny termin wysłania rzeczonożego wniosku o wyrównanie jest różny dla poszczególnych Partnerów i podany w rubryce dotyczącej programu lojalnościowego na Witrynie.

By możliwe było doliczenie Punktów Rewards, opłacona faktura, której dotyczy reklamacja, musi być wystawiona na nazwisko Uczestnika Programu składającego reklamację.

W ramach zamiany Punktów Rewards na Punkty innych programów lojalnościowych lub na mile lotnicze odpowiedzialność firmy ACCOR kończy się w chwili potwierdzenia wniosku o zamianę przez program Partnera. Jeżeli jednak Punkty Rewards zostały pobrane z konta Uczestnika Programu, ale odpowiadające im Punkty lub mile lotnicze nie są naliczone na koncie programu Partnera w terminie sześciu tygodni, Uczestnik Programu powinien skontaktować się z podmiotem zarządzającym programem Partnera w terminie określonym w ramach danego programu.

12. WARUNKI I PROCEDURY ZAWIESZENIA LUB USUNIĘCIA UCZESTNIKA PROGRAMU

12.1 Odstąpienie z inicjatywy Uczestnika Programu

Członek może w dowolnym momencie podjąć decyzję o zaprzestaniu dalszego uczestnictwa w programie. Wystarczy, że wyśle w tym celu wniosek z sekcji „Wsparcie” ([dostępny tutaj](#)).

12.2 Zawieszenie lub usunięcie Uczestnika Programu z inicjatywy firmy ACCOR

Korzystanie z karty ALL – Accor Live Limitless w sposób sprzeczny z niniejszymi Ogólnymi Warunkami Uczestnictwa w Programie może spowodować, na podstawie decyzji firmy ACCOR:

- tymczasowe zawieszenie Uczestnika Programu na czas dowolnie określony przez firmę ACCOR, który nie może jednak przekroczyć trzech (3) miesięcy („Okres Zawieszenia”);
- natychmiastowa rezygnacja z członkostwa, czyli niezwłoczne anulowanie karty, wynikających z niej korzyści, zamknięcie konta i wykasowanie wszystkich zgromadzonych Punktów, bez jakiegokolwiek odszkodowania, nie może być reklamowane przez Członka z jakiegokolwiek tytułu.

Ponadto, jeśli konto Uczestnika Programu jest nieaktywne przez sześć (6) lat, zostanie automatycznie zamknięte przez firmę ACCOR.

W razie śmierci Uczestnika Programu ACCOR zamknie konto danego Uczestnika i anuluje wszystkie Punkty Status i Rewards, a także Noclegi Status zgromadzone przez Uczestnika Programu, po otrzymaniu dokumentów potwierdzających wymaganych przez dział obsługi klienta.

12.3 Skutki zawieszenia

W Okresie Zawieszenia Uczestnik Programu nie może używać swych Punktów Rewards w sposób opisany w powyższym artykule 10.

W Okresie Zawieszenia i najpóźniej przed zakończeniem tego okresu, firma ACCOR podejmuje jedną z następujących decyzji:

- odwołanie zawieszenia – w takim przypadku Uczestnik Programu może ponownie korzystać z przysługujących mu przywilejów i usług oraz przeliczać swoje Punkty Rewards; lub
- usunięcie Uczestnika z Programu w sposób określony postanowieniami niniejszego artykułu 12.

12.4 Skutki usunięcia Uczestnika z Programu

W każdym przypadku anulowania członkostwa zakończenie członkostwa powoduje całkowite wyłączenie z Programu i ostateczne zakończenie wszelkiej relacji między ACCOR i Uczestnikiem w ramach Programu. Takie wycofanie pociąga za sobą także wykasowanie wszystkich Punktów zgromadzonych do dnia tej anulacji.

13. INFORMOWANIE NA TEMAT PROGRAMU

Uczestnik Programu może zapoznać się ze wszelkimi informacjami związanymi ze swoim uczestnictwem w Programie (w tym z liczbą posiadanych Punktów i Noclegów Status oraz z działaniem konta) w witrynie all.com po zalogowaniu się do swojego konta. Zgodnie z artykułem 4.1, przypomina się, że przystąpienie do Programu oznacza zgodę na otrzymywanie komunikatów w formie elektronicznej związanych z funkcjonowaniem i ofertą usług Programu (wiadomości informacyjne, wyciąg salda Punktów itp.). Jeżeli Uczestnik Programu nie życzy sobie dłużej otrzymywać informacji związanych z funkcjonowaniem i ofertą usług Programu, musi złożyć wniosek o wykreślenie go z Programu (patrz procedura opisana w artykule 12.1).

Każdy Uczestnik może się także zapisać na wiadomości elektroniczne z Programu, których celem jest informowanie o ofertach i promocjach oraz związanych z nimi korzyściach. Jeśli Uczestnik nie będzie już chciał otrzymywać tych wiadomości handlowych, może się w dowolnym momencie wypisać *przez* link zawarty w takiej wiadomości albo *przez* swoje konto klienta. Takie wypisanie się nie ma wpływu na jego członkostwo.

14. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Dane Uczestników są przetwarzane i chronione zgodnie z opisem podanym w [Karcie ochrony danych osobowych Accor](#). Niniejszy punkt 14 ma na celu zwrócenie uwagi Uczestników na istotne kwestie dotyczące wykorzystywania ich danych osobowych w ramach członkostwa w Programie.

Gromadzone dane uzyskane w chwili rezerwacji lub w okresie uczestnictwa w Programie są przetwarzane przez spółkę Accor SA, która odpowiada za przetwarzanie danych, z siedzibą przy 82 rue Henri Farman, 92130 Issy-les-Moulineaux, Francja.

Dane Członków są przetwarzane:

- dla celów realizacji niniejszych warunków ogólnych Programu i zarządzania członkostwem w Programie lojalnościowym,
- w oparciu o uzasadniony interes, na potrzeby działań marketingowych Accor SA (łącznie z targetowanymi kampaniami marketingowymi) oraz
- na podstawie zgody Uczestników na przesyłanie im elektronicznych wiadomości handlowych w ramach Programu.

Dane Uczestników są przekazywane:

- osobom upoważnionym w spółkach grupy Accor, odpowiadającym za realizację Programu, a także podmiotom świadczącym usługi na ich rzecz; oraz
- Partnerom Programu (hotele, spółki lotnicze i inni Partnerzy umowni), pod warunkiem, że taka wiadomość jest niezbędna do umożliwienia Uczestnikom odnoszenia korzyści,

do których mają prawo jako Uczestnicy. Ustalono, że adresy e-mail Uczestników nie są przekazywane Partnerom w celu umożliwienia im przekazywania własnych wiadomości handlowych, o ile Uczestnicy nie wyrażą na to zgody.

Dane Uczestników mogą być przesyłane do krajów, które nie zapewniają odpowiedniego poziomu ochrony. W konsekwencji są wdrożone odpowiednie i dostosowane gwarancje, których kopii mogą zażądać Uczestnicy. Dane odnoszące się do Uczestników mogą być w rzeczywistości przesyłane, w pewnych okoliczności, w uzasadnionych celach, do adresatów mających siedzibę w krajach nienależących do Unii Europejskiej, a mianowicie:

- Partnerom, w celu administrowania przenoszeniem Punktów Reward i reklamacjami. Lista Partnerów i linii lotniczych jest dostępna w rubryce dotyczącej programu lojalnościowego na Witrynie ([dostępnej tutaj](#)). Transfer ten, na który Uczestnik każdorazowo wyraża zgodę, jest niezbędny do zrealizowania wniosku o przekazanie Punktów Rewards lub mil lotniczych;
- podmiotom i hotelom uczestniczącym w Programie, jeśli takie przeniesienie jest niezbędne do realizacji umowy zawartej przez Uczestnika z podmiotem odpowiedzialnym za przetwarzanie;
- zewnętrznym dostawcom usług dysponujących centrami telefonicznymi do rozpatrywania reklamacji zgodnie z przyznanymi im uprawnieniami, pod warunkiem, że te dane będą nadzorowane zgodnie z umową.

Accor SA przetwarza także dane o charakterze osobowym na podstawie uzasadnionych interesów firmy w celu wykrywania nieprawidłowości i zarządzania nimi, w szczególności jeżeli chodzi o oszustwa, które mogą mieć miejsce podczas przystąpienia Uczestnika do Programu lub podczas uzyskiwania oraz wykorzystywania Punktów. Dane pozyskiwane w ten sposób są przeznaczone dla uprawnionych pracowników Accor SA, jej usługodawców, a w razie konieczności także dla Partnerów programu lojalnościowego oraz menedżera hotelu, którego dotyczy stwierdzona nieprawidłowość. Uczestnicy Programu są informowani drogą pocztową o dotyczących ich nieprawidłowościach.

Każdy Uczestnik ma prawo zażądać dostępu do swoich danych osobowych w celu ich skorygowania, wykasowania, ograniczenia lub zaprzestania przetwarzania, zapewnienia ich przenośności, a także wydania instrukcji dotyczących sposobu przetwarzania tych danych po jego śmierci, pisząc na adres data.privacy@accor.com. Wszyscy Członkowie mają także prawo do złożenia skargi w organie nadzorczym.

15. AKCEPTACJA OGÓLNYCH WARUNKÓW UCZESTNICTWA W PROGRAMIE, ROZSTRZYGANIE SPORÓW I PRAWO WŁAŚCIWE

Przystąpienie do Programu oznacza akceptację bez żadnych zastrzeżeń Ogólnych Warunków Uczestnictwa w Programie przez jego Uczestników. Niniejsze Ogólne Warunki Uczestnictwa mają pierwszeństwo przed wszelkimi wcześniejszymi OWU.

W razie wystąpienia sporu pomiędzy Uczestnikiem Programu a firmą Accor w odniesieniu do Ogólnych Warunków Uczestnictwa w Programie, Uczestnik Programu może skorzystać ze standardowej procedury mediacji lub jakiegokolwiek alternatywnego sposobu rozstrzygnięcia sporu, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Jeżeli spór nie zostanie rozstrzygnięty w drodze polubownej w terminie 60 (sześćdziesięciu) dni od daty zgłoszenia go firmie Accor za pośrednictwem rubryki „Kontakt” w Witrynie ([dostępnej tutaj](#)) lub w razie odpowiedzi odmownej Uczestnik Programu może wnieść skargę do mediatora do spraw turystyki i podróży – BP 80303 – 75823 Paris Cedex 17.

Sposoby wprowadzania mediatora i ich dane kontaktowe są dostępne na stronie internetowej <http://www.mtv.travel/en/>.

- Skargę można wnieść do mediatora w okresie dwunastu (12) miesięcy od daty zgłoszenia pierwszej reklamacji. Dane kontaktowe mediatora i sposoby wnoszenia skarg są dostępne w sekcji „Pomoc”.
- Formularz odwołania do mediatora jest dostępny [tutaj](#).
- ACCOR informuje ponadto Uczestników Programu o możliwości wyboru tradycyjnej procedury arbitrażu, dowolnej innej europejskiej metody dostęp lub platformy dostępnej tutaj. <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Uczestnik ma swobodę zaakceptowania lub odmowy zastosowania mediacji, a w przypadku skorzystania z mediacji każda ze stron może zaakceptować lub odrzucić rozwiązanie zaproponowane przez mediatora.

Wszelkie trudności związane z interpretacją lub wykonaniem Ogólnych Warunków Uczestnictwa w Programie zostaną poddane, w przypadku braku polubownego porozumienia zgodnie z powyższymi warunkami, wyłącznej kompetencji właściwych sądów w Paryżu, także w przypadku odwołania, apelacji dodatkowej lub wielości pozwanych. W drodze wyjątku od powyższego określono, że Uczestnik, jako konsument, może zdecydować się na wniesienie jakiegokolwiek sporu przed sąd w swoim miejscu zamieszkania lub, w zależności od przypadku, przed jakąkolwiek inną jurysdykcją właściwą na podstawie Kodeksu postępowania cywilnego, zgodnie z art. R. 631-3 Kodeksu Konsumentów.

Ogólne Warunki Uczestnictwa w Programie podlegają prawu francuskiemu, przy czym nie ogranicza to obligatoryjnie obowiązujących przepisów prawa, jakie mogą mieć zastosowanie w kraju zamieszkania konsumenta.

16. INFORMACJE DODATKOWE

Wszelkie informacje dodatkowe i szczegóły dotyczące Programu, w szczególności usług dodatkowych proponowanych przez każdy z hoteli uczestniczących w Programie i korzyści u Partnerów, są dostępne w rubryce dotyczącej programu lojalnościowego na Witrynie.



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
